

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SEGUNDO TRIMESTRE 2026**



Tabla de Contenido

1. Introducción.....	4
2. Evaluación de la satisfacción de eventos.....	6
2.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07	6
2.2 Encuesta de Satisfacción Público - Eventos Artísticos y Culturales - SC- FT-04.....	8
2.2.1 Canales de difusión.....	9
2.2.2 Valoración de los criterios calidad artística:.....	9
3. Análisis de Insatisfacción en la encuesta de satisfacción de Público - Eventos Artísticos y Culturales.....	15
3.1 Observaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	15
4. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05.....	17
4.1 Espacio de desarrollo de las actividades y valoración de criterios.....	18
4.1.1 Valoración de los criterios Iluminación.....	18
4.1.2 Valoración de los criterios sonido.....	18
4.1.3 Valoración de los criterios Escenarios.....	19
4.1.4 Valoración de los criterios Logística.....	20
4.1.5 Observaciones y sugerencias recibidas por los artistas.....	20
5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía.....	21
5.1 Canales de atención:.....	21
5.2 Satisfacción a las respuestas a las PQRS:.....	22
5.3 Satisfacción a la atención brindada:.....	23
6. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA.....	25
6.1 oficina asesora de planeación.....	25
6.2 Variable Intrínseca – Temas de interés:.....	28
7. Encuesta de Satisfacción - Primer Diálogo Ciudadano FUGA 2026.....	29
7.1 Criterio - Convocatoria y horario.....	29
7.2 Criterio - Información presentada en el diálogo.....	30
7.3 Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores.....	31
7.4 Evaluación de la modalidad del espacio de participación.....	32
8. Conclusiones.....	33

Lista de Graficos

Gráfico 1. Calificación de satisfacción general de las actividades de formación



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Clasificación: Uso Interno. Documento Claro
Colombia



FUGA.....	6
Gráfico 2. Valoración de criterios de las encuestas de formación FUGA.....	7
Gráfico 3. Valoración de la experiencia en eventos artísticos y culturales de la FUGA.....	8
Gráfico 4. Canales de difusión de los participantes en eventos artísticos y culturales.....	9
Gráfico 5. Calidad artística de la actividad y/o evento.....	10
Gráfico 6. Inclusión de la actividad.....	11
Gráfico 7. Actividad apropiada para todas las edades.....	11
Gráfico 8. Trato del personal que atendió al participante.....	12
Gráfico 9. Instalaciones (comodidad, aseo y acceso).....	12
Gráfico 10. Horarios de la actividad.....	13
Gráfico 11. Puntualidad de la actividad.....	13
Gráfico 12. Calidad del sonido.....	14
Gráfico 13. Calidad de la iluminación.....	14
Gráfico 14. Calidad de las ayudas audiovisuales.....	15
Gráfico 15. Satisfacción con el servicio técnico de los escenarios.....	19
Gráfico 16. Valoración de criterios - Iluminación.....	20
Gráfico 17. Valoración de criterios - Sonido.....	21
Gráfico 18. Valoración de criterios - Escenarios.....	21
Gráfico 19. Valoración de criterios - Logística.....	22
Gráfico 20. Análisis de canales de interacción.....	23
Gráfico 21. Análisis de satisfacción con las respuestas a las PQRS.....	24
Gráfico 22. Satisfacción general con la calidad de las respuestas a las PQRS.....	24
Gráfico 23. Análisis de satisfacción por canales - Atención prestada.....	25
Gráfico 24. Análisis de satisfacción por canales - Información suministrada.....	26
Gráfico 25. Distribución de la audiencia por sexo.....	31
Gráfico 26. Distribución de la audiencia por rango de edad.....	31
Gráfico 27. Convocatoria y horario del Primer Diálogo Ciudadano.....	32
Gráfico 28. Canales de convocatoria del Primer Diálogo Ciudadano.....	33
Gráfico 29. Información presentada en el diálogo.....	34
Gráfico 30. Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios y/o colaboradores.....	35
Gráfico 31. Efectividad de la modalidad virtual para garantizar la participación ciudadana.....	35

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Página institucional, sección Transparencia.....	27
Ilustración 2. Formulario de encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la información.....	28
Ilustración 3. Encuesta de contenidos de la página web.....	28
Ilustración 4. Contenido de la encuesta de la página web.....	29

Lista de tabla

Tabla 1. Valoración de criterios - Insatisfacciones de los ciudadanos.....	17
Tabla 2. Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	18
Tabla 3. Páginas más visitadas y métricas de interacción.....	31





1. Introducción

Con el objetivo de consolidar una administración pública moderna, eficiente, transparente y participativa, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) ha implementado una metodología sistemática para medir la satisfacción de sus grupos de valor. Esta metodología se detalla en la "Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA", un instrumento que, alineado con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), establece responsabilidades claras y dirige la aplicación de encuestas de satisfacción a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

La información recopilada mediante estas encuestas persigue un doble propósito estratégico:

- I. Caracterizar los diferentes grupos de valor incorporando enfoques etario, étnico, diferencial y de género, con el fin de identificar sus particularidades. Los resultados obtenidos son remitidos a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) para su consolidación dentro del proceso de caracterización institucional. Los grupos de valor caracterizados son los siguientes:
 - La ciudadanía que participa de manera activa o pasiva de los servicios, espacios y canales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
 - Usuarios de página web quienes acceden a la información pública de la entidad
 - Agentes del ecosistema cultural y creativo conformado por beneficiarios de las convocatorias de la FUGA dirigidas al sector cultural y creativo (artistas), quienes acceden principalmente a través del Portafolio Distrital de Estímulos y/o por invitación.
 - Aliados institucionales, como el sector privado, instituciones educativas y entidades públicas, que participan de manera colaborativa en la ejecución de las actividades ofertadas por la entidad.
- II. Evaluar el nivel de satisfacción: Se mide la percepción de los anteriores grupos de valor descritos sobre la calidad de los servicios prestados, la atención recibida por los diferentes canales y la información publicada en la página web de la entidad.

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, junto con el análisis y la sistematización de la información por los siguientes procesos:

Proceso de Planeación: Evalúa la satisfacción frente a la implementación de la política de transparencia y acceso a la información publicada en el sitio web de la entidad.

Por otro lado, incorpora la percepción de los participantes en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, a partir de las encuestas aplicadas durante los ejercicios de diálogo ciudadano y control social.

Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – Áreas Misionales: Mide la percepción sobre los eventos artísticos y culturales, las actividades de formación artística, y el servicio técnico prestado en los escenarios de la FUGA y sus aliados.



Proceso Servicio al Ciudadano: Analiza el nivel de satisfacción respecto a las respuestas brindadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la calidad de la atención e información brindada a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

Es importante tener en cuenta que la participación en las encuestas es voluntaria. Esto puede generar una disparidad entre el número total de asistentes a las actividades y el número de respuestas obtenidas.

Así mismo, se garantiza el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y de la Política de Tratamiento de Datos durante la aplicación de las encuestas, asegurando la opción de anonimato para aquellos usuarios que así lo prefieran, permitiéndoles responder únicamente las preguntas relacionadas con la percepción de satisfacción

Finalmente, los resultados obtenidos son un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas respecto a la oferta programática de la FUGA, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora para ajustar los servicios a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor.



2. Evaluación de la satisfacción de eventos

2.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07

Durante el segundo trimestre se recibieron 24 respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada a participantes de diversos sectores vinculados a los procesos de formación. Este instrumento, aplicado a partir del segundo trimestre cuando los participantes han tenido mayor exposición a los contenidos y metodologías, permite evaluar sus percepciones frente a la oferta formativa y obtener indicadores sobre el cumplimiento de expectativas, la calidad de los contenidos, la pertinencia metodológica y la apropiación de conocimientos, aportando insumos para el fortalecimiento de la oferta institucional.

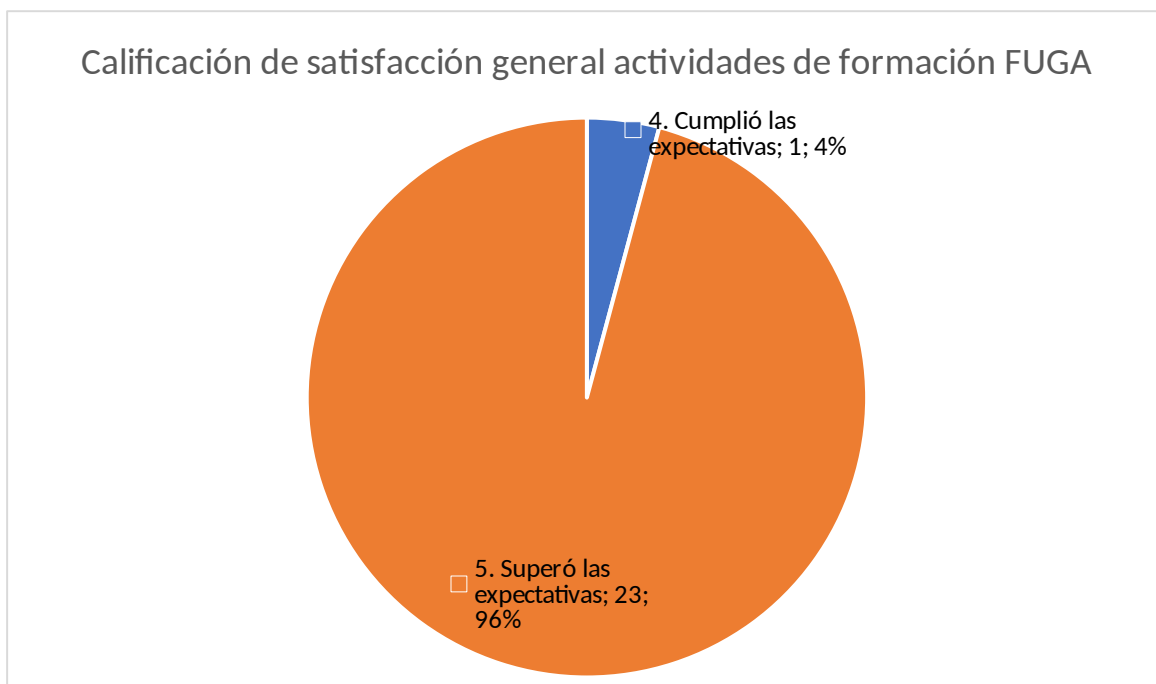


Gráfico 1. Calificación de satisfacción general de las actividades de formación FUGA

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción altamente positivo entre los participantes de las actividades de formación. De las 24 encuestas realizadas, el 100% de los encuestados manifestó que el servicio cumplió o superó sus expectativas. De este total, el 95,8% de los encuestados (23 personas) manifestó que el servicio superó sus expectativas, mientras que el 4,2% restante (1 persona) indicó que cumplió sus expectativas. Ningún encuestado reportó niveles de insatisfacción.

Estos resultados evidencian una percepción positiva y consolidada de la calidad y pertinencia de los procesos formativos de la entidad. En conjunto, los datos ratifican la confianza de los usuarios y el impacto positivo de la gestión institucional en la experiencia ciudadana.

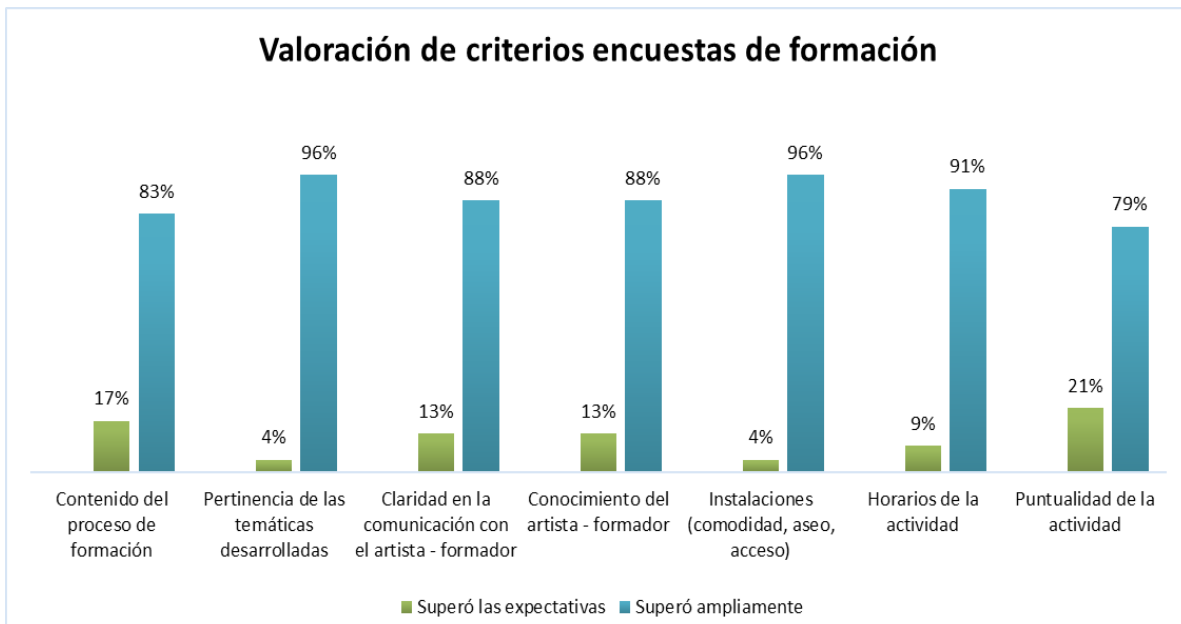


Gráfico 2. Valoración de criterios de las encuestas de formación FUGA

Los resultados de la encuesta de formación evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes, ya que la totalidad de las respuestas se concentró en las categorías "Superó ampliamente las expectativas" y "Superó las expectativas". Los aspectos mejor valorados fueron la pertinencia de las temáticas desarrolladas y las instalaciones (comodidad, aseo y acceso), ambos con un 96 % de respuestas en la categoría de mayor satisfacción. Así mismo, los horarios de la actividad alcanzaron un 91 %, mientras que la claridad en la comunicación y el conocimiento del artista-formador obtuvieron un 88 %, lo que refleja una percepción altamente favorable sobre la calidad de los procesos formativos y el desempeño de los formadores.

Por su parte, el contenido del proceso de formación registró un 83 % de respuestas en la categoría "Superó ampliamente las expectativas", seguido de la puntualidad de la actividad, con un 79 %, siendo este el criterio con la valoración comparativamente más baja. No obstante, ambos aspectos mantienen resultados positivos, ya que el porcentaje restante corresponde a la categoría "Superó las expectativas", sin evidenciar valoraciones desfavorables. En conjunto, estos resultados demuestran la calidad de las actividades de formación desarrolladas por la entidad y permiten identificar oportunidades de mejora orientadas principalmente al fortalecimiento de la puntualidad y al perfeccionamiento continuo de los contenidos impartidos.

2.2 Encuesta de Satisfacción Público - Eventos Artísticos y Culturales - SC- FT-04

Como parte del proceso de evaluación de la satisfacción de los eventos artísticos y culturales organizados por la Subdirección Artística y Cultural en conjunto con la Subdirección para la Gestión del Centro, se aplicaron un total de 152 encuestas dirigidas a los asistentes. Dichas encuestas permitieron valorar la percepción del público frente a diversos aspectos de las actividades. Los resultados obtenidos constituyen una base fundamental para el análisis de la calidad de los procesos y la mejora continua en la gestión cultural y artística.



Valoración experiencia eventos artísticos y culturales de la FUGA

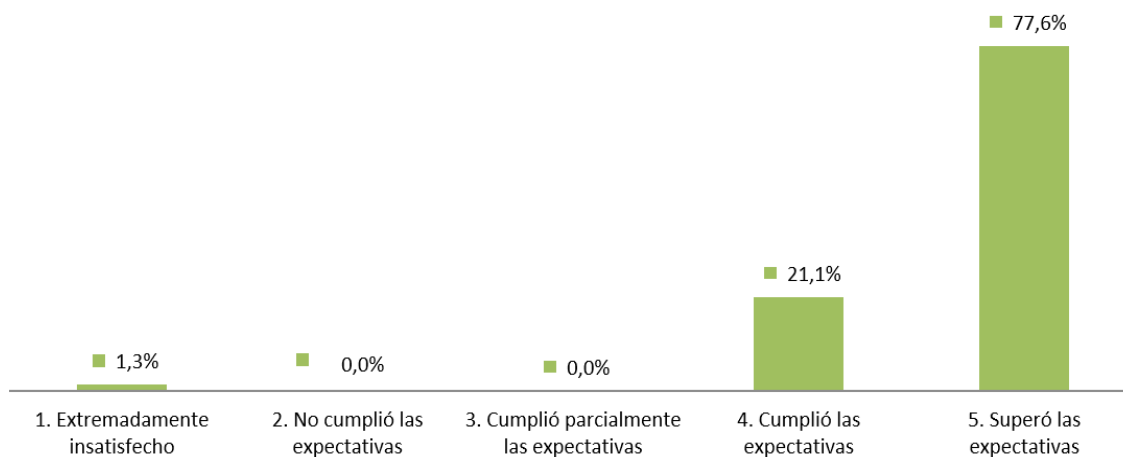


Gráfico 3. Valoración de la experiencia en eventos artísticos y culturales de la FUGA

De las 152 encuestas recolectadas en el segundo trimestre de 2026, un total de 150 participantes equivalentes al 98,6% manifestaron que sus expectativas fueron plenamente cumplidas y/o superadas. De este grupo, 118 personas (77,6%) calificaron la experiencia en el nivel máximo de excelencia (superó las expectativas) y 32 personas (21,1%) indicaron que la experiencia cumplió sus expectativas. Este volumen de valoraciones positivas contrasta con una participación de solo 2 personas (1,3%) que manifestaron estar extremadamente insatisfechas, sin registrarse valoraciones en las categorías intermedias de insatisfacción.

Estos resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a la oferta cultural de la FUGA, reflejando una alta aceptación por parte de los asistentes y el cumplimiento de sus expectativas.

2.2.1 Canales de difusión

Con relación a los canales por los cuales las personas se enteran de los eventos realizados por la FUGA, de las 152 encuestas realizadas, el análisis de los datos revela una clara predominancia del voz a voz como principal canal de difusión, con un 57% de las menciones (87 casos), seguido de la sección otros (15%) y las redes sociales con un 14% (22 casos). En menor medida, se registra la participación de personas que se encontraban de paso por la zona (9%), así como otros canales como correo electrónico (2%), página web (1%), cartelera y/o volante (1%), prensa (0,5%) y televisión (0,5%).

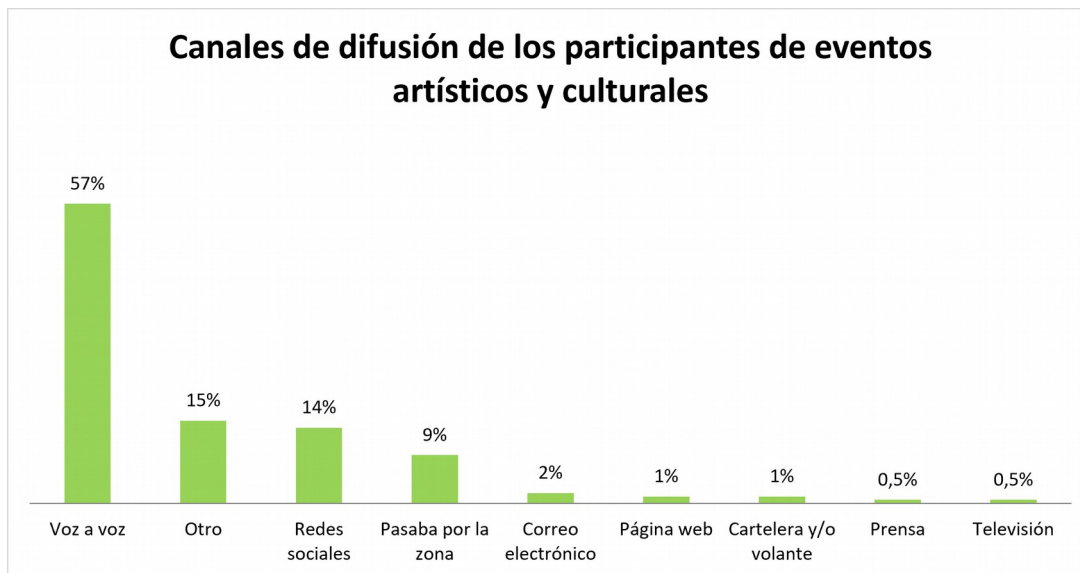


Gráfico 4. Canales de difusión de los participantes en eventos artísticos y culturales

2.2.2 Valoración de los criterios calidad artística:

De las 152 encuestas realizadas, 116 personas (76%) indicaron que la calidad artística de la actividad y/o evento, superó ampliamente sus expectativas, 27 personas (18%) las superó 8 personas (5%) señalaron que se cumplieron parcialmente las expectativas con este criterio y 1 persona (1%) cumplió parcialmente las expectativas.

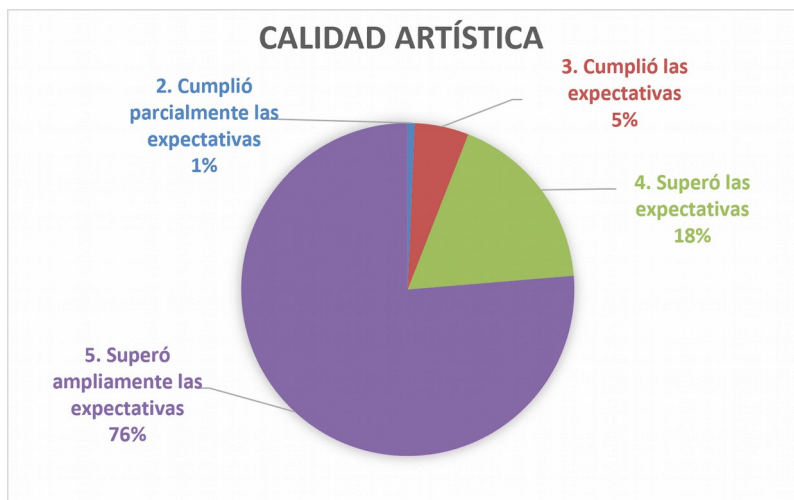


Gráfico 5. Calidad artística de la actividad y/o evento

Se evaluaron 10 criterios específicos de calidad en las 152 encuestas. A continuación, se



presentan los resultados por cada criterio:

De las 152 encuestas realizadas, el 97 % de los participantes manifestó una valoración positiva frente a la inclusión de la actividad. El 63 % indicó que este criterio superó ampliamente sus expectativas, el 24 % señaló que las superó y el 10 % manifestó que cumplió sus expectativas. Por su parte, únicamente el 3 % consideró que la actividad cumplió parcialmente sus expectativas. Estos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable sobre el carácter inclusivo de las actividades desarrolladas por la entidad.

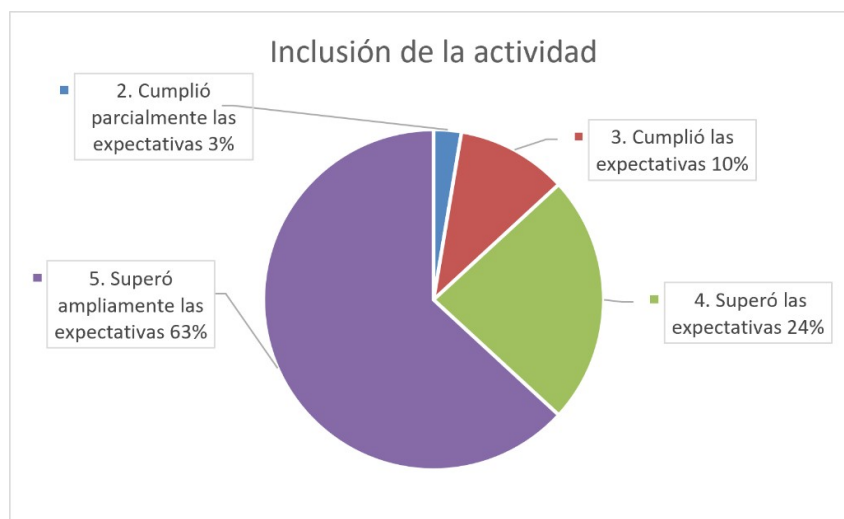


Gráfico 6. Inclusión de la actividad

Respecto al criterio **"La actividad fue apropiada para todas las edades"**, de las 152 encuestas realizadas, 121 personas (80%) indicaron que la actividad superó ampliamente las expectativas, 18 personas (12%) señalaron que se superaron las expectativas, 11 personas (7%) cumplieron las expectativas y por último 2 personas (1%) contestaron que cumplió parcialmente las expectativas.



Gráfico 7. Actividad apropiada para todas las edades

De las 152 encuestas realizadas, 122 personas (80%) indicaron que el trato del personal superó ampliamente las expectativas. 20 personas (13%) señalaron que se superaron las expectativas, 9 personas (5%) cumplieron las expectativas y por último 1 persona (1%) contestó que cumplió parcialmente las expectativas.



Gráfico 8. Trato del personal que atendió al participante

De las 152 encuestas realizadas, 115 personas (76%) indicaron que las instalaciones superaron ampliamente las expectativas, 30 personas (20%) señalaron que se superaron las expectativas, 6 personas (4%) cumplieron las expectativas y por último 1 persona (1%) contestó que cumplió parcialmente las expectativas.

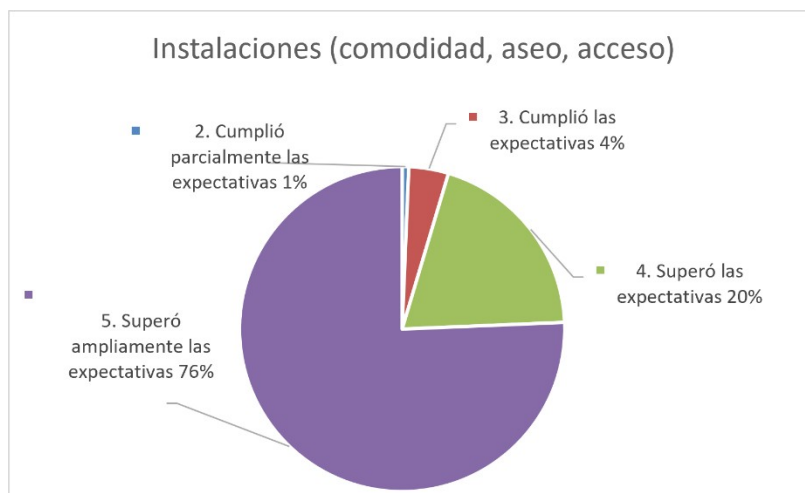


Gráfico 9. Instalaciones (comodidad, aseo y acceso)

De las 152 encuestas realizadas, 105 personas (69%) indicaron que los horarios de las actividades superaron ampliamente las expectativas, 34 personas (22%) señalaron que se superaron las expectativas, 12 personas (8%) cumplieron sus expectativas y por último 1 persona (1%) contestó que cumplió parcialmente sus expectativas.



Gráfico 10. Horarios de la actividad

De las 152 encuestas realizadas, 104 personas (69%) indicaron que la puntualidad de la actividad superó ampliamente las expectativas. 35 personas (23%) señalaron que se superaron las expectativas, 11 personas (7%) cumplieron las expectativas y por último 2 personas (1%) contestaron que cumplieron parcialmente las expectativas.



Gráfico 11. Puntualidad de la actividad

De las 152 encuestas realizadas, 114 personas (75%) indicaron que la calidad del sonido superó ampliamente las expectativas, 27 personas (18%) señalaron que se superaron las expectativas, 9 personas (6%) cumplieron las expectativas y por último 2 personas (1%) contestaron que cumplieron parcialmente sus expectativas.



Gráfico 12. Calidad del sonido

De las 152 encuestas realizadas, 119 personas (78%) indicaron que la calidad de la iluminación superó ampliamente las expectativas, 28 personas (18%) señalaron que se superaron las expectativas, 4 personas (3%) cumplieron las expectativas y por último 2 personas (1%) contestaron que cumplieron parcialmente las expectativas.



Gráfico 13. Calidad de la iluminación

De las 152 encuestas realizadas, 108 personas (71%) indicaron que la calidad de las ayudas audiovisuales superó ampliamente las expectativas. 32 personas (21%) señalaron que se superaron las expectativas, 11 personas (7%) cumplieron las expectativas y por último, 1 persona (1%) contestó que cumplió parcialmente las expectativas.

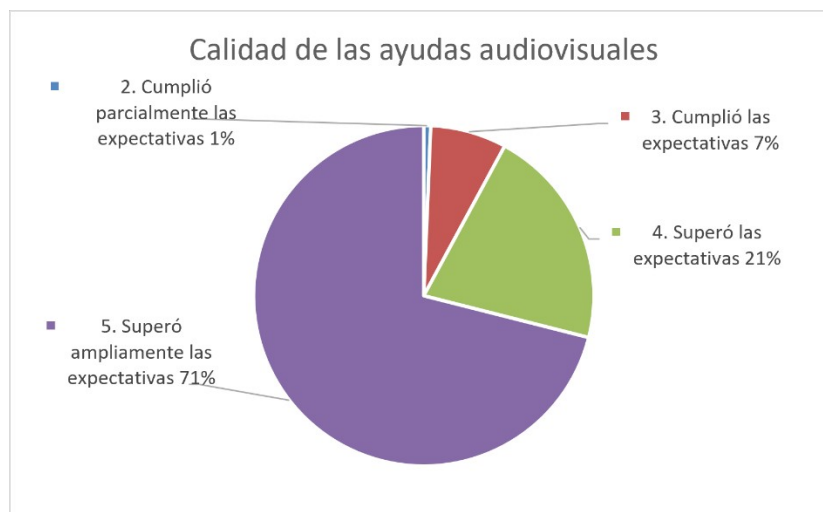


Gráfico 14. Calidad de las ayudas audiovisuales

3. Análisis de Insatisfacción en la encuesta de satisfacción de Público - Eventos Artísticos y Culturales

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en la experiencia del público, se realizó un análisis de los criterios con mayores porcentajes de insatisfacción que pueden incidir en la satisfacción general frente a la oferta artística y cultural. Los resultados evidencian niveles de inconformidad muy bajos en todos los aspectos evaluados. De los 10 criterios evaluados con base en 152 encuestas, el criterio con mayor nivel de insatisfacción es la inclusión de la actividad con un 2,63%. Le siguen, en un nivel bajo, la apropiada para todas las edades, la puntualidad de la actividad y la calidad del sonido, los tres con 1,32%.

Los criterios restantes como calidad artística, trato del personal, instalaciones, horarios de la actividad, calidad de la iluminación y calidad de las ayudas audiovisuales registran el menor porcentaje de insatisfacción, con 0,66% cada uno, evidenciando una percepción ampliamente positiva de los asistentes frente a la atención y desarrollo general de la actividad.

Tabla 1. Valoración de criterios - Insatisfacciones de los ciudadanos

Valoración Criterios	Porcentaje %	Total, encuestas
Inclusión de la actividad	2,63%	152
Apropiada para todas las edades	1,32%	152
Puntualidad de la actividad	1,32%	152
Calidad del sonido	1,32%	152
Calidad artística	0,66%	152
Trato del personal	0,66%	152
Instalaciones	0,66%	152
Horarios de la actividad	0,66%	152
Calidad de la iluminación	0,66%	152
Calidad de las ayudas audiovisuales	0,66%	152

3.1 Observaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.

Las observaciones y sugerencias consignadas por la ciudadanía en la pregunta abierta de las encuestas de satisfacción aplicadas durante los eventos artísticos y culturales constituyen un insumo cualitativo para el análisis de la experiencia de los asistentes. Estos comentarios complementan los resultados cuantitativos de la encuesta al aportar percepciones, valoraciones y recomendaciones relacionadas con diferentes aspectos del desarrollo de las actividades.

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 32 menciones, las cuales fueron clasificadas por criterio de análisis. Dado que una misma respuesta podía contener observaciones sobre diferentes temas, una sola encuesta pudo contabilizarse en más de



una categoría.

De las 32 menciones identificadas, 18 (56 %) corresponden a valoraciones positivas, lo que evidencia una percepción favorable de los asistentes frente a la experiencia en los eventos y un reconocimiento a la oferta cultural desarrollada por la entidad. Las 14 menciones restantes (44 %) corresponden a recomendaciones y oportunidades de mejora, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2. Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos

Criterio	Porcentaje %
Positiva	56%
Difusión	16%
Locativos y/o mobiliario	9%
Atención y trato del personal	9%
Programación artística	6%
Puntualidad	3%
Total general	100%

Los resultados muestran que la difusión concentra el mayor porcentaje de observaciones (16 %), relacionadas principalmente con la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación para ampliar el alcance de la programación cultural. En segundo lugar, se ubican los aspectos asociados a locativos y/o mobiliario y atención y trato del personal, con 9 % cada uno. Las observaciones sobre locativos y mobiliario hacen referencia a la mejora de las condiciones físicas de los espacios destinados a los eventos, mientras que las relacionadas con la atención y trato del personal se orientan a fortalecer la interacción entre el personal, los artistas invitados y los asistentes.

Por su parte, la programación artística representó el 6 % de las observaciones, las cuales estuvieron orientadas a diversificar la oferta cultural mediante la inclusión de géneros como la música popular y mexicana en formato banda, así como a ampliar la programación a otros días de la semana. Finalmente, la puntualidad de la actividad registró el 3 % de las observaciones, asociadas al inicio oportuno de las presentaciones. En conjunto, estas recomendaciones constituyen insumos para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia de los asistentes en los eventos culturales.

4. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05

La encuesta de servicio técnico de los escenarios fue aplicada durante el segundo trimestre de 2026 a seis (6) agentes del ecosistema cultural y creativo (artistas) que se presentaron en el escenario "El Muelle" de la entidad. Sin embargo, únicamente tres (3) de los participantes diligenciaron la encuesta en su totalidad, por lo que los resultados presentados corresponden a dichas respuestas completas. La encuesta tuvo como objetivo recoger las percepciones de los artistas sobre aspectos técnicos relacionados con la calidad del sonido, la iluminación, el escenario y la logística.

Adicionalmente se indagó sobre aspectos específicos como: la puntualidad, la atención oportuna a los requerimientos, el respeto en el trato, el manejo profesional de los equipos, la adecuación del diseño escénico propuesto por el artista, la eficiencia en la solución de problemas y el conocimiento de los requerimientos antes, durante y después de la presentación.

De las 3 encuestas realizadas, el 100% de los artistas (3 personas) refirió que el servicio técnico prestado en el espacio del Muelle superó ampliamente sus expectativas, sin registrarse ninguna valoración negativa.



Gráfico 15. Satisfacción con el servicio técnico de los escenarios

4.1 Espacio de desarrollo de las actividades y valoración de criterios.

Del número de encuestados para este trimestre el 100% de las encuestas realizadas correspondieron a actividades y/o eventos realizados en el espacio del Muelle.

4.1.1 Valoración de los criterios Iluminación

La valoración en los criterios de Iluminación refleja un nivel de satisfacción sobresaliente. De las 3 encuestas aplicadas, se obtuvieron 12 respuestas en total para los cuatro subcriterios evaluados (puntualidad, atención oportuna, manejo profesional de equipos y eficiencia en la solución de problemas). El 100% de las respuestas se concentra en las categorías más altas: el 66,7% (8 respuestas) superó ampliamente las expectativas y el 33,3% (4 respuestas) superó las expectativas, sin registrarse ninguna valoración negativa.

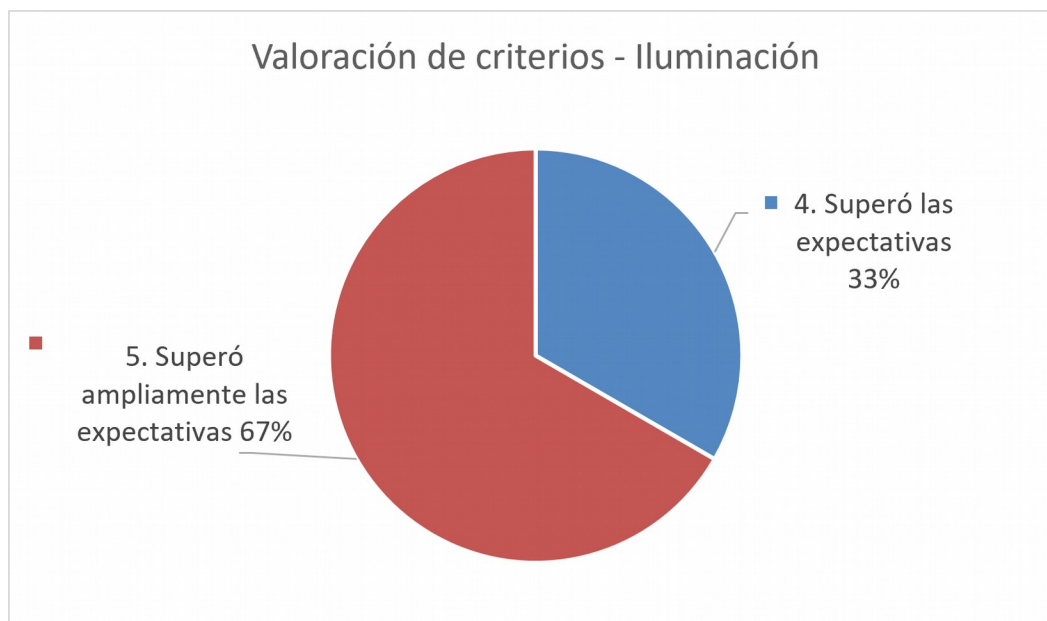


Gráfico 16. Valoración de criterios - Iluminación

4.1.2 Valoración de los criterios sonido

En relación con los cuatro criterios evaluados respecto al Sonido, de las 3 encuestas realizadas se obtuvieron 12 respuestas en total. El 100% de los participantes manifestó valoraciones positivas: el 66,7% (8 respuestas) superó ampliamente las expectativas y el 33,3% (4 respuestas) superó las expectativas, sin registrarse ninguna valoración negativa.

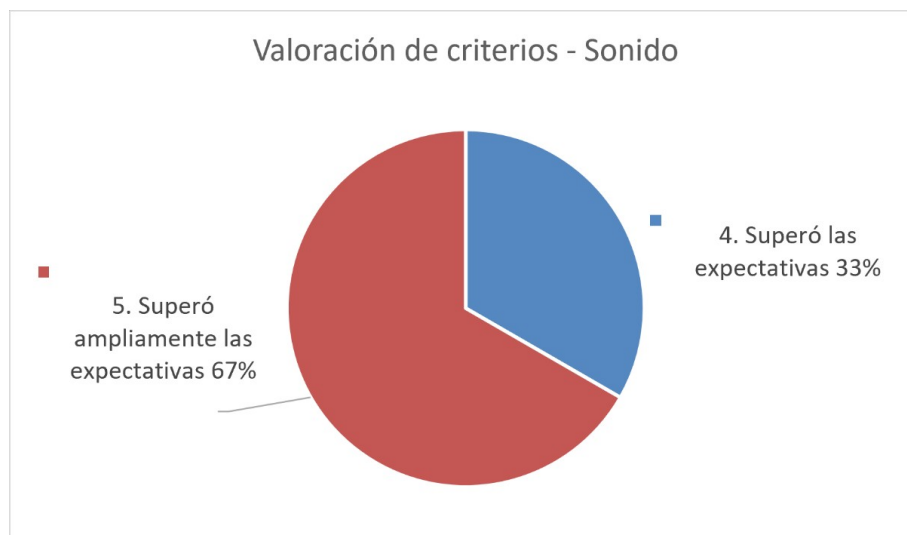


Gráfico 17. Valoración de criterios - Sonido

4.1.3 Valoración de los criterios Escenarios

El análisis de la valoración de criterios en Escenarios, de las 3 encuestas recibidas, arrojó 12 respuestas en total. Se refleja un nivel de satisfacción sobresaliente: el 66,7% (8 respuestas) superó ampliamente las expectativas y el 33,3% (4 respuestas) superó las expectativas, constituyendo una de las dimensiones mejor evaluadas.

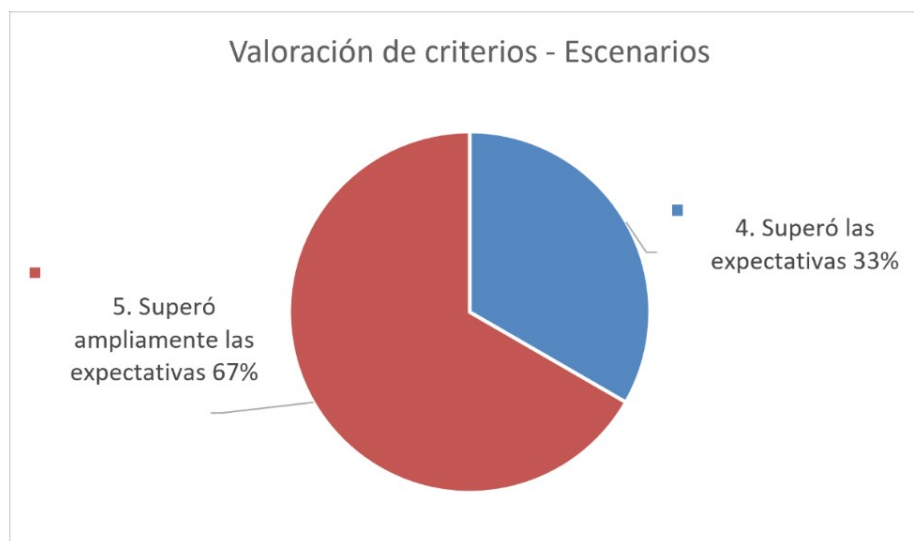


Gráfico 18. Valoración de criterios - Escenarios

4.1.4 Valoración de los criterios Logística



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
 Clasificación: Uso Interno. Documento Claro
 Colombia



El análisis de la valoración de criterios en Logística revela un desempeño institucional altamente satisfactorio. De las 3 encuestas realizadas se obtuvieron 8 respuestas en total para los tres subcriterios evaluados. El 75% (6 respuestas) superó ampliamente las expectativas y el 25% (2 respuestas) superó las expectativas, sin registrarse ninguna valoración negativa.



Gráfico 19. Valoración de criterios - Logística

4.1.5 Observaciones y sugerencias recibidas por los artistas.

Durante el segundo trimestre de 2026, no se registraron observaciones negativas ni solicitudes de mejora o recomendaciones dadas por parte de los artistas durante este trimestre.

5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía

5.1 Canales de atención:

Durante el segundo trimestre de 2026, desde el proceso de Servicio al Ciudadano se atendió a un total de 60 personas a través de los diferentes canales de atención. Los resultados evidencian una mayor concentración en los canales telefónico y WhatsApp: el canal telefónico atendió a 23 personas (38,3%), el canal WhatsApp atendió a 21 personas (35%) y el canal presencial atendió a 16 personas (26,7%). Estos resultados reflejan una cobertura amplia entre los canales digitales y presenciales, evidenciando la efectividad de la estrategia multicanal de la entidad.

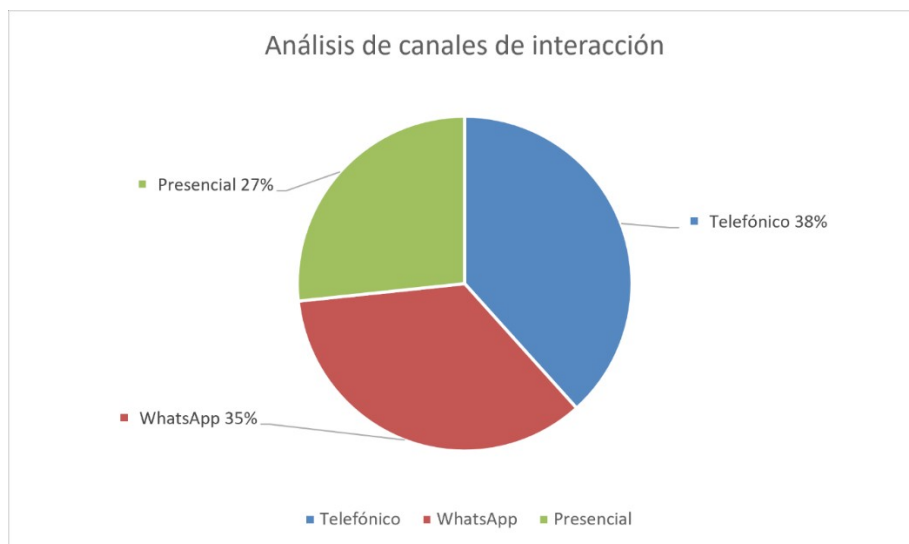


Gráfico 20. Análisis de canales de interacción

Durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron un total de 4 encuestas relacionadas con la satisfacción frente a las respuestas emitidas a las PQRS. Los resultados evidencian que el 75 % (3 usuarios) manifestó que las respuestas superaron sus expectativas, mientras que el 25 % (1 usuario) indicó que cumplieron sus expectativas, sin registrarse valoraciones de insatisfacción.

Estos resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios que participaron en la medición frente a la calidad de las respuestas brindadas por la entidad. No obstante, debido al reducido número de encuestas diligenciadas durante el período evaluado, los resultados deben interpretarse como una descripción de la muestra analizada y no como un indicador estadísticamente representativo del nivel de satisfacción del total de usuarios que recibieron respuesta a sus PQRS.

5.2 Satisfacción a las respuestas a las PQRS:



Gráfico 21. Análisis de satisfacción con las respuestas a las PQRS

El análisis de satisfacción sobre la calidad de las respuestas a las PQRS evidencia una baja participación en la encuesta, por lo que los resultados obtenidos no constituyen una muestra estadísticamente representativa para evaluar el desempeño institucional en esta materia.

Durante el período evaluado no se registraron calificaciones de inconformidad. De las respuestas emitidas a las que se remitió la encuesta de satisfacción, únicamente cuatro (4) usuarios diligenciaron el instrumento, calificando como **"Excelente"** los cuatro criterios evaluados: coherencia de la respuesta, claridad de la información, oportunidad en la respuesta, y amabilidad en la atención.

En consecuencia, si bien las valoraciones recibidas reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios que respondieron la encuesta, el reducido número de respuestas limita la posibilidad de realizar inferencias sobre el nivel general de satisfacción de los usuarios.

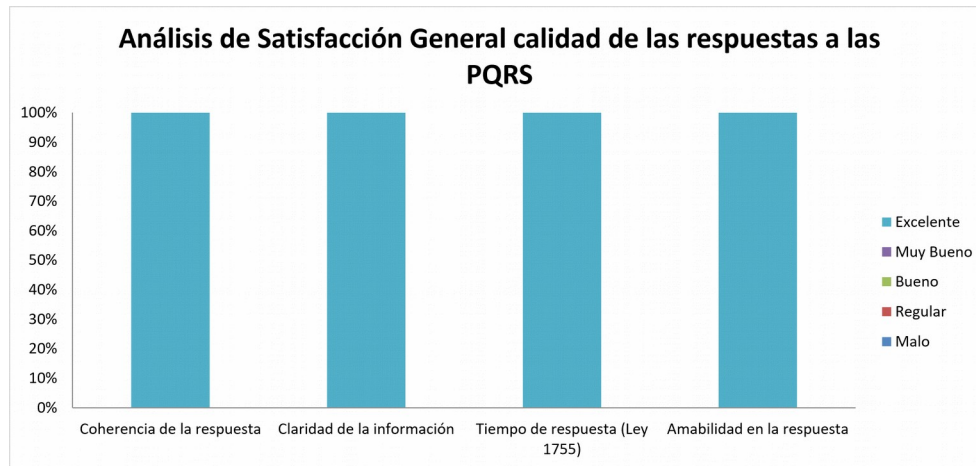


Gráfico 22. Satisfacción general con la calidad de las respuestas a las PQRS

5.3 Satisfacción a la atención brindada:

Durante el ciclo de atención evaluado, 60 personas calificaron el servicio, reflejando una valoración mayoritariamente positiva con predominio de la categoría "Excelente". Con relación a la calificación de la atención prestada, el canal telefónico obtuvo 23 valoraciones "Excelente" (100%); el canal presencial registró 15 valoraciones "Excelente" (93,8%) y 1 "Bueno" (6,3%); mientras que WhatsApp registró 18 valoraciones "Excelente" (85,7%) y 3 "Bueno" (14,3%).

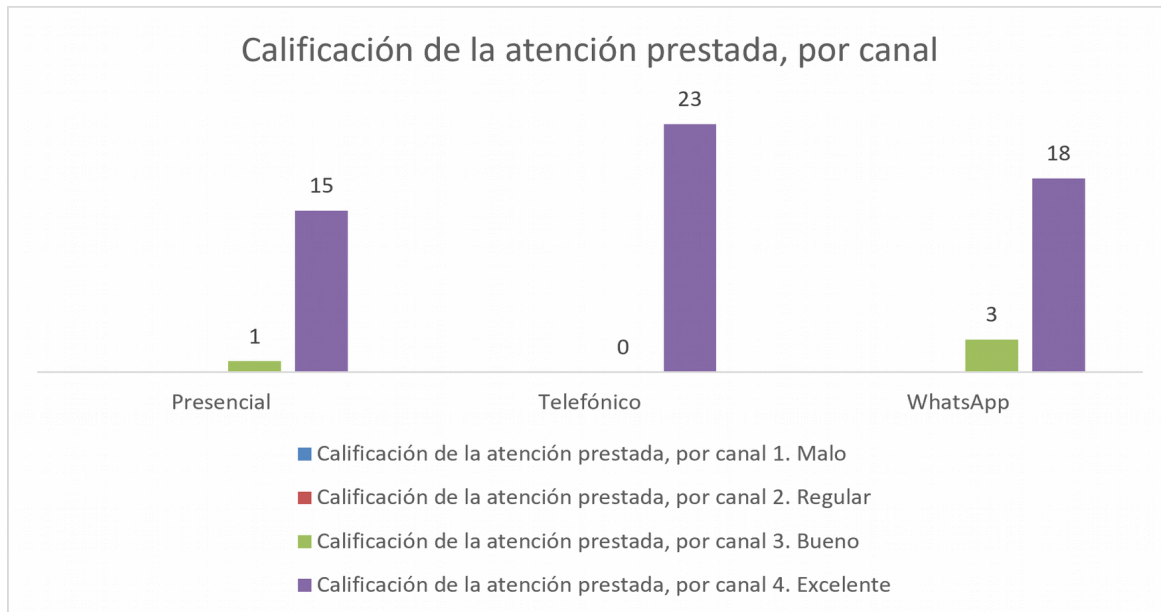


Gráfico 23. Análisis de satisfacción por canales - Atención prestada

En cuanto a la información suministrada, el comportamiento fue idéntico al de la atención prestada: el canal telefónico obtuvo 23 menciones "Excelente" (100%); el canal presencial obtuvo 15 "Excelente" (93,8%) y 1 "Buena" (6,3%); y WhatsApp registró 18 "Excelente" (85,7%) y 3 "Buena" (14,3%).

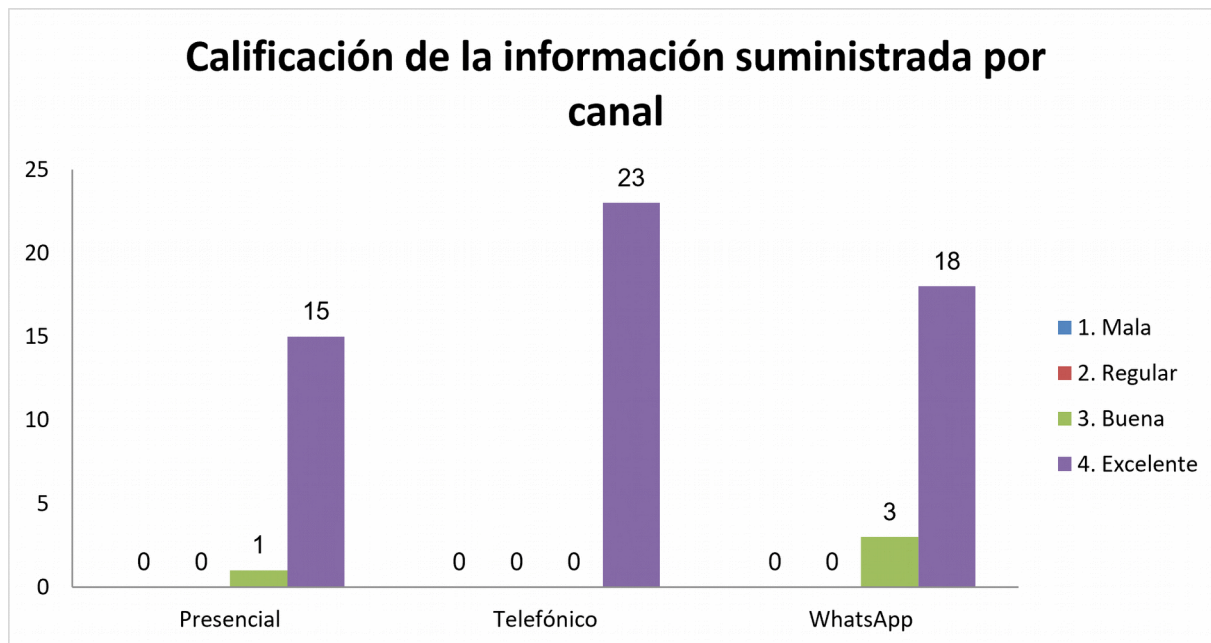


Gráfico 24. Análisis de satisfacción por canales - Información suministrada

En conjunto, los resultados evidencian un nivel de satisfacción muy alto en todos los



canales, destacando que la totalidad de las respuestas se concentraron en las categorías superiores (Bueno/Buena y Excelente), sin registros de calificaciones regulares o malas.



6. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA

6.1 oficina asesora de planeación

La entidad cuenta con una encuesta publicada en la página web creada en el año 2021, en esta encuesta se revisa la satisfacción general frente a la página web y la información publicada. La encuesta está disponible en la sección de transparencia y acceso a la información pública: <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Se muestra en la siguiente imagen:



Ilustración 1. Página institucional, sección Transparencia

A dicha encuesta se accede mediante un formulario de Google y se encuentra en el menú Transparencia al finalizar la lista desplegable de la sección:



Encuesta de satisfacción sobre Transparencia y Acceso a la Información- FUGA

Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de la entidad, agradecemos responder las siguientes preguntas:

tlopez@fuga.gov.co [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

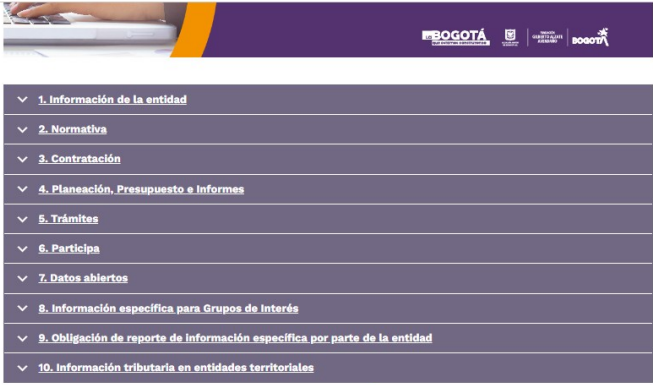
1. ¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web? *

☐ A. Si

☐ B. No

Ilustración 2. Formulario de encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la información

fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica



Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web

Ilustración 3. Encuesta de contenidos de la página web



The screenshot shows a web browser window with the URL fuga.gov.co/node/1858. The page header includes logos for the Mayor's Office of Bogotá D.C., Fundación Gilberto Alzate Avendaño, and Bogotá D.C. Below the header is a navigation menu with links: La entidad, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicio a la ciudadanía, Participa, Noticias, Agenda cultural, and Convocatorias. The main content area features a survey titled "¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?". The survey form includes a question "¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?" with radio buttons for "Sí" and "No". Below this is a text field for "URL o dirección web de la página que califica" and a button labeled "Enviar Respuesta". The footer of the page indicates it was published on Tuesday, December 6, 2022, at 11:09.

Ilustración 4. Contenido de la encuesta de la página web

Para el periodo comprendido entre 1 de abril al 30 de junio de 2026, la entidad mantiene la disponibilidad de la encuesta, no obstante, no se presentaron respuestas para este periodo por parte de la audiencia que visita la sección.

Para este segundo trimestre de la vigencia 2026, la FUGA celebra una gestión digital exitosa, destacada por la consolidación de una audiencia conectada con las tradiciones culturales. De esta manera, se ha logrado potenciar la proyección de la cultura del centro de Bogotá a nivel global.

Mediante una optimización estratégica de la experiencia de usuario y un análisis riguroso de las fuentes de tráfico internacional, la entidad inicia el 2026 posicionada como un referente regional en estrategia digital cultural, garantizando calidad, acceso y pertinencia en sus contenidos.

6.2 Variable Intrínseca – Temas de interés:

Las páginas más visitadas o con mayor tráfico durante el segundo trimestre del 2026 son:

Tabla 3. Páginas más visitadas y métricas de interacción

Ruta de Pagina	Visitas	Usuarios activos	Tiempo de Interacción (Segundos)
Inicio / Home	6.964	4.166	25
Convocatorias	4.185	1.364	82
Agenda	3.284	1.045	44
Convocatorias/Premio-fotografia 2026	1.396	704	26
Convocatorias/Premio-filminuto 2026	1.374	631	55
Transparencia y Acceso a la Información / Planeación / Presupuesto / Informes	1.188	108	157
Convocatorias/Premio-festival centro 2027	1.135	635	23
Noticias/Busqueda de talento DJ monumentum bogotá distrito rave 2026	1.131	811	14

Para el periodo comprendido entre 1 de abril al 30 de junio de 2026, los datos representativos obtenidos durante la medición de la sede electrónica, da a conocer las métricas generales de tráfico, el rendimiento del contenido por página y el perfil demográfico de la audiencia durante el periodo. A continuación, se visualiza el panorama del alcance digital de la Fundación que nos permiten comprender el volumen de la audiencia y su nivel de interacción en el sitio web.

Para estos 120 días, la audiencia activa correspondió a 22.584 personas.

7. Encuesta de Satisfacción - Primer Diálogo Ciudadano FUGA 2026

En el marco de la estrategia de diálogo permanente y transversal con la ciudadanía, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño realizó su Primer Diálogo Ciudadano, un espacio orientado a evaluar la gestión pública y el impacto de los resultados institucionales desde la percepción ciudadana, facilitando el control social y fortaleciendo la participación activa. Los resultados aquí reportados se orientan a elevar los estándares de transparencia y a garantizar niveles óptimos de satisfacción.

Durante el Primer Diálogo Ciudadano, realizado el 14 y 15 de abril de 2026 en modalidad virtual, se recibieron un total de 10 encuestas relacionadas con la satisfacción frente a la convocatoria y el horario del espacio, la información presentada, la existencia de un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios y/o colaboradores, y la efectividad de la modalidad virtual para garantizar la participación ciudadana.

7.1 Criterio - Convocatoria y horario

Frente a la convocatoria para participar en el diálogo, el 90% de los encuestados (9 de 10) consideró que fue realizada en tiempo oportuno, mientras que el 10% (1 persona) manifestó que fue de forma tardía. En cuanto al horario del espacio, el 80% (8 personas) lo consideró adecuado y el 20% (2 personas) sugirieron cambiarlo para el fin de semana.

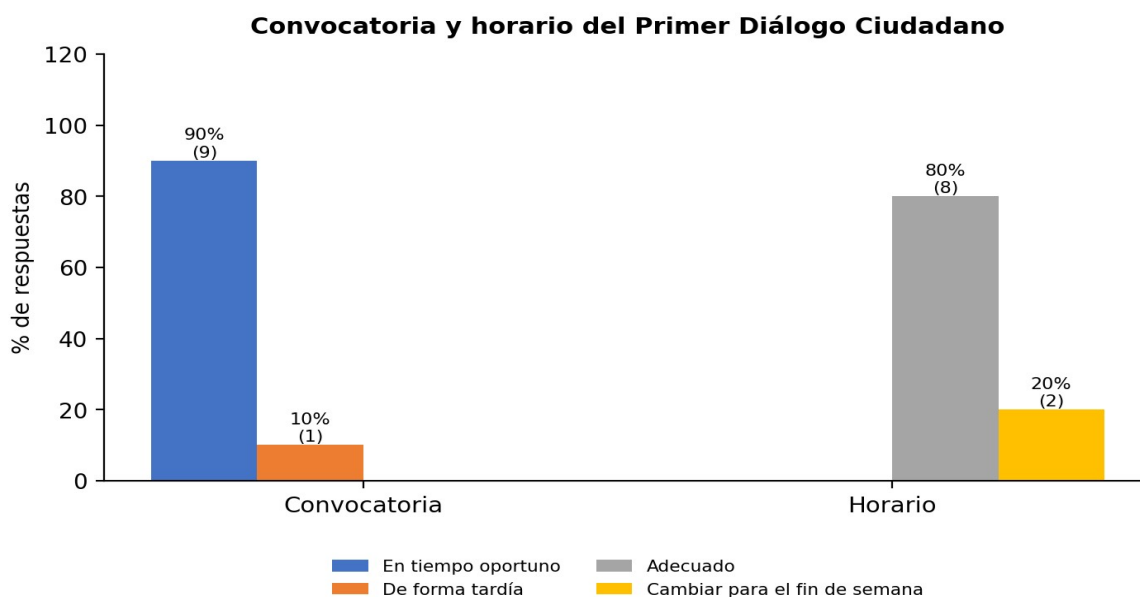


Gráfico 25. Convocatoria y horario del Primer Diálogo Ciudadano



Adicionalmente, los asistentes se enteraron de la convocatoria principalmente a través de la organización a la que pertenecen y de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, redes sociales, página web, WhatsApp), cada uno con el 40% de las menciones, mientras que el 20% restante se enteró únicamente por medios digitales.



Medio de convocatoria al Primer Diálogo Ciudadano

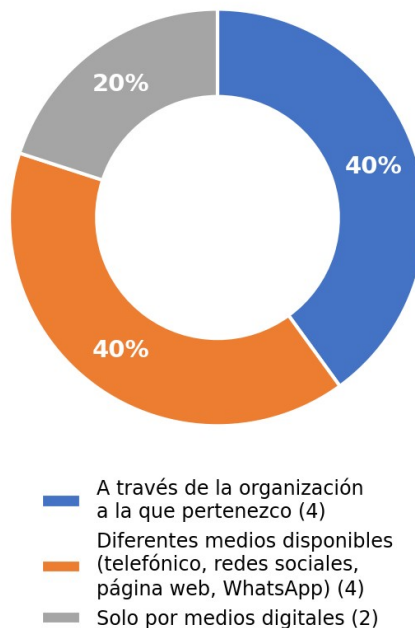


Gráfico 26. Canales de convocatoria del Primer Diálogo Ciudadano

7.2 Criterio - Información presentada en el diálogo

Con respecto a la información presentada durante el diálogo, la totalidad de los encuestados (100%) calificó positivamente este aspecto: el 70% (7 personas) consideró que la información fue clara, comprensible y con uso de lenguaje incluyente, mientras que el 30% (3 personas) destacó que fue clara y que se respondieron sus preguntas. No se registraron percepciones negativas frente a este criterio.

Información presentada en el diálogo

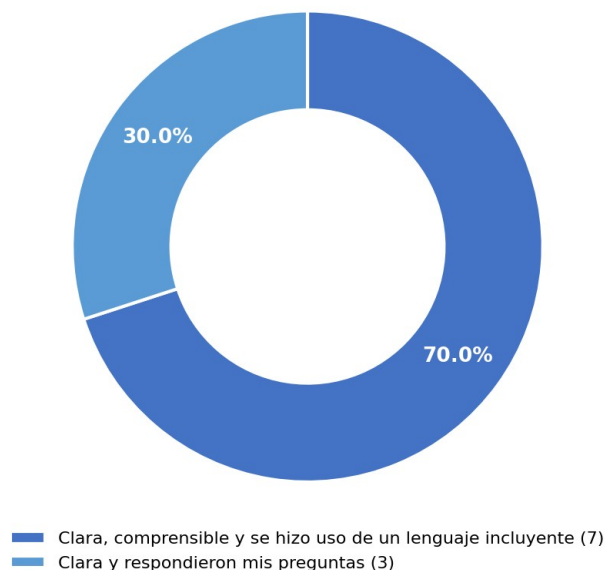


Gráfico 27. Información presentada en el diálogo

7.3 Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores

En relación con la percepción de la ciudadanía sobre la existencia de un diálogo de doble vía con los funcionarios y colaboradores, el 100% de los encuestados (10 de 10) coincidió en que hubo un diálogo fluido con la ciudadanía, sin registrarse ninguna percepción negativa. Este resultado evidencia que el espacio cumplió plenamente con el objetivo de generar un canal de comunicación efectivo, recíproco y abierto entre la entidad y la ciudadanía.

Diálogo de doble vía con la ciudadanía

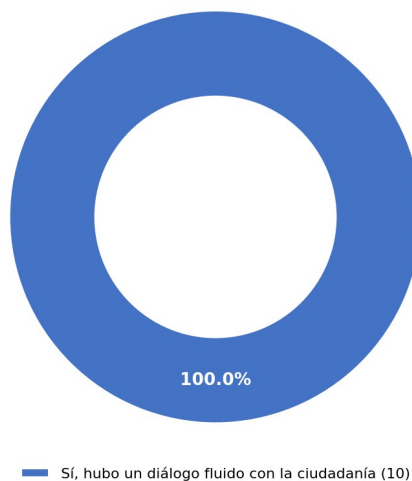
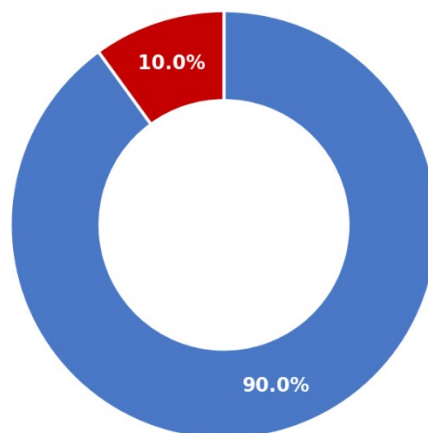


Gráfico 28. Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios y/o colaboradores

7.4 Evaluación de la modalidad del espacio de participación

Efectividad de la modalidad virtual para garantizar la participación ciudadana



En
a la

cuanto

Gráfico 29. Efectividad de la modalidad virtual para garantizar la participación ciudadana

evaluación general del Primer Diálogo Ciudadano, el 90% de los participantes (9 de 10) consideró que la modalidad virtual en la que se desarrolló el espacio fue efectiva para garantizar la participación ciudadana, mientras que el 10% (1 persona) manifestó lo contrario. Estos resultados ratifican que la jornada, realizada de manera virtual, cumplió satisfactoriamente con las expectativas de la gran mayoría de los asistentes.



8. Conclusiones

La participación en las encuestas de satisfacción continúa siendo voluntaria, lo que se refleja en tasas de respuesta variables según el instrumento aplicado. En consecuencia, algunos resultados, especialmente los relacionados con las PQRS, la información publicada en la página web y la satisfacción de los artistas del escenario *El Muelle*, deben interpretarse con cautela debido al reducido tamaño de la muestra. Se recomienda incrementar el número de encuestas completamente respondidas, con el fin de contar con una muestra suficiente que permita realizar análisis y conclusiones con mayor nivel de confiabilidad.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten identificar tendencias positivas sobre la percepción de los usuarios frente a los servicios de la entidad; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias para incrementar la participación en las encuestas, con el fin de contar con información más representativa que soporte la toma de decisiones y la mejora continua.

El análisis presentado indica que la mayoría de los asistentes a los eventos artísticos y culturales se informan principalmente a través del voz a voz. De cara al futuro, es imperativo que mantengamos los esfuerzos para ofrecer contenido actual y atractivo en el sitio web y los canales de redes sociales de la FUGA, así como fortalecer la difusión hacia instituciones educativas, como plataformas esenciales para una difusión eficaz.

En general, los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción con la programación de eventos y actividades de formación artística, que abarca la calidad de las actividades, el profesionalismo del personal, la adecuación de los espacios y la eficacia del soporte técnico. El análisis de insatisfacción muestra niveles de inconformidad muy bajos en todos los criterios evaluados, siendo la inclusión de la actividad y la difusión de la programación las principales oportunidades de mejora identificadas por los ciudadanos.

El análisis de las encuestas de satisfacción confirma un sólido nivel de satisfacción ciudadana con la oferta cultural, el servicio al ciudadano y la transparencia institucional. La mayoría de los encuestados percibe que los servicios cumplen o superan sus expectativas, con especial reconocimiento a la calidad de las actividades artísticas, la relevancia de la formación cultural y la eficacia de los servicios técnicos en los escenarios. Así mismo, la atención brindada a través de los canales telefónico, presencial y WhatsApp, y la gestión de las respuestas a las PQRS, evidencian una gestión institucional eficiente orientada al servicio ciudadano, si bien el bajo volumen de encuestas de PQRS recibidas en el trimestre invita a fortalecer las estrategias de difusión de este instrumento.

En conclusión, los resultados obtenidos reflejan un balance general positivo que respalda la efectividad de las acciones desarrolladas durante el período analizado. No obstante, la mejora continua se consolida como un eje estratégico y un compromiso institucional permanente, orientado a fortalecer los procesos, optimizar la prestación de servicios y garantizar una experiencia cada vez más satisfactoria para la ciudadanía y demás grupos de valor.

Documento 20262300067523 firmado electrónicamente por:

Liliana Patricia

Subdirectora de Gestión Corporativa



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10

Información: Línea 195

www.fuga.gov.co

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro
Colombia





Hernández Hurtado

Subdirección de Gestión Corporativa

Fecha firma: 23-07-26 22:06:24

Juan Pablo Cruz Gamez

Contratista

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 27-07-26 11:37:51

Gala Margarita Forero

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Yanquén

Fecha firma: 24-07-26 09:56:11

Fecha firma: 24-07-26 09:56:11



536f4334c26f479f2f3a90cd7e068211b5be0bef9af5eb46f89c3fcb4e2ffc1a

Código de Verificación CV: da0ef

