



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




Radicado: **20262300047823**

Fecha: **15-05-2026**

Pág. 1 de 36

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



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](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## Tabla de Contenido

1. Introducción.....	5
2. Evaluación de la satisfacción de eventos.....	8
2.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07.....	8
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:.....	10
2.2.3 Inclusión de la actividad.....	10
3. Análisis de Insatisfacción en la encuesta de satisfacción de Público - Eventos Artísticos y Culturales.....	16
3.1 Observaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	17
4. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05.....	19
4.1 Espacio de desarrollo de las actividades y valoración de criterios.....	20
4.1.2 Valoración de los criterios Iluminación.....	20
4.1.3 Valoración de los criterios sonido.....	20
4.1.4 Valoración de los criterios Escenarios.....	21
4.1.5 Valoración de los criterios Logística.....	22
4.1.6 Observaciones y sugerencias recibidas por los artistas.....	22
5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía.....	24
5.1 Canales de atención:.....	24
5.2 Satisfacción a las respuestas a las PQRS:.....	25
5.3 Satisfacción a la atención brindada:.....	26
6. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA.....	28
6.1 Variable Intrínseca – Temas de interés:.....	34
7. Encuesta de Satisfacción - Audiencia de rendición de cuentas 2025.....	36
7.1 Criterio - Nivel de conformidad.....	36
7.2 Criterio - Información presentada en la audiencia.....	37
7.3 Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores.....	38
7.4 Evaluación general del evento.....	38
7. Conclusiones.....	40

### Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Página institucional sección transparencia.....	26
Ilustración 2. Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....	27
Ilustración 3. Encuesta contenidos página web.....	27
Ilustración 4. Contenido encuesta página web.....	28

### Lista de tablas

Tabla 1 Valoración de criterios - Insatisfacciones de los ciudadanos.....	14
Tabla 2 Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	15
Tabla 3 Temas de interés.....	32
Tabla 4 Métrica – página web.....	32

### Tabla de gráficos

Gráfico 1 Valoración experiencia eventos artístico y culturales de la FUGA.....	7
Gráfico 2 Canales de difusión de los participantes de eventos artísticos y culturales.....	8
Gráfico 3 Calidad artística de la actividad y/o evento.....	9
Gráfico 4 Inclusión de la actividad.....	10
Gráfico 5 Apropiaada para todas las edades.....	10
Gráfico 6 Trato del personal que lo atendió.....	11
Gráfico 7 Instalaciones (comodidad, aseo, acceso).....	11
Gráfico 8 Horarios de la actividad.....	12
Gráfico 9 Puntualidad de la actividad.....	12
Gráfico 10 Calidad del sonido.....	13
Gráfico 11 Calidad de la iluminación.....	13
Gráfico 12 Calidad de las ayudas audiovisuales.....	14
Gráfico 13 Satisfacción servicio técnico de los escenarios.....	18
Gráfico 14 Valoración de criterios - Iluminación.....	19
Gráfico 15 Valoración de criterios - Sonido.....	20
Gráfico 16 Valoración de criterios - Escenarios.....	21
Gráfico 17 Valoración de criterios - Logística.....	21
Gráfico 18 Análisis de canales de interacción.....	23
Gráfico 19 Análisis de satisfacción PQRS.....	24
Gráfico 20 Análisis de Satisfacción General calidad de las respuestas a las PQRS.....	25
Gráfico 21 Análisis de satisfacción por canales.....	26
Gráfico 22 Análisis de satisfacción información publicada en la página web.....	30
Gráfico 23 Análisis de satisfacción por búsqueda en la página web.....	31
Gráfico 24 Análisis de satisfacción lenguaje utilizado en la página web.....	31
Gráfico 25 Análisis de grupos de interés.....	32
Gráfico 26 Metodología utilizada en el evento.....	34
Gráfico 27 Información presentada en la audiencia.....	35
Gráfico 28 Información presentada en la audiencia.....	36
Gráfico 29 Información presentada en la audiencia.....	37



## 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 relacionada con la transparencia y el acceso a la información publicada en el sitio web de la entidad.
- 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.

Asimismo, 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

Esta encuesta, dirigida a participantes de diversos sectores sociales, reviste una importancia estratégica para comprender las necesidades y expectativas de un segmento clave de nuestra población objetivo. Sin embargo, dado que su medición se realiza de manera semestral, para el primer trimestre de 2026, aún no se cuentan con resultados.

Esta periodicidad busca facilitar la acumulación de un volumen de respuestas más significativo, considerando que, en general, la población inscrita en los talleres de formación artística tiende a mantenerse constante a lo largo del año. Esto permitirá mitigar posibles sesgos derivados de muestras reducidas o poco representativas y fortalecerá la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones estratégicas en la planificación y ejecución de los programas de formación.

### 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 486 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.

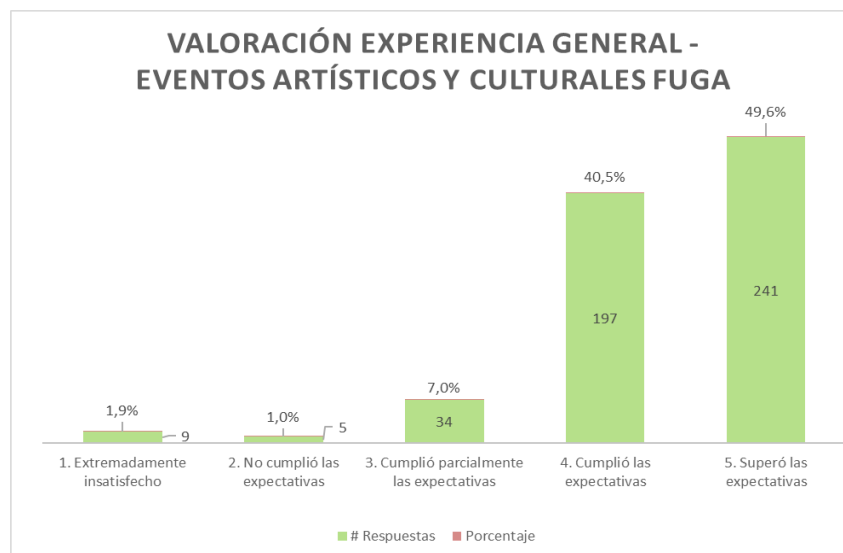


Gráfico 1 Valoración experiencia eventos artístico y culturales de la FUGA

De las 486 encuestas recolectadas en el primer trimestre de 2026, un total de 438 participantes manifestaron que sus expectativas fueron plenamente cumplidas y/o



superadas. De este grupo, 241 personas (49.6%) calificaron la experiencia en el nivel máximo de excelencia (superó las expectativas) y 197 personas (40.5%) indicaron que la experiencia cumplió sus expectativas. Este volumen masivo de valoraciones positivas, frente a una participación de solo 34 personas en la categoría de cumplimiento parcial de sus expectativas, 5 personas no cumplieron las expectativas, y 9 personas indicaron estar extremadamente insatisfechas.

Esto ratifica estadísticamente la alta efectividad e impacto de la oferta cultural de la FUGA, demostrando una conexión profunda y exitosa con las demandas y percepciones de su público objetivo.

### 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 486 encuestas realizadas, el análisis de los datos revela una clara predominancia de los canales digitales, donde las redes sociales se posicionan como el principal canal de difusión con un 45,5% de las menciones (261 casos), seguidas de forma significativa por el voz a voz con un 25,1% (144 casos), lo que indica que más del 70% de los asistentes se informó a través de estas dos canales. En menor medida, se registra la participación de otros canales como la página web (4,4%), la prensa (3,0%), correo electrónico (2,6%), cartelera y/o volante (2,1%) y la televisión con un (1,7%).

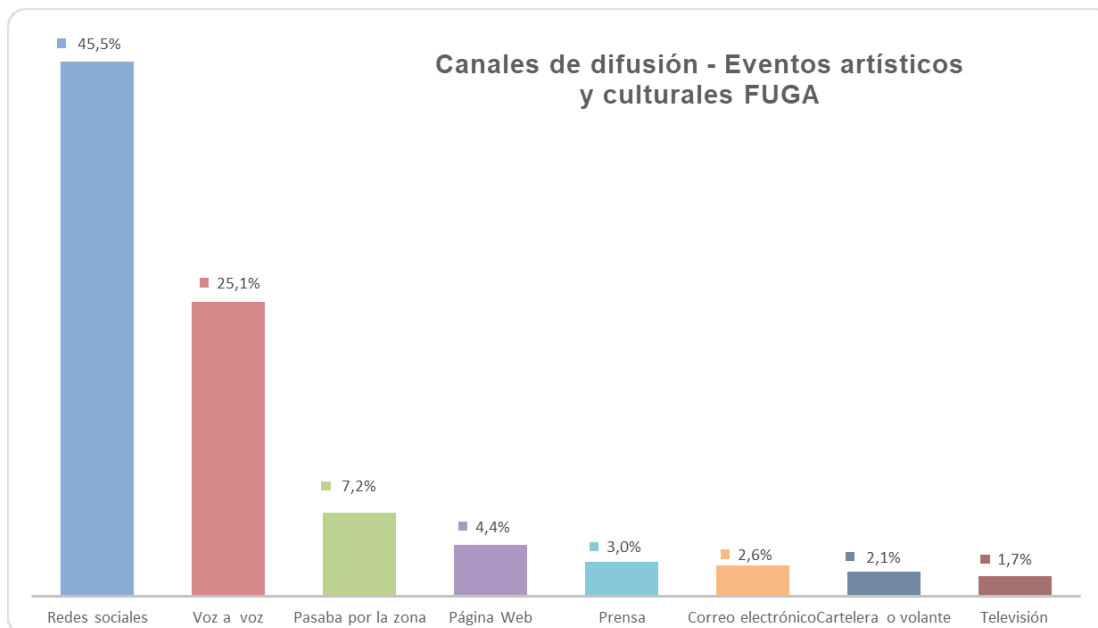


Gráfico 2 Canales de difusión de los participantes de eventos artísticos y culturales

### 2.2.2 Valoración de los criterios calidad artística:

De las 486 encuestas realizadas, 478 personas (98%) indicaron que la calidad artística de la actividad y/o evento superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 8 personas (2%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.





Gráfico 3 Calidad artística de la actividad y/o evento

Se evaluaron 10 criterios específicos de calidad en las 486 encuestas. A continuación, se presentan los resultados por cada criterio:

### 2.2.3 Inclusión de la actividad

De las 486 encuestas realizadas, 454 personas (94%) indicaron que la inclusión de la actividad superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 32 personas (6%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.



Gráfico 4 Inclusión de la actividad

De las 486 encuestas realizadas, 468 personas (96%) indicaron que la actividad



apropiada para todas las edades superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 18 personas (4%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.



Gráfico 5 Apropiada para todas las edades

De las 486 encuestas realizadas, 479 personas (99%) indicaron que el trato del personal que lo atendió superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 7 personas (1%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio .

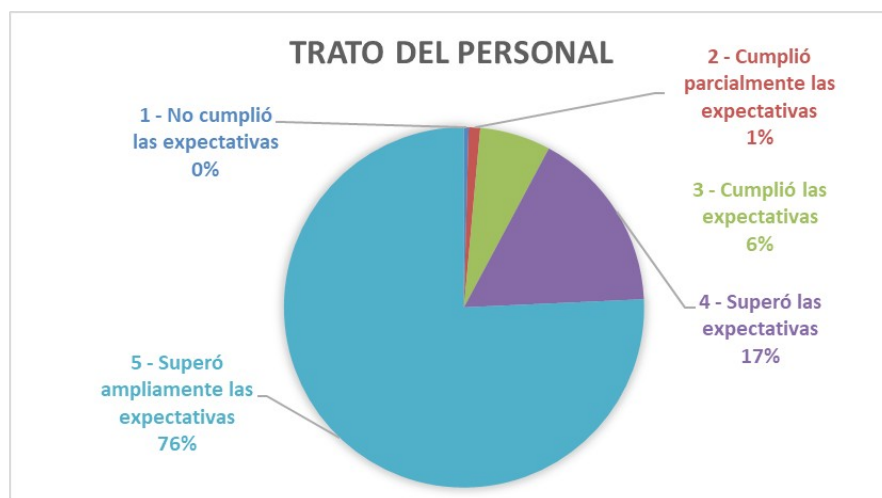


Gráfico 6 Trato del personal que lo atendió



De las 486 encuestas realizadas, 477 personas (98%) indicaron que las instalaciones (comodidad, aseo, acceso) cumplió y/o superó sus expectativas. Por su parte, 9 personas (2%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio .



Gráfico 7 Instalaciones (comodidad, aseo, acceso)

De las 486 encuestas realizadas, 478 personas (98%) indicaron que los horarios de la actividad superaron ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 8 personas (2%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.



Gráfico 8 Horarios de la actividad

De las 486 encuestas realizadas, 468 personas (96%) indicaron que la puntualidad de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas. Por su parte, 18 personas (4%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.

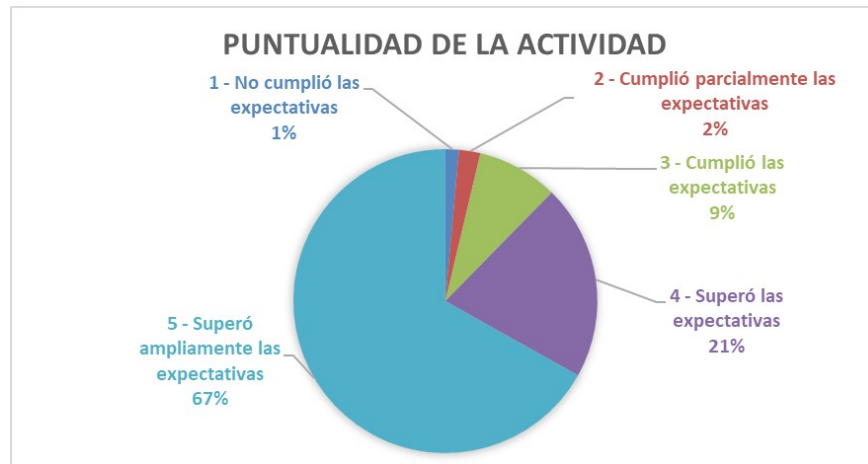


Gráfico 9 Puntualidad de la actividad

De las 486 encuestas realizadas, 467 personas (96%) indicaron que la calidad del sonido superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 19 personas (4%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.

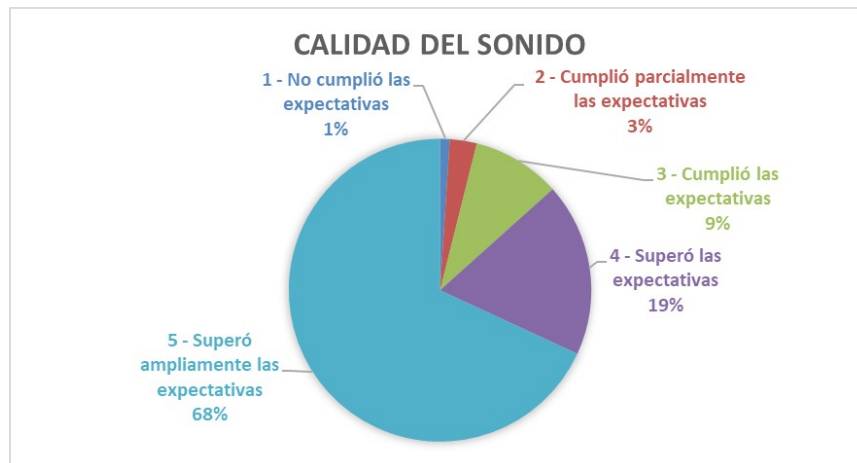


Gráfico 10 Calidad del sonido

De las 486 encuestas realizadas, 472 personas (97%) indicaron que la calidad de la iluminación superó ampliamente, superó y/o cumplió las expectativas. Por su parte, 14 personas (3%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.



Gráfico 11 Calidad de la iluminación

De las 486 encuestas realizadas, 474 personas (98%) indicaron que la calidad de las ayudas audiovisuales cumplió y/o superó sus expectativas. Por su parte, 12 personas (2%) señalaron que se cumplieron parcialmente y/o expresaron que no se cumplieron las expectativas con este criterio.

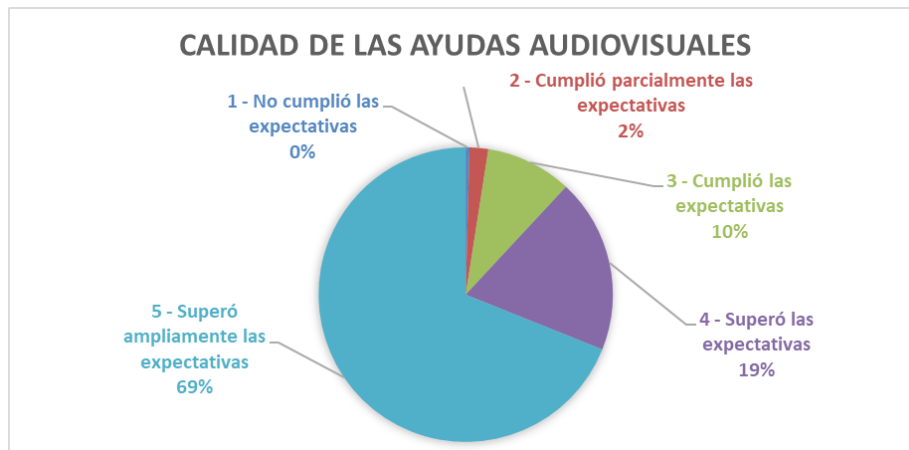


Gráfico 12 Calidad de las ayudas audiovisuales

### 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 bajos en todos los aspectos evaluados.

De los 10 criterios evaluados con base en 486 encuestas, el criterio con mayor nivel de insatisfacción es la actividad incluyente con un 6,58%, ubicado en nivel crítico (rojo). Le siguen la calidad del sonido con 3,91%, y, en tercer lugar, apropiada para todas las edades y la puntualidad de la actividad, ambos con 3,70%; estos tres porcentajes se encuentran en nivel alto (naranja).

En un nivel intermedio (amarillo) se ubican la calidad de la iluminación con 2,88% y la calidad de las ayudas audiovisuales con 2,47%.

Finalmente, en nivel favorable (verde) se encuentran las instalaciones con 1,85%, la calidad artística y los horarios de la actividad, ambos con 1,65%, y el trato del personal con el menor porcentaje de insatisfacción, 1,44%, evidenciando una percepción positiva de los asistentes frente a la atención y desarrollo general de la actividad.

Valoración Criterios	Porcentaje %	Total encuestas
Suma de Valoración actividad Incluyente	6,58%	486
Suma de Valoración con Calidad del sonido	3,91%	486
Suma de Valoración Apropiada para todas las edades	3,70%	486
Suma de Valoración Puntualidad de la actividad	3,70%	486
Suma de Valoración Calidad de la iluminación	2,88%	486
Suma de Valoración Calidad de las ayudas audiovisuales	2,47%	486
Suma de Valoración Instalaciones	1,85%	486
Suma de Valoración Calidad artística	1,65%	486
Suma de Valoración Horarios de la actividad	1,65%	486
Suma de Valoración Trato del personal	1,44%	486

Tabla 1 Valoración de criterios - Insatisfacciones de los ciudadanos

### 3.1 Observaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.

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

El análisis de las observaciones y sugerencias registradas en la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción evidencia un total de 104 menciones durante el primer trimestre del 2026, realizadas por los asistentes a los eventos. Estas fueron desagregadas por criterio, de manera que una misma respuesta pudo contabilizarse en más de una categoría cuando hacía referencia a distintos temas.

De este total, 32 menciones corresponden a valoraciones positivas, lo que representa el 31% de los comentarios y refleja una percepción general favorable por parte del público frente a la experiencia en los eventos. Este resultado evidencia el reconocimiento de la ciudadanía hacia la realización de las actividades culturales y su interés en que este tipo de espacios continúe desarrollándose. De las 72 menciones restantes, la siguiente tabla presenta los diferentes criterios identificados como aspectos susceptibles de mejora por parte de los asistentes:

Criterios	%
Difusión	15%
Logística	11%
Sonido	8%
Alimentos y bebidas	7%
Horario y puntualidad	6%
Accesibilidad al evento	4%
Medicación	4%
Locativos y/o mobiliario	4%
Iluminación	3%
Programación artística	2%
Alianzas y articulación interinstitucional	2%
Baños	1%
Seguridad	1%
No comprensible	1%
Señalización	1%



*Tabla 2 Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos*

Los resultados presentan que la difusión concentra el mayor número de observaciones de mejora, con 16 registros (15%). Los comentarios se relacionan principalmente con la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación para ampliar el alcance de la programación cultural.

En segundo lugar, se ubica la logística con 12 menciones (12%), relacionada con aspectos vinculados con la organización y desarrollo oportuno de las actividades.

Seguidamente, se registran observaciones relacionadas con el sonido (8%), aspectos vinculados con la calidad, el balance y la nivelación del audio durante las presentaciones; así como con alimentos y bebidas (7%), horario y puntualidad (6%) y los locativos y/o mobiliario (4%), relacionados con las condiciones del espacio y la comodidad de los asistentes.

Finalmente, en menor proporción, se identifican observaciones relacionadas con accesibilidad al evento (4%), medicación (4%), iluminación (3%), programación artística (2%), alianzas y articulación interinstitucional (2%), así como aspectos puntuales de baños, seguridad, señalización y otros (1% cada uno), que reflejan recomendaciones específicas de los asistentes para fortalecer distintos componentes de la experiencia en los eventos.



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

La encuesta de servicio técnico de los escenarios fue diligenciada durante el primer trimestre de 2026, por 9 agentes del ecosistema cultural y creativo (artistas) que se presentaron en el Muelle de la entidad, con el objetivo de recoger percepciones sobre aspectos técnicos como 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 9 encuestas realizadas, el 89% (8 artistas) refirieron que se superó, cumplieron y/o cumplieron parcialmente sus expectativas, mientras que el 11% (1 artista) indicó que no se cumplieron las expectativas frente a la calidad del servicio técnico prestado en el espacio del Muelle.

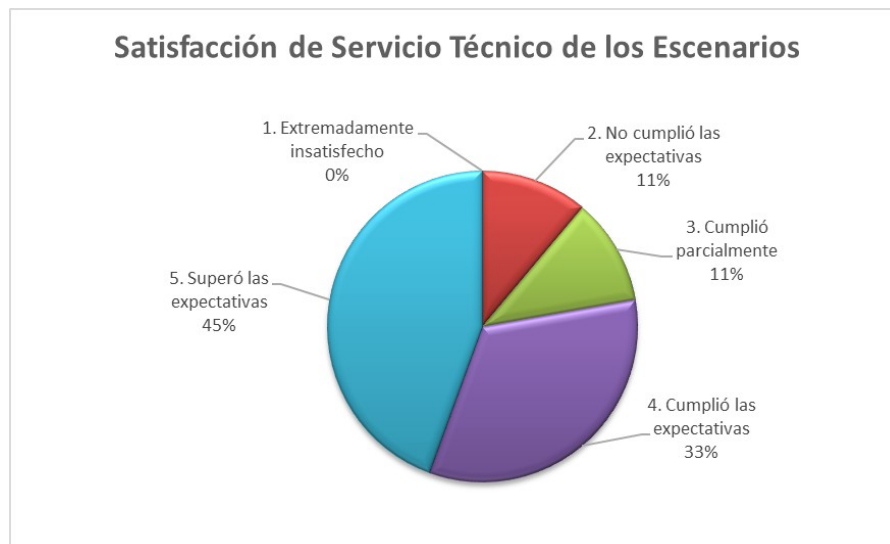


Gráfico 13 Satisfacción servicio técnico de los escenarios

#### 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.



#### 4.1.2 Valoración de los criterios Iluminación

La valoración en los criterios de Iluminación refleja un nivel de satisfacción sobresaliente. De las 9 encuestas aplicadas, se obtuvieron 45 respuestas en total para los cinco subcriterios evaluados. El 91% de las respuestas totales (41 respuestas) se concentra en las categorías más altas ("Superó las expectativas" y "Cumplió las expectativas"), lo que demuestra un desempeño sumamente positivo en todas las áreas evaluadas.

Los criterios identificados con oportunidades de mejora son Atención oportuna y Eficiencia, los cuales registran 2 respuestas en la categoría 'Cumplió parcialmente' respectivamente, representando el 9% del total de respuestas.

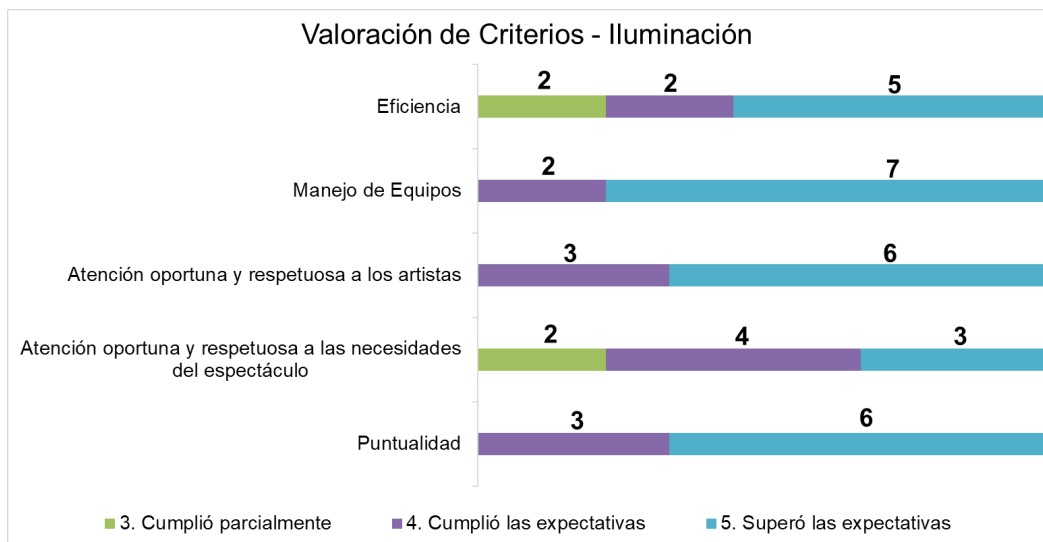


Gráfico 14 Valoración de criterios - Iluminación

#### 4.1.3 Valoración de los criterios sonido

En relación a los cinco criterios evaluados respecto al Sonido. De las 9 encuestas realizadas, se obtuvieron 45 respuestas en total. De estas, el 96% (43 respuestas) de los participantes manifestaron que superó, cumplió y/o cumplió parcialmente las expectativas.

Se identifican como oportunidad de mejora para el criterio de eficiencia, con un 1 respuesta de insatisfacción extrema que equivale al 2% del total de respuestas, constituyendo el único resultado negativo crítico en esta categoría.

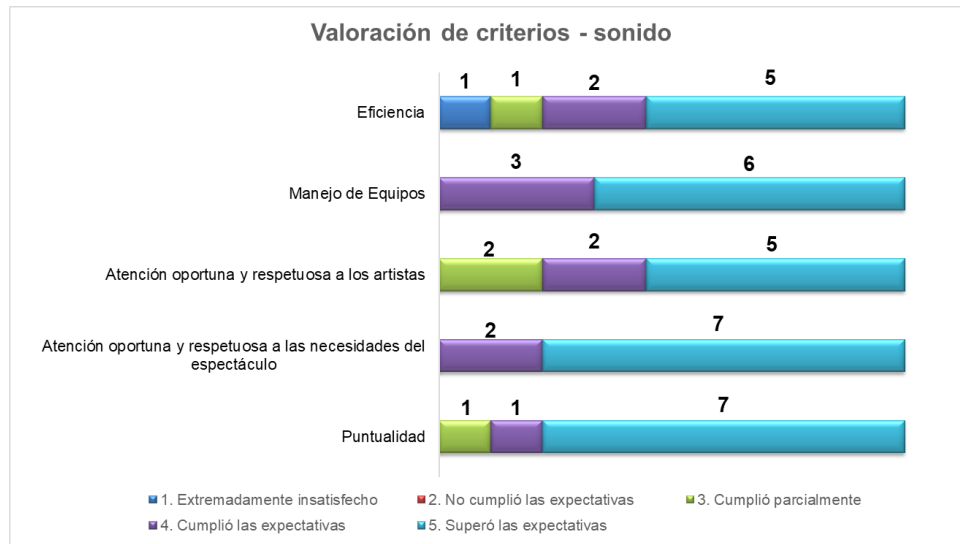


Gráfico 15 Valoración de criterios - Sonido

#### 4.1.4 Valoración de los criterios Escenarios

El análisis de la valoración de criterios en Escenarios, De las 9 encuestas recibidas, se obtuvieron 27 respuestas en total. Se refleja un nivel de satisfacción sobresaliente. por cada uno de los 3 criterios evaluados, el 89% de satisfacción, constituyendo el criterio de puntualidad como oportunidad de mejora según los artistas encuestados.

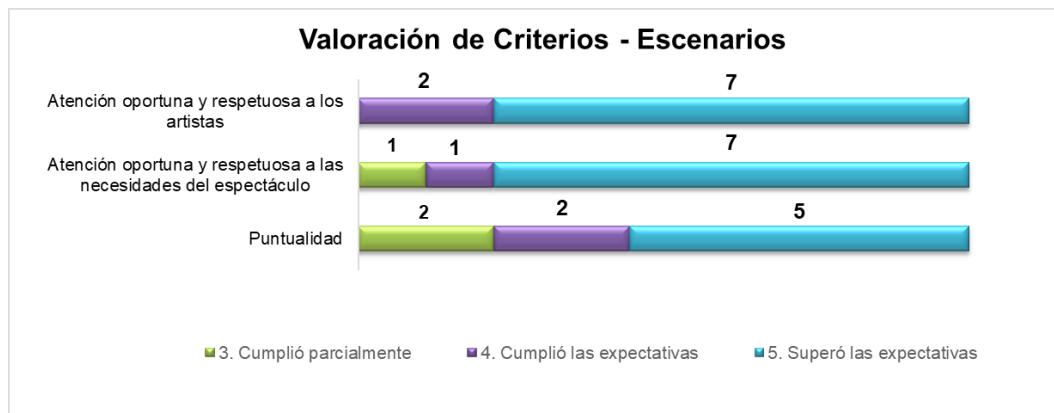


Gráfico 16 Valoración de criterios - Escenarios

#### 4.1.5 Valoración de los criterios Logística

El análisis de la valoración de criterios en Logística revela un desempeño institucional altamente satisfactorio. De las 9 encuestas realizadas para



cada uno de los 3 criterios, se recibieron un total de 27 respuestas. El 85% que corresponden a 23 respuestas de las valoraciones se sitúan en niveles positivos (4, 5) de satisfacción

El criterio de Eficiencia presenta el 4% con 1 respuesta que concentra la única respuesta de insatisfacción crítica ('Extremadamente insatisfecho').

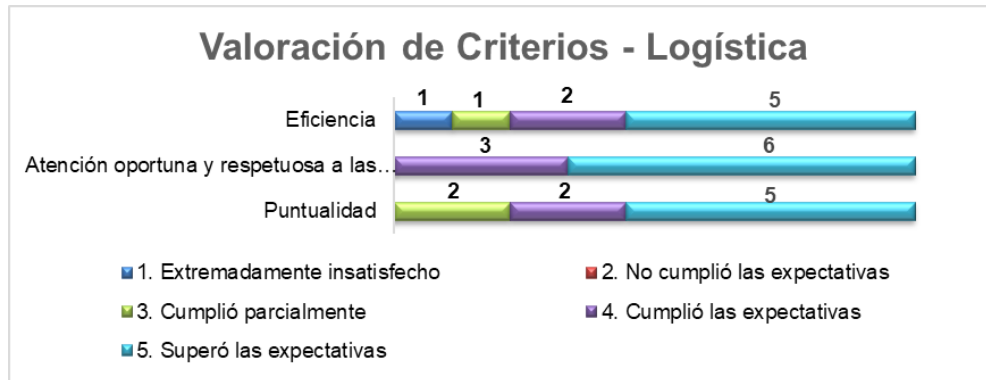


Gráfico 17 Valoración de criterios - Logística

#### 4.1.6 Observaciones y sugerencias recibidas por los artistas.

Durante el primer trimestre del 2026 se recibieron las siguientes sugerencias:

- Cómo sugerencia, a los artistas y su equipo incluirles el almuerzo, ya que por los horarios un refrigerio no es suficiente.
- Ausencia de amplificadores de guitarra

## 5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía

### 5.1 Canales de atención:

Durante el primer trimestre de 2026, desde el proceso de Servicio al Ciudadano se atendió a un total de 36 personas a través de los diferentes canales de atención. Los resultados evidencian una distribución equitativa entre los tres canales disponibles: el canal telefónico atendió a 12 personas (33 %), el canal presencial atendió a 12 personas (33 %) y el canal WhatsApp atendió a 12 personas (33 %). Estos resultados reflejan una cobertura balanceada entre los canales digitales y presenciales, evidenciando la efectividad de la estrategia multicanal de la entidad.

Canales de atención

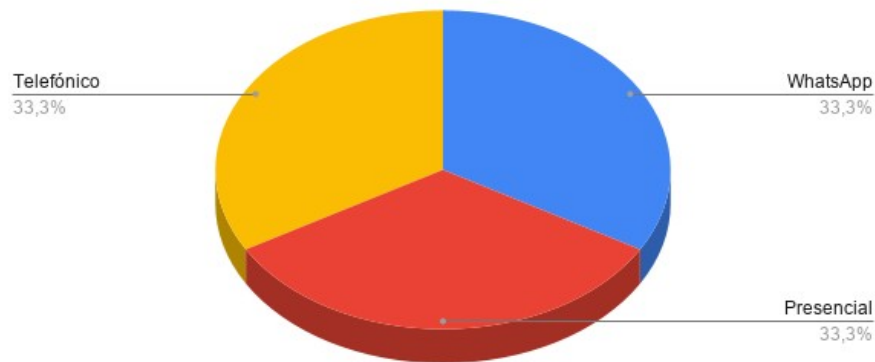


Gráfico 18 Análisis de canales de interacción.

## 5.2 Satisfacción a las respuestas a las PQRS:

Durante el primer trimestre de 2026, se recibieron un total de 11 encuestas diligenciadas relacionadas con la satisfacción frente a las respuestas emitidas a las PQRS. Los resultados permiten identificar que 10 encuestados, equivalentes al 91 %, manifestaron que las respuestas superaron sus expectativas, mientras que 1 persona (9 %) indicó que se cumplieron parcialmente. Ningún encuestado registró valoraciones de insatisfacción. Estos datos reflejan una gestión institucional eficiente y orientada al servicio ciudadano.

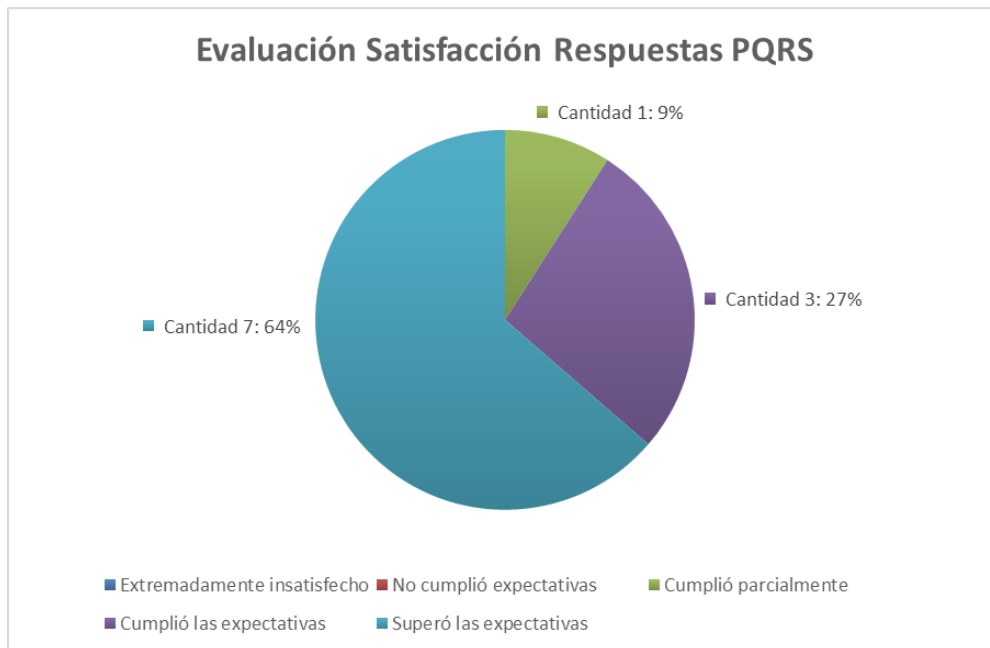


Gráfico 19 Análisis de satisfacción PQRS

El Análisis de Satisfacción General sobre la calidad de las respuestas PQRS refleja un desempeño institucional excepcional, donde el 90,9% (10 de 11 usuarios) calificó como "Excelente" los criterios de coherencia, claridad de la información y amabilidad, dejando solo un 9,1% (1 usuario) en la categoría "Muy Bueno" para estos criterios. En cuanto al cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 1755, el nivel de excelencia se sitúa en un 81,8% (9 usuarios), mientras que un 9,1% (1 usuario) calificó este aspecto como "Muy Bueno" y otro 9,1% (1 usuario) como "Regular".

Estos resultados consolidan una percepción de alta calidad técnica y humana en la atención, ya que el 100% de los encuestados se ubica en los rangos superiores de satisfacción para casi todos los indicadores, señalando la oportunidad de mejora únicamente en la agilidad de los tiempos de respuesta para alcanzar la satisfacción total.

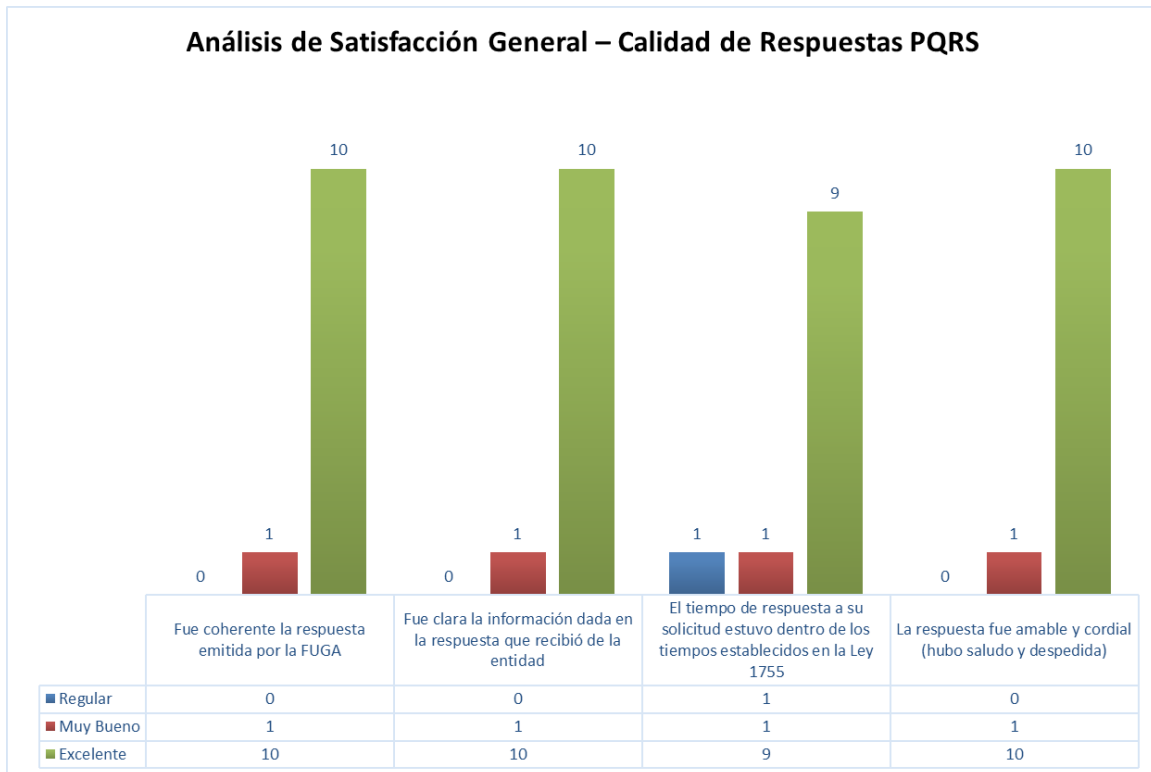


Gráfico 20 Análisis de Satisfacción General calidad de las respuestas a las PQRS

### 5.3 Satisfacción a la atención brindada:

Durante el ciclo de atención evaluado, 36 personas calificaron el servicio, reflejando una valoración mayoritariamente positiva con predominio de la categoría “Excelente”. Con relación a la calificación de atención prestada, el canal presencial obtuvo 12 valoraciones “Excelente” (100%) y el telefónico alcanzó igualmente 12 menciones “Excelente” (100%), mientras que WhatsApp registró 9 valoraciones como “Excelente” (75%) y 3 como “Bueno” (25%).

En cuanto a la información suministrada, el canal presencial obtuvo 11 menciones “Excelente” (91,7%) y 1 “Bueno” (8,3%); el canal telefónico repitió este mismo comportamiento con 11 “Excelente” (91,7%) y 1 “Bueno” (8,3%); por su parte, WhatsApp mantuvo 9 registros de “Excelente” (75%) y 3 de “Bueno” (25%).

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, sin registros de calificaciones regulares o malas. se concentran en la categoría más alta.

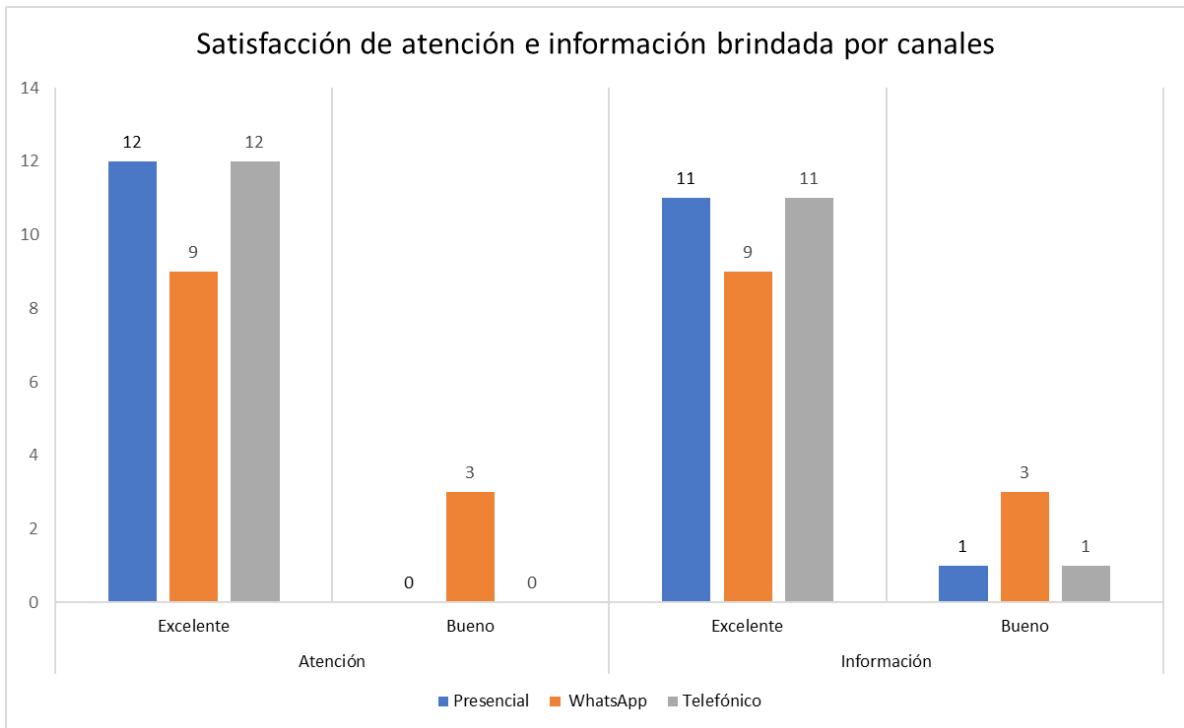


Gráfico 21 Análisis de satisfacción por canales.

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

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:




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](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)






## 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

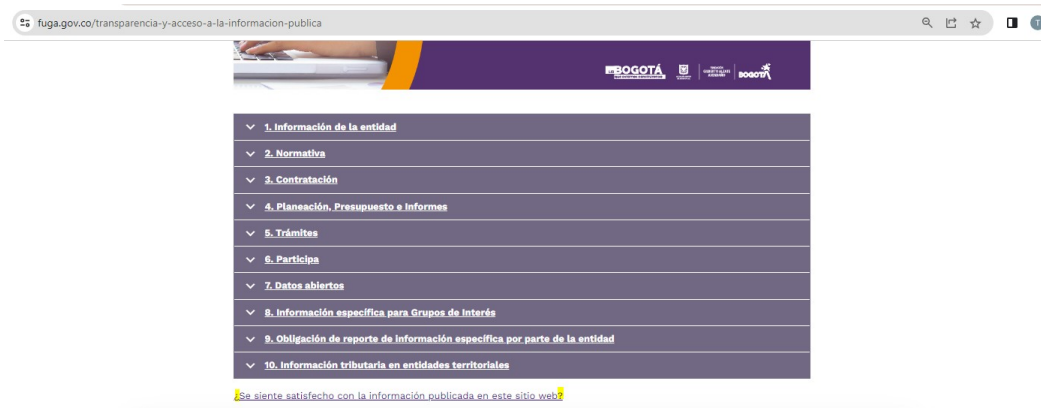
\* Indica que la pregunta es obligatoria

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

A. Si

B. No

Ilustración 2. Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información



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

- 1. Información de la entidad
- 2. Normativa
- 3. Contratación
- 4. Planeación, Presupuesto e Informes
- 5. Trámites
- 6. Participa
- 7. Datos abiertos
- 8. Información específica para Grupos de Interés
- 9. Obligación de reporte de Información específica por parte de la entidad
- 10. Información tributaria en entidades territoriales

[Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?](#)

Ilustración 3. Encuesta contenidos página web



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

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

Sí  No

URL o dirección web de la página que califica ☺ \*

Enviar Respuesta

Publicado el Martes, 6 de Diciembre de 2022 - 11:09

Ilustración 4. Contenido encuesta página web

Para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo de 2026, la entidad mantiene la disponibilidad de la encuesta y obtuvo un total de 22 resultados aplicados por parte de la audiencia que visita la sección.

Para el primer trimestre de la vigencia 2026, la medición de satisfacción sobre Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA evidencia una valoración mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente al contenido publicado en la página web institucional. La mayoría de los encuestados manifestó sentirse satisfecha con la información disponible, resaltando aspectos como su claridad, organización, utilidad y coherencia con la gestión de la entidad. Así mismo, se reconoce que el sitio web permite acceder a información relevante sobre la misionalidad, la oferta institucional, la agenda cultural y los resultados de gestión, lo cual refleja un adecuado cumplimiento de las obligaciones de publicación de información.

En relación con la facilidad de acceso a la información, los resultados muestran que un porcentaje significativo de los usuarios encuentra fácilmente los contenidos que consulta, especialmente en temas como agenda cultural, informes, contratación, planeación y transparencia. Sin embargo, también se identifican casos en los que los usuarios reportan dificultades o tiempos prolongados en la búsqueda de información específica, particularmente en planes institucionales, datos abiertos y programación de eventos. Incluso, algunos encuestados señalan que en ocasiones no logran encontrar la información requerida, lo que indica oportunidades de mejora en la estructura, categorización y visibilidad de ciertos contenidos dentro del sitio web.

Respecto al tipo de información consultada, se evidencia que los usuarios acceden principalmente a contenidos relacionados con la agenda cultural, eventos, informes de gestión, presupuesto, proyectos, noticias y documentos institucionales. Adicionalmente, se identifican solicitudes de información complementaria, como mayor detalle sobre eventos (requisitos, materiales, condiciones de participación), identificación de contenidos multimedia, enlaces a otras plataformas institucionales y fortalecimiento de la sección de datos abiertos. Estos resultados permiten reconocer los principales intereses de los

grupos de valor y orientan la priorización de contenidos en la estrategia digital de la entidad.

Y en cuanto al lenguaje utilizado en la página web, la mayoría de los encuestados lo califica como claro, sencillo y comprensible, aunque una proporción menor lo percibe como medianamente complejo o técnico. Adicionalmente, se presentan algunas observaciones relacionadas con la accesibilidad y la inclusión, como la necesidad de incorporar herramientas para población con discapacidad, mejorar los contrastes visuales, incluir contenidos en lengua de señas y ajustar la categorización de los grupos de interés. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción favorable del sitio web institucional, al tiempo que identifican aspectos puntuales que pueden ser fortalecidos para mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar un acceso más equitativo a la información pública.

A continuación, se presenta de manera grafica las respuestas cerradas obtenidas (preguntas de la 1, 2, 5 y 6):



Gráfico 22 Análisis de satisfacción información publicada en la página web.

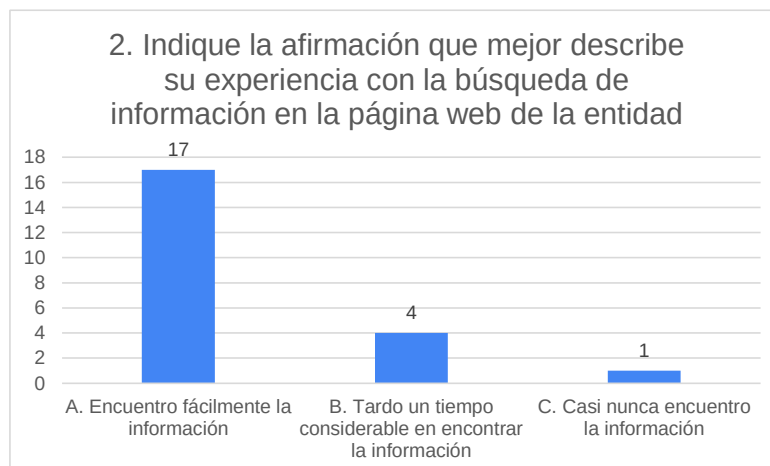


Gráfico 23 Análisis de satisfacción por búsqueda en la página web.

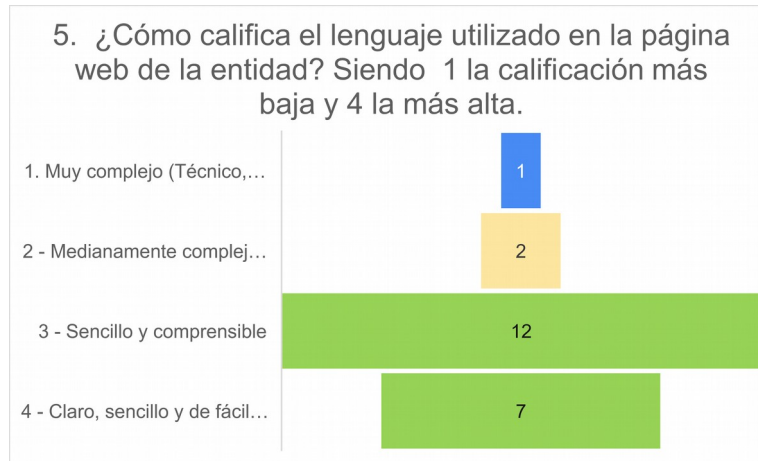


Gráfico 24 Análisis de satisfacción lenguaje utilizado en la página web.



Gráfico 25 Análisis de grupos de interés.

A continuación, se presentan los resultados del perfil de los usuarios, así como las situaciones clave que atenderá la FUGA en la vigencia 2026:

#### Perfil Demográfico:

- Sexo: Existe una clara predominancia de mujeres, quienes representan el 76,9% de los usuarios activos, mientras que los hombres constituyen el 23,1%.
- Edad: El grupo etario más activo es el de personas entre 25 y 34 años, seguido por el rango de 18 a 24 años y, en tercer lugar, el de 35 a 44 años. Los segmentos de mayor edad (45-54 y 65+) tienen una participación significativamente menor.



## Perfil Geográfico

- Países: La mayor parte de la audiencia se localiza en Colombia, con 9,4 mil usuarios activos. Otros países con presencia notable incluyen China (6,5 mil), Singapur (5,8 mil), Estados Unidos (794).

## Situaciones Clave

1. Perfil de Audiencia Definido: El dominio del público femenino (76,9%) y el segmento joven-adulto (25-34) ofrece una oportunidad para refinar el contenido hacia narrativas de estilo de vida. Este perfil sugiere una audiencia joven-adulta, mayoritariamente femenina y radicada principalmente en la capital colombiana, interesada en la agenda cultural y tecnológica
2. Compromiso Institucional: El tiempo de permanencia en las secciones de Transparencia y Datos Abiertos refleja una ciudadanía activa y vigilante de la gestión.

Para este primer 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.

## **6.1 Variable Intrínseca – Temas de interés:**

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

Ruta de Pagina	Visitas	Usuarios activos	Tiempo de Interacción (Segundos)
Inicio / Home	7.136	4.359	28
Convocatorias	4.375	1.418	87
Agenda	1.565	801	39
Transparencia y Acceso a la Información / Planeación / Presupuesto / Informes	1.323	380	52
Transparencia y Acceso a la Información	1.139	463	40

Tabla 3 Temas de interés

Para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo 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:

METRICA	CANTIDAD
Usuarios activos	23.224
Visitas Totales	48.497
Visitas por Usuario Activo	2,09
Tiempo de Interacción Medio	34 sg

Tabla 3 Métrica – página web



## 7. Encuesta de Satisfacción - Audiencia de rendición de cuentas 2025

En el marco de la estrategia de rendición de cuentas de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuyo propósito es consolidar un diálogo permanente y transversal con la ciudadanía. Permite 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 la audiencia de rendición de cuentas, realizado en el mes de marzo de 2026, se recibieron un total de 6 encuestas relacionadas con la satisfacción frente a la metodología utilizada en el evento, la información presentada en la audiencia, considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios y/o colaboradores, y la evaluación general del evento. Los resultados permiten identificar que la percepción de la ciudadanía frente a esta actividad.

### 7.1 Criterio - Nivel de conformidad

El nivel de conformidad sobre la metodología del evento, se observa una percepción mayoritariamente positiva, donde el 83.3% de los participantes expresaron una alta satisfacción (niveles 4 y 5), desglosado en un 50% de favorabilidad para el nivel 4 y un 33.3% para el nivel 5. Por el contrario, solo el 16.7% de los asistentes manifestó una conformidad baja (nivel 2), mientras que los niveles 1 y 3 no registraron respuestas, lo que demuestra que la metodología implementada fue efectiva para facilitar la participación ciudadana en su gran mayoría.

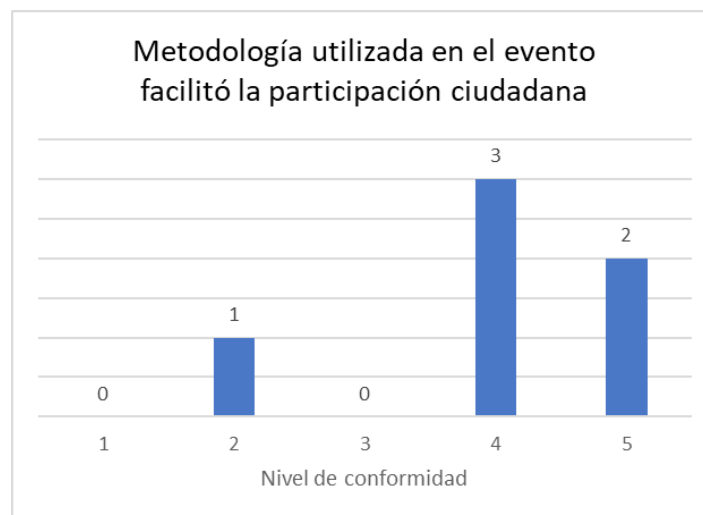


Gráfico 26 Metodología utilizada en el evento

## 7.2 Criterio - Información presentada en la audiencia

Con respecto a la percepción sobre la información presentada en la audiencia pública, los resultados reflejan una aceptación mayoritaria por parte de la ciudadanía, sumando un 83.3% de favorabilidad en los niveles superiores de la escala (4 y 5). De manera detallada, el 50% de los participantes calificó la claridad y relevancia de los datos con un nivel 4, mientras que el 33.3% otorgó la máxima puntuación (nivel 5). En contraste, se registró un 16.7% de inconformidad concentrado en el nivel 2, sin presentarse respuestas en los rangos 1 y 3, lo que indica que, aunque la comunicación fue efectiva para la mayoría, existe un margen de mejora para alcanzar la plena satisfacción de todos los asistentes.

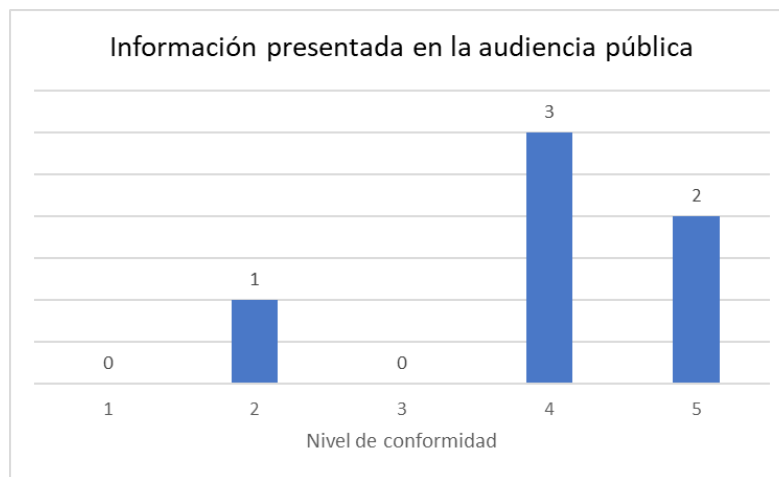


Gráfico 27 Información presentada en la audiencia

Se relacionan las sugerencias recibidas con respecto a la evaluación del criterio de la información presentada durante la audiencia:

- Lejanía del evento
- Cifras sin explicación
- Fallas logísticas durante el evento

### 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, los resultados reflejan un nivel de aprobación sobresaliente, alcanzando el 83.3% (5 respuestas) de afirmación frente a la interacción recibida. Por el contrario, solo el 16.7% (1 respuesta) de los participantes consideró que no se consolidó dicho intercambio comunicativo. Estas cifras evidencian que la gran mayoría de los asistentes percibió un canal de comunicación efectivo, recíproco y abierto, cumpliendo así con los objetivos de diálogo transversal propuestos para el evento.

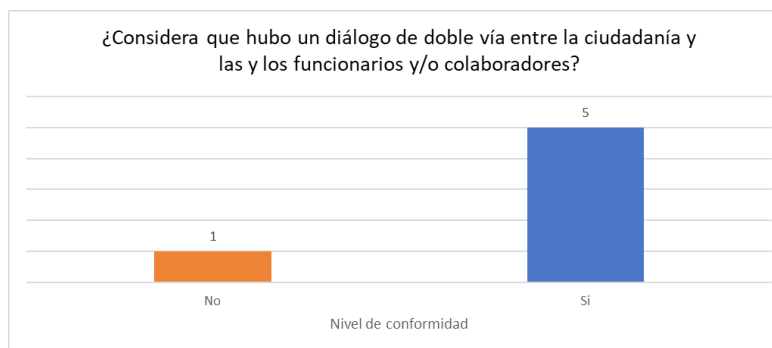
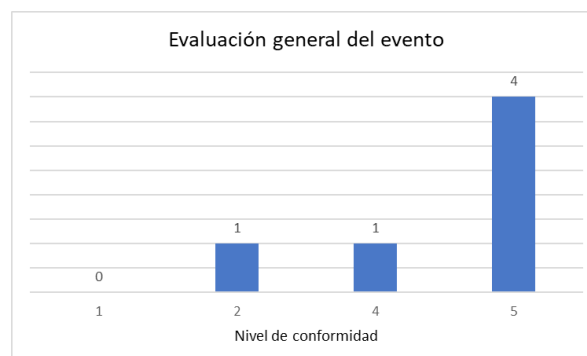


Gráfico 28 Información presentada en la audiencia

### 7.4 Evaluación general del evento

En cuanto a la evaluación general del evento, los resultados consolidan una percepción de éxito y alta satisfacción, con un 83.3% de los participantes calificando la experiencia de manera positiva (niveles 4 y 5). De este porcentaje, destaca que el 66.7% otorgó la máxima puntuación (nivel 5), mientras que un 16.7% se ubicó en el nivel 4. Por otra parte, se registró un 16.7% de los asistentes con un nivel de conformidad bajo (nivel 2), sin que se presentaran valoraciones en los rangos 1 o 3, lo cual ratifica que la jornada cumplió satisfactoriamente con las expectativas de la gran mayoría de la audiencia.





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




Radicado: **20262300047823**

Fecha: **15-05-2026**

Pág. 34 de 36

*Gráfico 29 Información presentada en la audiencia*



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](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## 7. Conclusiones

La administración de las encuestas de satisfacción depende en gran medida de un equipo dedicado y comprometido con la recepción, sistematización y seguimiento de la información recopilada. Reconociendo que la participación en las diferentes encuestas es voluntaria, se admite la tendencia inherente a obtener tasas de respuesta más bajas en relación con la asistencia general a los eventos. Sin embargo, los datos presentados en este informe reflejan la dedicación y el trabajo coordinado entre los equipos de Planeación, Servicio al Ciudadano y las Subdirecciones misionales, en la ejecución de diversas estrategias para la aplicación de las encuestas, cuyos resultados proporcionan valiosos conocimientos de tendencias para fundamentar la toma de decisiones.

El análisis presentado, indica que la mayoría de los asistentes se informan sobre las actividades principalmente a través de las redes sociales y el voz a voz. Así mismo, se ha ampliado con éxito este alcance orgánico con el uso estratégico de la cartelera de la FUGA para atraer nuevas audiencias y cultivar la confianza en la entidad. 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 como plataformas esenciales para una difusión eficaz.

Para incrementar aún más la participación, las encuestas se difunden en diferentes espacios al final de cada actividad. Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer el recuerdo de la audiencia y enriquecer a aquellos que ya están familiarizados con las ofertas de la FUGA. En general, los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción con la programación, que abarca la calidad de las actividades, el profesionalismo, del personal, la adecuación de los espacios y la eficacia del soporte técnico.

Cabe destacar la excepcional satisfacción expresada por los artistas con respecto a los servicios técnicos brindados en el escenario "El Muelle". La ausencia de comentarios negativos y la prevalencia de evaluaciones altamente positivas subrayan la excelente prestación de servicios por parte del equipo de producción, lo que se refleja en las frecuentes solicitudes de los artistas para hacer uso de nuestros espacios.

El análisis exhaustivo 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.

Los esfuerzos para mejorar el acceso a la información y la transparencia institucional han generado un progreso significativo. No obstante, la participación observada en las encuestas de transparencia evidencia la necesidad de intensificar las acciones para promover y mejorar la accesibilidad



de estos mecanismos. Además, se optimiza la navegación del sitio web y la presentación de la información para facilitar un acceso más eficiente al contenido relevante.

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 20262300047823 firmado electrónicamente por:**

**Liliana Patricia**

Subdirectora de Gestión Corporativa

**Hernández Hurtado**

Subdirección de Gestión Corporativa

Fecha firma: 20-05-26 19:03:50

**Gala Margarita Forero**

Profesional Universitario Código 219 Grado 01

**Yanquén**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 22-05-26 15:43:33

**Juan Pablo Cruz Gamez**

Contratista

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 21-05-26 17:06:40



4f1596797a4d2c3364cc3dec7b013c77b1ca2f767ce1c628594221611b6d2932

Código de Verificación CV: cc385

