




INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2022

DICIEMBRE 2022

TABLA DE CONTENIDO



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



1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ESTRUCTURA.....	6
2.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	6
2.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	8
2.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	9
3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	10
3.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	10
i. Localización.....	10
ii. Sexo.....	11
iii. Edad.....	12
iv. Variable intrínseca – Temas de Interés.....	13
3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA.....	15
i. Localización.....	15
ii. Sexo.....	16
iii. Edad.....	17
iv. Grupo étnico.....	17
v. Estrato socioeconómico.....	17
3.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	18
i. Localización.....	18
ii. Sexo.....	21
iii. Edad.....	21
iv. Rasgos físicos y/o tradicionales culturales.....	22
v. Grupo social.....	22
4. CANALES DE INTERACCIÓN.....	23
4.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	23
4.2 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	24
5. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS.....	25
5.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	25
5.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	28
5.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	29
i. Valoración de Oferta artística.....	29
ii. Expectativas de oferta artística.....	32
iii. Satisfacción de servicio técnico de los artistas.....	33

iv. Encuesta de satisfacción programas de formación artística.....	39
6. CONCLUSIONES.....	41

TABLA DE CONTENIDO GRÁFICAS

Gráfica 1. Grupo de interés.....	10
Gráfica 2. Estadística usuarios durante el año.....	11
Gráfica 3. Estadística usuarios por Sexo.....	12
Gráfica 4. Estadística usuarios por grupo etario.....	13
Gráfica 5 Distribución participación por localización.....	16
Gráfica 6 Distribución participación por genero.....	16
Gráfica 7 Distribución participación por edad.....	17
Gráfica 8 Distribución participación por grupo étnico.....	17
Gráfica 9 Distribución participación por estrato socioeconómico.....	18
Gráfica 10 Distribución participación por localidad.....	19
Gráfica 11 Distribución participación por localización.....	20
Gráfica 12 Distribución participación por genero.....	21
Gráfica 13 Distribución participación por edad.....	21
Gráfica 14 Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales.....	22
Gráfica 15 Distribución participación por grupo social.....	23
Gráfica 16 Canales utilizados.....	23
Gráfica 17 Canales utilizados.....	24
Gráfica 18 Frecuencia de asistencia.....	25
Gráfica 19 Resultado satisfacción.....	26
Gráfica 20 Afirmaciones.....	26
Gráfica 21 Calificación del lenguaje.....	27
Gráfica 22 Escala satisfacción.....	28
Gráfica 23 Escala satisfacción por criterio.....	28
Gráfica 24 Valoración canal Whatsapp.....	29
Gráfica 25 Valoración Calidad e Incluyente.....	30



Gráfica 26 Valoración Para todas las edades.....	31
Gráfica 27 Valoración Trato personal de la entidad.....	31
Gráfica 28 Valoración expectativa de oferta artística.....	32
Gráfica 29 Valoración Uso de la información.....	33
Gráfica 30 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas - Iluminación.....	34
Gráfica 31 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas - Sonido.....	35
Gráfica 32 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas – Manejo de escenarios	36
Gráfica 33 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas – Logística.....	38
Gráfica 34 Valoración pertinencia temáticas.....	39
Gráfica 35 Valoración conocimiento de las temáticas.....	40
Gráfica 36 Valoración horarios, puntualidad y calidad de instalaciones.....	40

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Correo electrónico enviado a las respuestas emitidas por la fundación.....	5
Ilustración 2 Pagina institucional.....	6
Ilustración 3 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....	7
Ilustración 4 Banner pagina institucional.....	7
Ilustración 5 Encuesta contenidos de la página web.....	8

TABLA DE CONTENIDO TABLAS

Tabla 1. Localización usuarios página web.....	11
Tabla 2. Enlaces -temas de interés página web.....	14
Tabla 3. Dispositivos utilizados para consultar la página web.....	15



1. INTRODUCCIÓN



Con el propósito de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestro grupo de valor, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, estableció unas herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

Ahora bien, en la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la fuga se establecieron los responsables de la medición, teniendo en cuenta el tipo de servicio y/o interacción que el ciudadano tenía en la entidad.

En el marco de las acciones programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FUGA 2022; componente 5 “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública” y componente 4 “Mecanismos para mejorar la Atención la Ciudadanía”, la Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo el monitoreo de los resultados de las encuestas de transparencia publicada en la página web de la entidad, correspondiente al periodo del primero (1) de enero de 2022 al 12 de diciembre de 2022. Así mismo, este informe responde a la Guía de Medición de Satisfacción vigente.

Por otro lado, el equipo de servicio a la ciudadanía posterior a la aprobación de la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios, diseño una encuesta de satisfacción que obtuvo 78 respuestas, diligenciadas a través del siguiente link <https://forms.gle/67YTMkKYpcdXtMdo7> el cual se adjunto en el cuerpo del correo de las 853 peticiones resueltas.

Ilustración 1 Correo electrónico enviado a las respuestas emitidas por la fundación.

Respuesta a radicado 20222300023092 sobre solicitud de uso de espacio en las instalaciones del Bronx - 20224000022711DC -  



Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>
para daviidsmile1 ▾

10:03 (hace 35 minutos) ☆ ↶ ⋮

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño,

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

¡Su opinión es muy importante para nosotros! Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibió.

Ingrese a <https://forms.gle/67YTMkKYpcdXtMdo7> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.



En el seguimiento a la sistematización de 674 encuestas de más de 350 eventos de la Subdirección Artística y Cultural realizados en la vigencia 2022, de las cuales 411 corresponden al segundo semestre del año, se identificaron tendencias respecto al tipo de asistentes con relación a variables como género, edad, rasgos físicos y/o tradicionales culturales, grupo social, canal por el cual se están enterando de las actividades que se desarrollan y la valoración de estas. Las encuestas de satisfacción se convierten entonces en la opción de toma de decisiones en cuanto a la programación, teniendo en cuenta los intereses expresados por los encuestados, así como en la toma de acciones en cuestiones de alerta que nos expresan como oportunidad de mejora.

El diligenciamiento de las encuestas de satisfacción es totalmente voluntario, por lo cual el número de encuestas no necesariamente corresponde con el de asistentes a las actividades. De igual forma, los últimos no están obligados a responder todas las preguntas y, en algunos casos, pueden dar más de una respuesta, si la pregunta así lo permite. Estas condiciones explican por qué el número de respuestas puede variar de una pregunta a otra y por qué hay información que puede tener una baja participación. Para el actual informe, se llevaron a cabo encuestas diligenciadas de manera física, principalmente en los equipamientos de la entidad, por la dificultad logística que esto conlleva, y a través de un form de Google con un código QR principalmente en los eventos realizados en el marco de las actividades de Artes Vivas y Musicales.

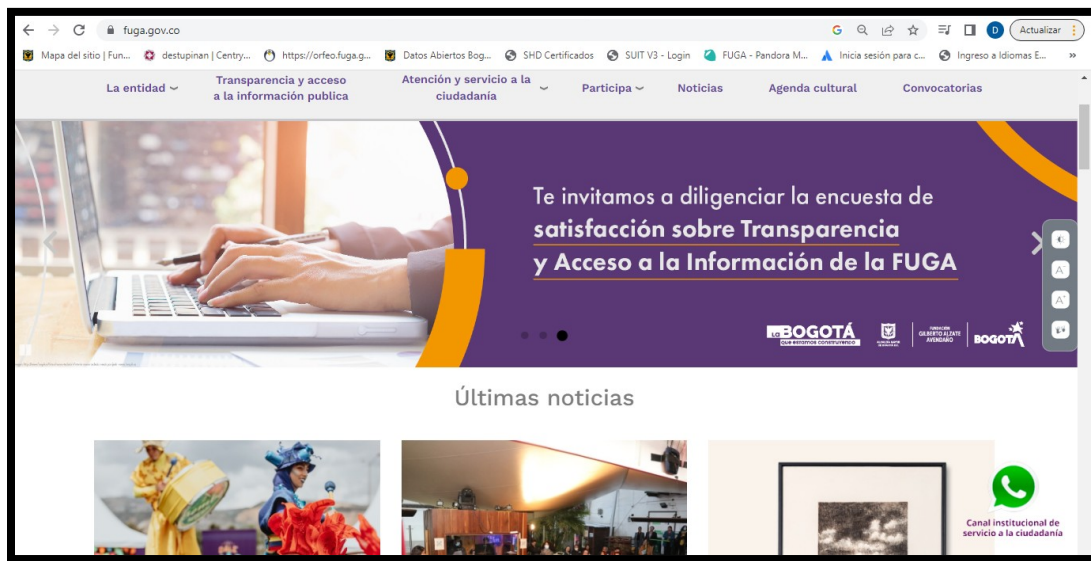
2. ESTRUCTURA

2.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Actualmente, se cuenta con una encuesta publicada en la página web que se creó en 2021 y se actualizó y migró al menú de transparencia. En esta encuesta se revisa la satisfacción general frente a la página web y la información publicada. La encuesta está disponible en la parte superior de la página de transparencia en un banner: <https://fuga.gov.co/>

Se muestra en la imagen siguiente:

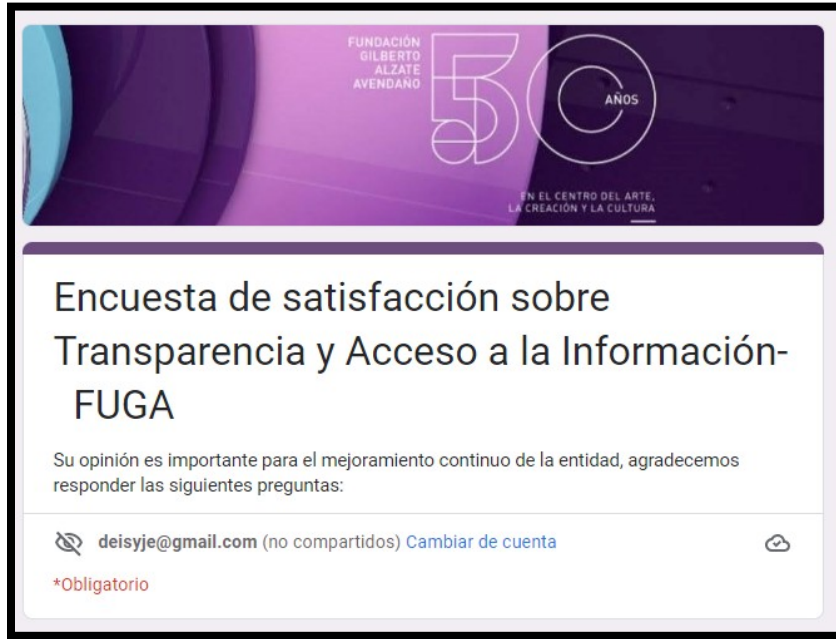
Ilustración 2 Pagina institucional



Encuesta que se despliega en un formulario de Google:



Ilustración 3 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información



FUNDACIÓN
GILBERTO
ALZATE
AVENDAÑO

50 AÑOS

EN EL CENTRO DEL ARTE,
LA CREACIÓN Y LA CULTURA

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

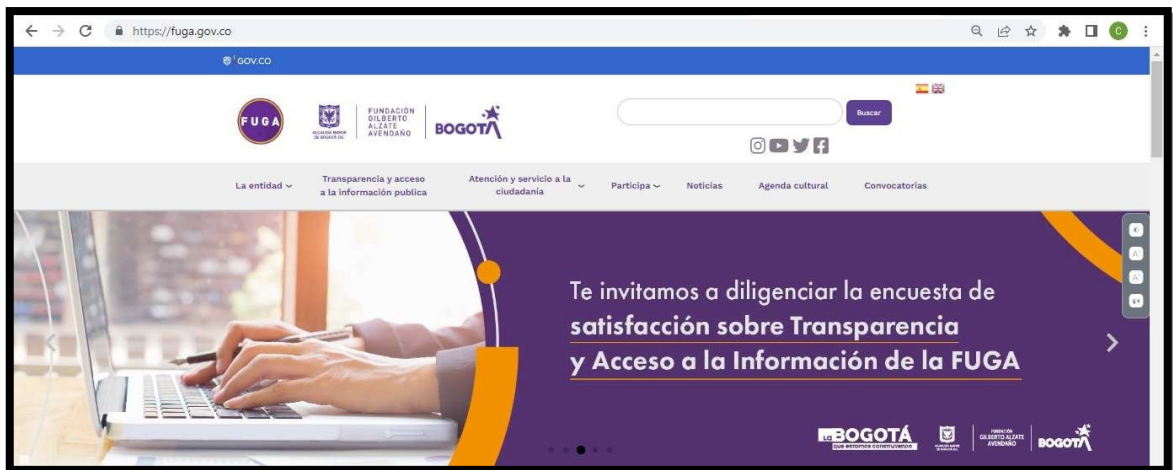
Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de la entidad, agradecemos responder las siguientes preguntas:

deisyje@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

En 2022, para promover el diligenciamiento, se diseñó, publicó y difundió esta encuesta mediante un banner en la página principal de la FUGA:

Ilustración 4 Banner pagina institucional



Por su parte, para el segundo semestre de 2022, la entidad logro volver a aplicar las encuestas por cada enlace que maneja la página web, esta información sale al final de la pantalla luego de mostrar la información que el usuario este buscando: Un ejemplo se puede ver en el link: <https://portalant.fuga.gov.co/transparencia/plan-accion-institucional-plan-desarrollo>

Ilustración 5 Encuesta contenidos de la página web



Plan de Acción institucional (Plan de Desarrollo)

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

Sí

No

URL - LINK *

Copie aquí el link (URL) de la página que está calificando.

CAPTCHA

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.



¿Cuál es el código de la imagen? *

Introduzca los caracteres mostrados en la imagen.

2.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En una primera sección, la encuesta pregunta por la información sociodemográfica de los ciudadanos que realizaron alguna solicitud a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, lo que nos mostrará el público objetivo que está interesado en los servicios de la entidad.

La segunda sección, se pregunta sobre los canales de atención que usa el ciudadano para interactuar con la entidad. Esta información, nos permitirá identificar cuales son los medios por los cuales los ciudadanos prefieren tramitar sus requerimientos, adicionalmente, nos permitirá buscar estrategias para fortalecer los demás canales de atención.

En la tercera sección, se realizan las preguntas correspondientes a la satisfacción con la respuesta recibida, en la que se tienen en cuenta 4 criterios que son:

- **Coherencia:** Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales y de acuerdo a los requerimientos del ciudadano.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la



persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente. Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema”.

2.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

En primer lugar, se realiza el análisis de las encuestas de satisfacción del público de los eventos artísticos y culturales de la SAC, la misma se divide en las siguientes secciones:

En una primera sección, la encuesta indaga por la información sociodemográfica de los asistentes con el fin de identificar el tipo de usuarios que tienen relación con los diferentes tipos de actividades de la oferta artística y cultural de la Subdirección Artística y Cultural. Esta indagación permite, en el marco de la planeación estratégica, construir una oferta que reconozca elementos cualitativos registrados y analizados, como insumo para el diseño de la programación.

En una segunda sección se pregunta por los canales de difusión a través de los cuales fueron convocados los asistentes y la frecuencia de su asistencia. Este análisis resulta prioritario dado que arroja información relevante para el diseño de estrategias de difusión y divulgación de la programación artística y cultural de la Fundación, así como la tendencia de asistentes y su fidelización con los escenarios y programas.

A continuación, y según el tipo de actividad, los asistentes valoran su experiencia respecto a los contenidos, las instalaciones, los horarios, el equipo humano que acompaña, y los recursos técnicos y logísticos que participan en las actividades. Los datos arrojados según el tipo de evento muestran tendencias y permiten analizar de forma global las líneas de acción de programas, líneas y franjas de programación.

En una última sección, se pregunta por la oferta que los asistentes quisieran ver en la Fundación, así como los comentarios adicionales que plasman en los formatos.

En segundo lugar, se realiza el análisis de la satisfacción de los artistas respecto a la calidad del servicio de los técnicos para sus presentaciones, las mismas hacen parte de la guía de satisfacción a partir de la actual vigencia.

Por último, se analizan las respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada en el marco de los procesos de creación de la línea de formación artística y cultural, también implementado desde la actual vigencia y que busca conocer la opinión respecto a estos procesos por parte de los participantes.

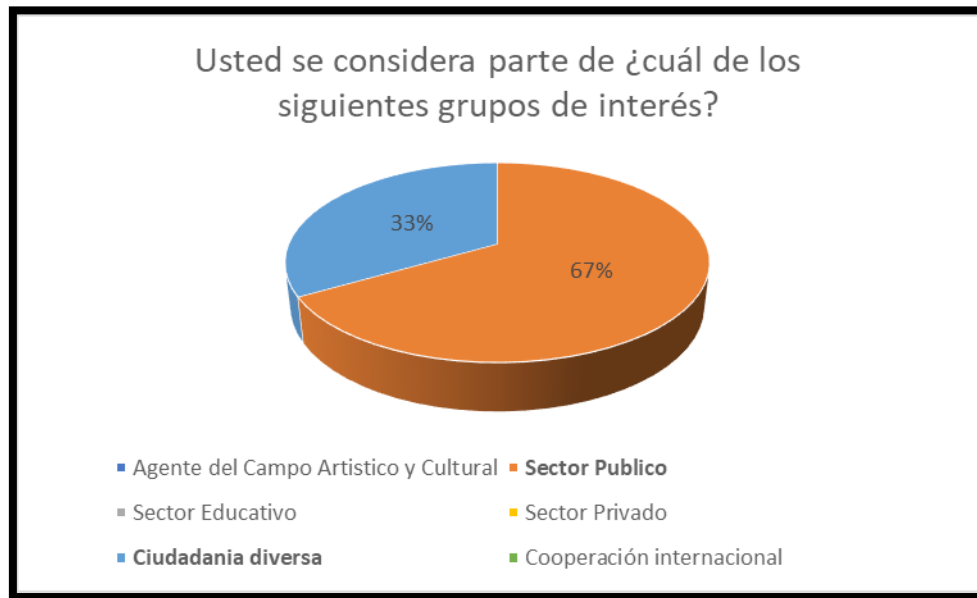


3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

3.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Para el periodo del primero (01) de enero al doce (12) de diciembre de 2022, aún con la divulgación de la encuesta de transparencia en la página principal de la entidad, sólo se logró que tres (3) personas respondieran la encuesta de Satisfacción. Si bien se presenta el análisis, no permite generar una caracterización profunda de los usuarios de la página web. Sólo es posible identificar los tipos de grupo de interés que responde la encuesta:

Gráfica 1. Grupo de interés



Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Dos personas que respondieron la encuesta hacen parte del sector público y una hace parte de la ciudadanía diversa.

Dado que con esta encuesta no es posible conocer datos demográficos, se genera un análisis del comportamiento de uso de los visitantes de la página a partir de la información que arroja el Google Analytics de la FUGA: <https://fuga.gov.co/>

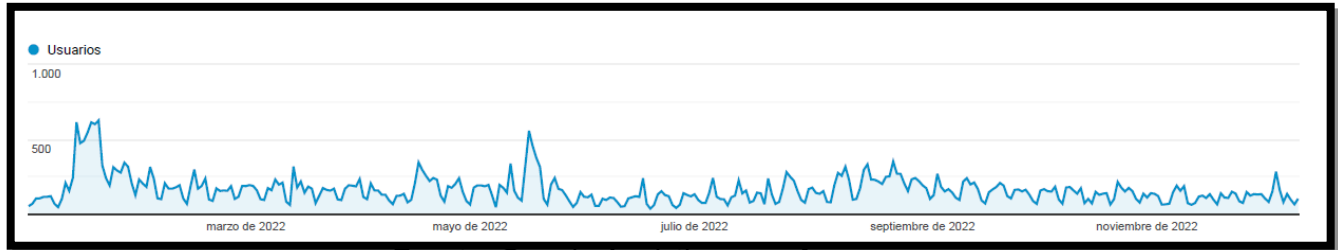
A partir de los datos de uso, se puede evidenciar lo siguiente en cuanto a la caracterización de usuarios de la página de la FUGA.

i. Localización

Para el primer semestre de 2022, la nueva página web de la entidad contó con 25.040 y con corte al 12 de diciembre de 2022, logro alcanzar 43.147 usuarios.

Gráfica 2. Estadística usuarios durante el año





Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

El 85.64% de los usuarios están ubicados en Colombia. Sin embargo, el reporte de navegación en la página, no permite saber ciudad, ni tampoco localidad en los casos de las personas que se encuentran en Bogotá. Llamamos la atención los siguientes porcentajes de visitas de la página. Ya que en segundo lugar aparecen visitantes ubicados en Estados Unidos; y en tercer lugar en China. Luego aparecen en cuarto y quinto lugar respectivamente: México y España.

El detalle se muestra a continuación:

Tabla 1. Localización usuarios página web

País	Usuarios	% Usuarios
1. Colombia	37.501	85,64 %
2. United States	2.677	6,11 %
3. China	498	1,14 %
4. Mexico	408	0,93 %
5. Spain	300	0,69 %
6. Seychelles	233	0,53 %
7. Netherlands	201	0,46 %
8. Peru	170	0,39 %
9. Argentina	169	0,39 %
10. Ecuador	154	0,35 %

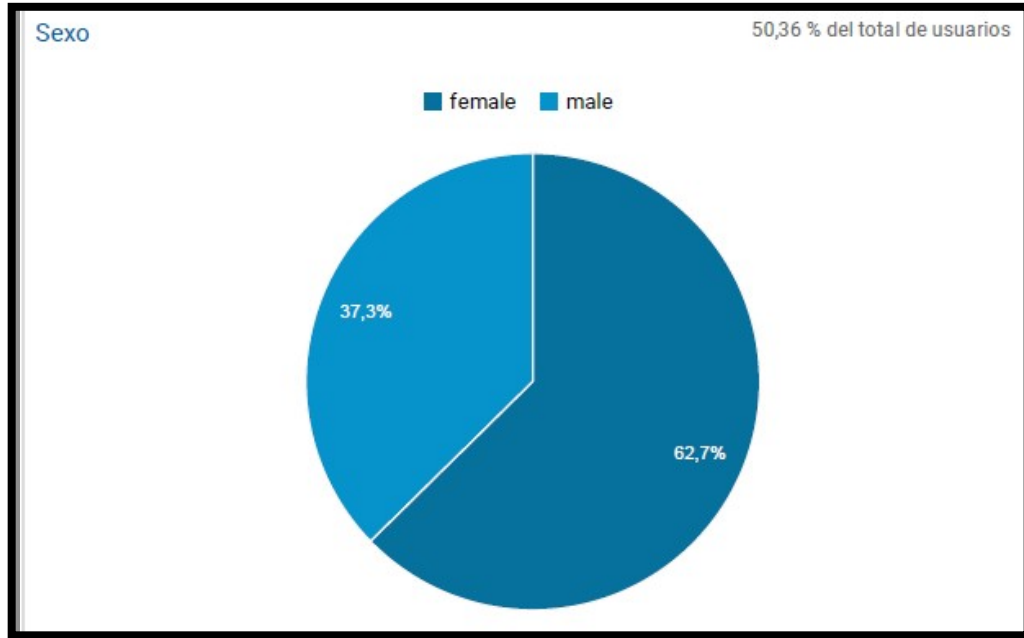
Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

ii. Sexo

De los 43.147 visitantes. Sólo se establece el sexo de la mitad de los usuarios (50,36%), es decir 21.729. De ese total, 13.624 usuarios son mujeres, que representan el 62.7% de los usuarios identificados y 37.3% de los usuarios son hombres, lo que equivale a 8.105 usuarios. De lo anterior vemos, que los usuarios de la página son predominantemente mujeres.

Gráfica 3. Estadística usuarios por Sexo





Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

iii. Edad

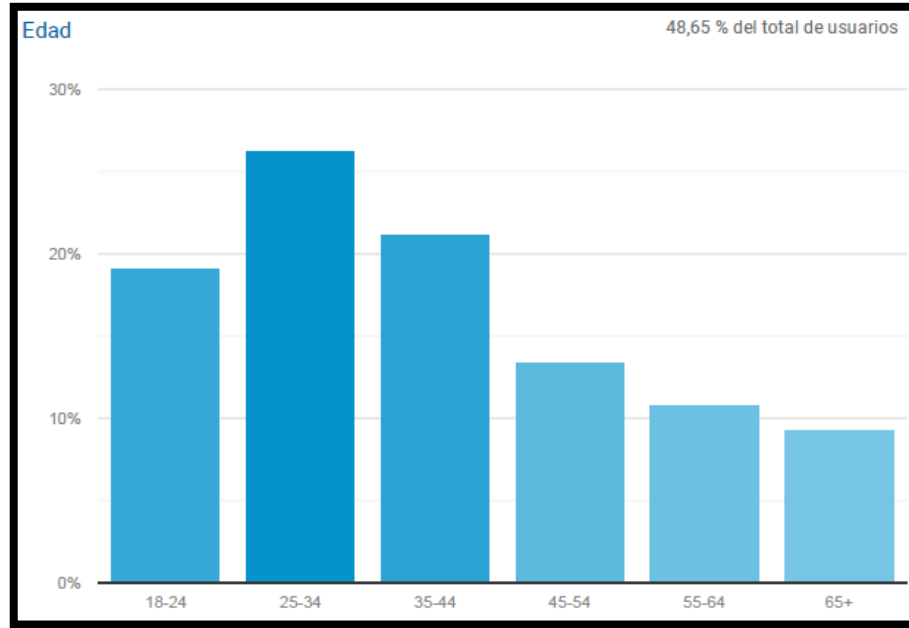
De los 43.147 visitantes del periodo analizado, menos de la mitad permite la identificación de edad (48,65 %), esto son: 20.991 personas.

Es importante señalar que la analítica de la página web no maneja los mismos rangos establecidos por la entidad para la caracterización etaria, en este sentido sólo es posible concluir que el primer grupo etario que más visita la página, son adultos y representan aproximadamente el 66.5% de los usuarios con registro de edad.

El segundo grupo etario, que representa el 19% de los usuarios que visita la página, son jóvenes y le siguen, los adultos mayores con un 14.5%. No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan en los datos recopilados por Google Analytics.

Gráfica 4. Estadística usuarios por grupo etario





Fuente: Google Analytics 2022 www.fuga.gov.co

iv. Variable intrínseca – Temas de Interés

De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, del 1 de enero a 12 de diciembre de 2022, si bien hubo 43.147 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 150.781 y a 65.790 sesiones. Usualmente una persona que ingresa a la página de la FUGA en promedio ve de 2 a 3 enlaces cuando navega y está 2 minutos y 09 segundos en la página web. Esto es importante, para ubicar los temas de mayor interés a menos de tres clics y así facilitar la navegabilidad y el acceso a la información de forma ágil.

En este sentido, si bien la analítica muestra los 25 enlaces más consultados, para efectos de este informe se muestra el ranking de los 12 enlaces más consultados en la página web.



Tabla 2. Enlaces -temas de interés página web

Temas -Enlaces de interés para la Ciudadanía			
#	Página	Vistas de una página	%
1	Bienvenido Fundación Gilberto Alzate Avendaño	25.236	16.73%
2	Convocatorias	11.887	7.88%
3	Agenda Cultural	8.459	5,61%
4	Transparencia	5.219	3.46%
5	FUGA – Fundación Gilberto Alzate Avendaño	5.107	3.39%
6	Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes	3.404	2,26%
7	Convocatoria Premio Festival Centro 2023	2.616	1,73%
8	Acerca de la FUGA	2546	1.69%
9	Premio Fotografía	2.092	1.39%
10	Premio Filminuto	1925	1.28%
11	Directorio	1558	1.03%
12	El Bronx Distrito Creativo presenta “Vamo a Champeteá”	1551	1.03%

Fuente: Google Analytics 2022
www.fuga.gov.co

Como se observa, uno de los temas misionales de mayor interés es Convocatorias. Incluso al revisar la desagregación de enlaces, más de 4 enlaces del ranking son de las diferentes convocatorias. En un siguiente nivel de interés, aparecen la agenda cultural, el link de transparencia e información misional de la entidad. Con este resultado es claro que en el menú principal deben mantenerse estos tres enlaces para que la ciudadanía encuentre de una forma más ágil la información que busca.



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



Frente al dispositivo utilizado para consultar la página web, se observa que el más usado en este momento es dispositivo PC-computadores portátiles o de escritorio y en segundo lugar los dispositivos móviles- celulares. De ahí la importancia de continuar trabajando en que la página sea responsiva y fácil de visualizar en todo tipo de dispositivos.

Tabla 3. Dispositivos utilizados para consultar la página web

Dispositivos utilizados para consultar la página web		
Dispositivo Usado para navegar	%	# de sesiones
Móvil	48,19 %	28.042
PC	51,19 %	37.424
Tablet	0,61%	358
Total	100%	65.824

Fuente: Google Analytics 2022
www.fuga.gov.co

3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANIA – SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

Las 78 personas que respondieron las encuestas se clasifican demográficamente de la siguiente manera.

i. Localización

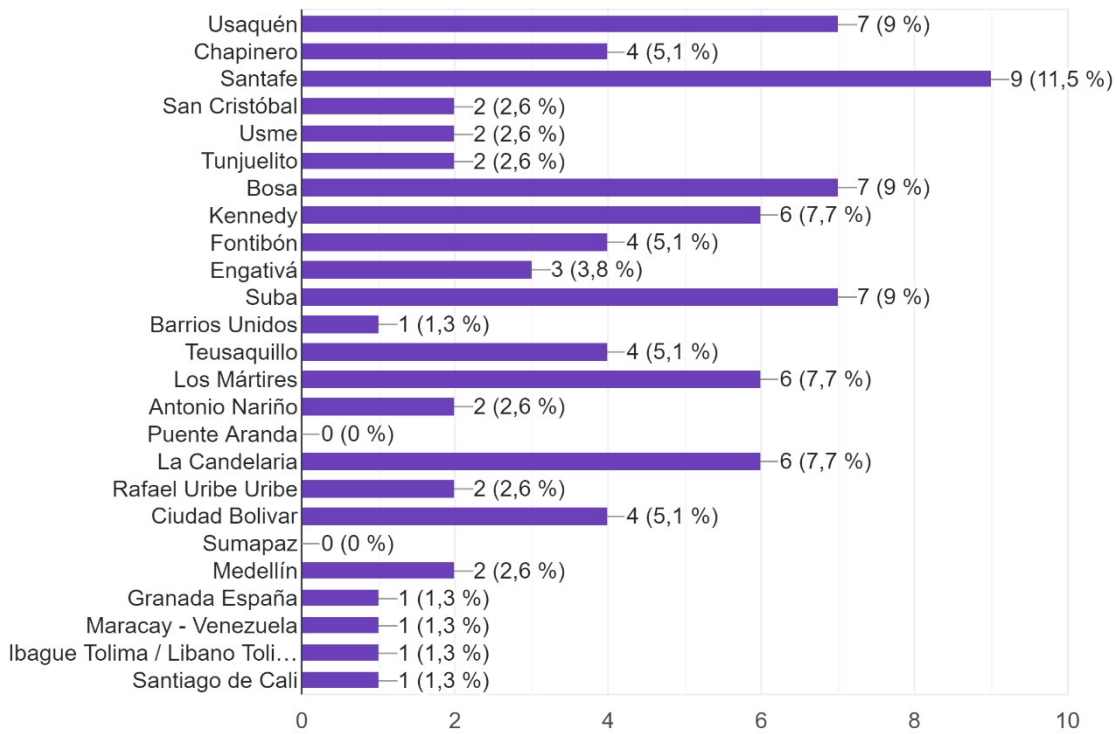
Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 26,9% de las personas corresponden a las localidades de Santa fe, Los Mártires y la Candelaria.



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



Gráfica 5 Distribución participación por localización

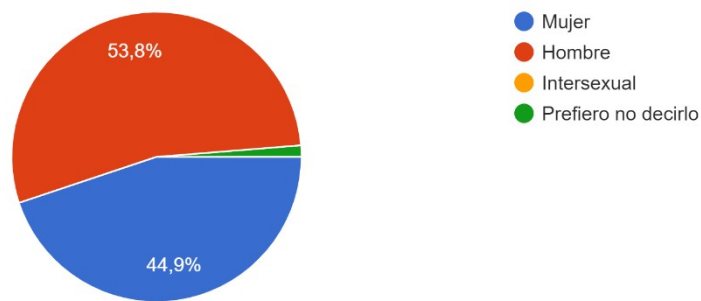


Fuente: Google Analytics 2022

ii. Sexo

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 53,8% de las personas se identifican como hombre y el 44,9% como mujer.

Gráfica 6 Distribución participación por genero



Fuente: Google Analytics 2022



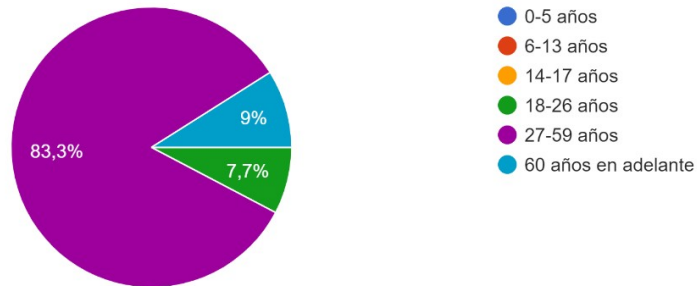
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



iii. Edad

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 83,3% de las personas se encuentran entre los 27 y 59 años.

Gráfica 7 Distribución participación por edad

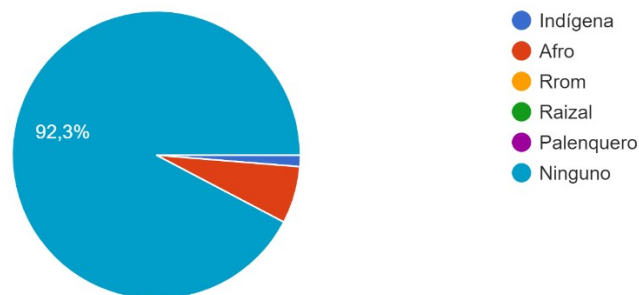


Fuente: Google Analytics 2022

iv. Grupo étnico

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas solo el 6,4% de las personas pertenecen al grupo étnico afro y el 1% a indígena.

Gráfica 8 Distribución participación por grupo étnico



Fuente: Google Analytics 2022

v. Estrato socioeconómico

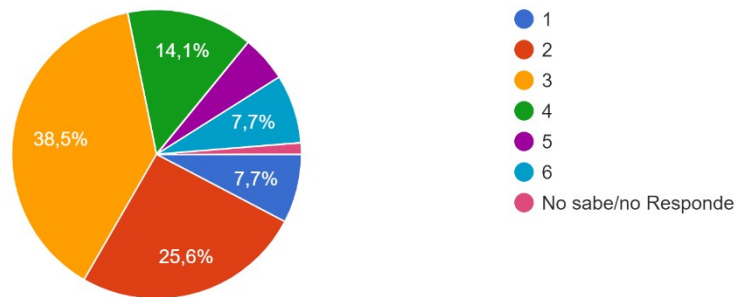
Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas, el 64.1% de las personas se encuentra en estrato 2 y 3.

Gráfica 9 Distribución participación por estrato socioeconómico



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





Fuente: Google Analytics 2022


3.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

i. Localización

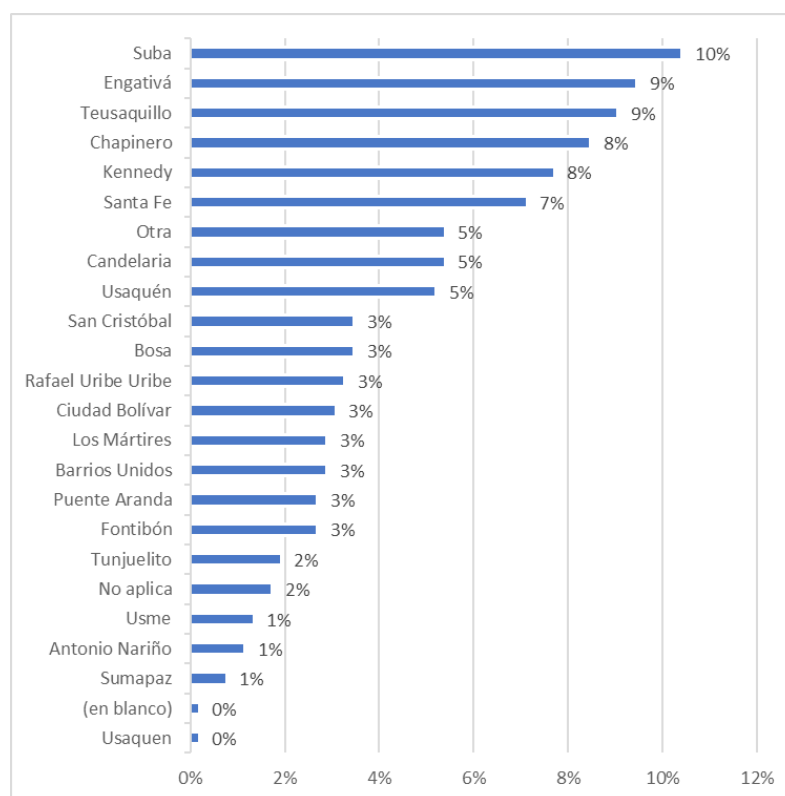
Al observar la información de las localidades, se identifica una alta participación de asistentes de la localidad de Suba, Engativá y Teusaquillo, seguido de Chapinero, Kennedy y Santa Fe lo anterior nos permite identificar que si bien la misionalidad de la FUGA está concentrada en las localidades del centro de Bogotá, la oferta cultural y artística impacta habitantes de toda la ciudad visibilizando la preponderancia de población flotante en el centro y lo llamativo que resulta para la ciudadanía visitar el centro de la ciudad.

Gráfica 10 Distribución participación por localidad



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






Fuente: Google Analytics 2022

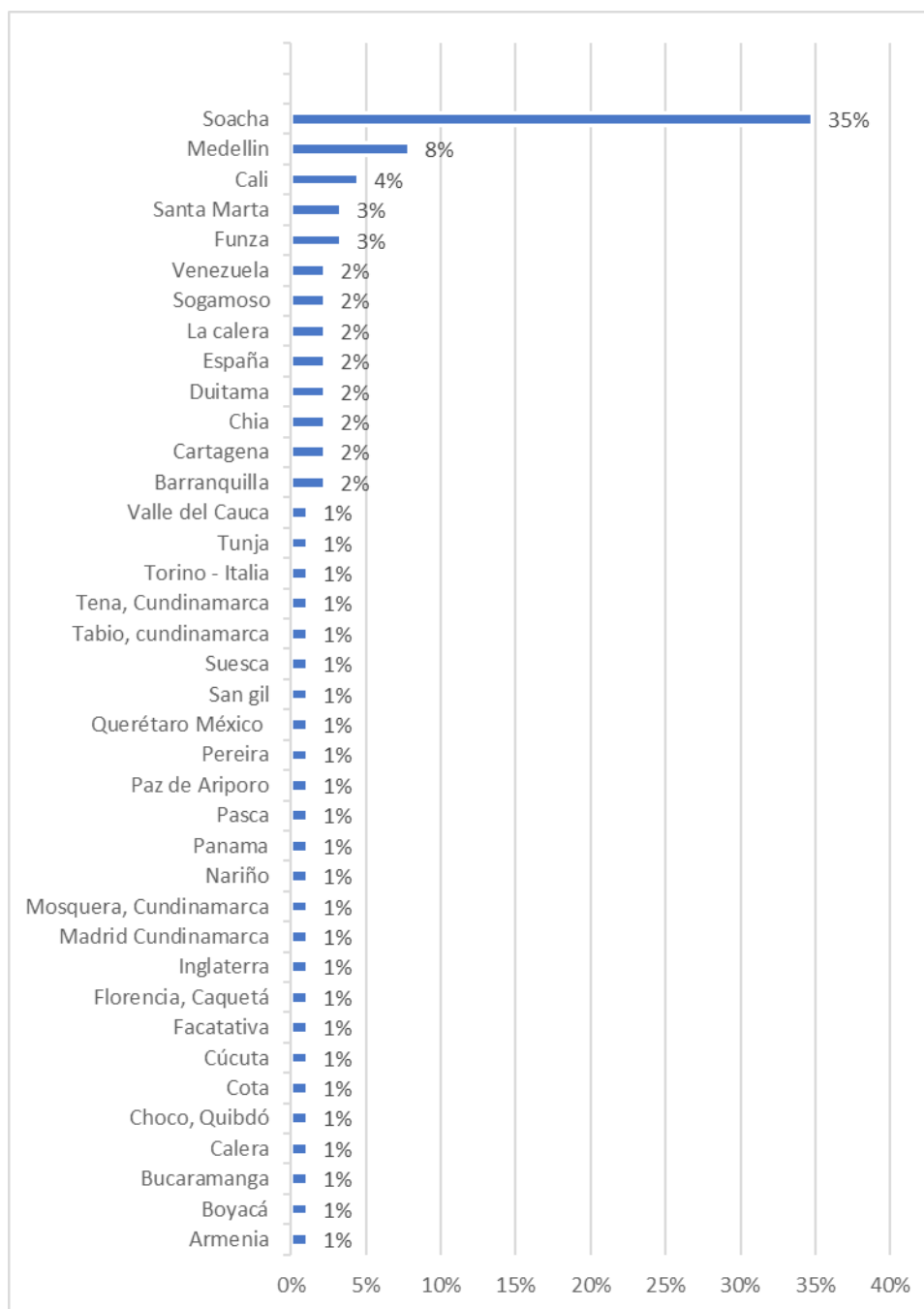
También identificamos que, dentro de la opción de otros, asistieron personas que no residen en Bogotá, procedentes de diferentes partes de Colombia, particularmente de Funza y Medellín y de otros países como Venezuela, Italia y México.

Gráfica 11 Distribución participación por localización



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






Fuente: Google Analytics 2022

ii. **Sexo**

Respecto al género, se identifica un porcentaje superior de asistencia de mujeres a las actividades de la Fundación. Resulta interesante ver el autorreconocimiento de asistentes

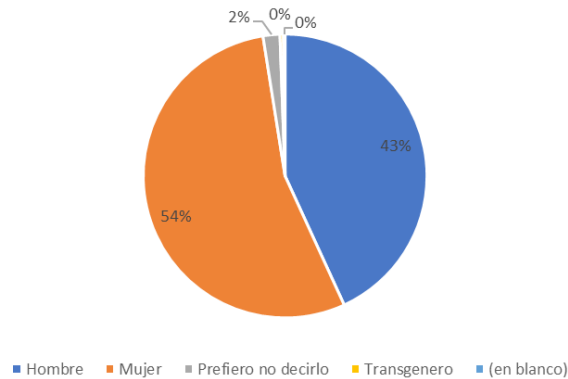


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



en la categoría transgénero, lo que nos invita a pensar una programación con enfoque de género que visibilice la FUGA como un espacio seguro para la diversidad.

Gráfica 12 Distribución participación por genero

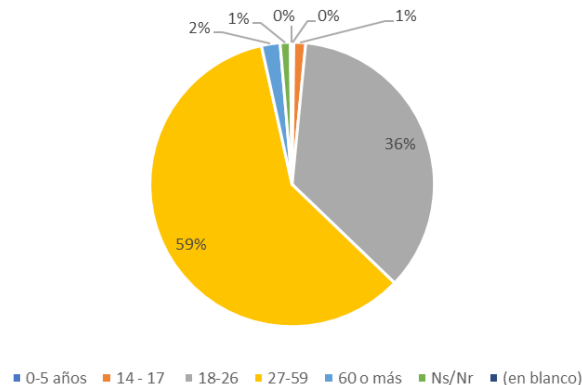


Fuente: Google Analytics 2022

iii. Edad

En las encuestas se refleja una participación mayoritaria de adultos entre los 27 a 59 años, seguida por los de 18 a 26 años. Es de resaltar también la asistencia de adultos mayores, lo que visibiliza que la oferta de la Fundación es variada y orientada a diferentes públicos. Es de aclarar que la encuesta no se aplica a menores de edad por tratamiento de datos, por lo cual no nos permite ver a través de este medio la asistencia de los niños, niñas y adolescentes a los eventos de la Subdirección.

Gráfica 13 Distribución participación por edad



Fuente: Google Analytics 2022

iv. Rasgos físicos y/o tradicionales culturales

Al observar la pregunta por rasgos físicos, y/o tradicionales culturales, el mayor porcentaje de respuestas afirma que ninguno, por el número de respuestas se infiere que los encuestados podrían no considerar la pregunta relevante, pudiendo marcar la opción

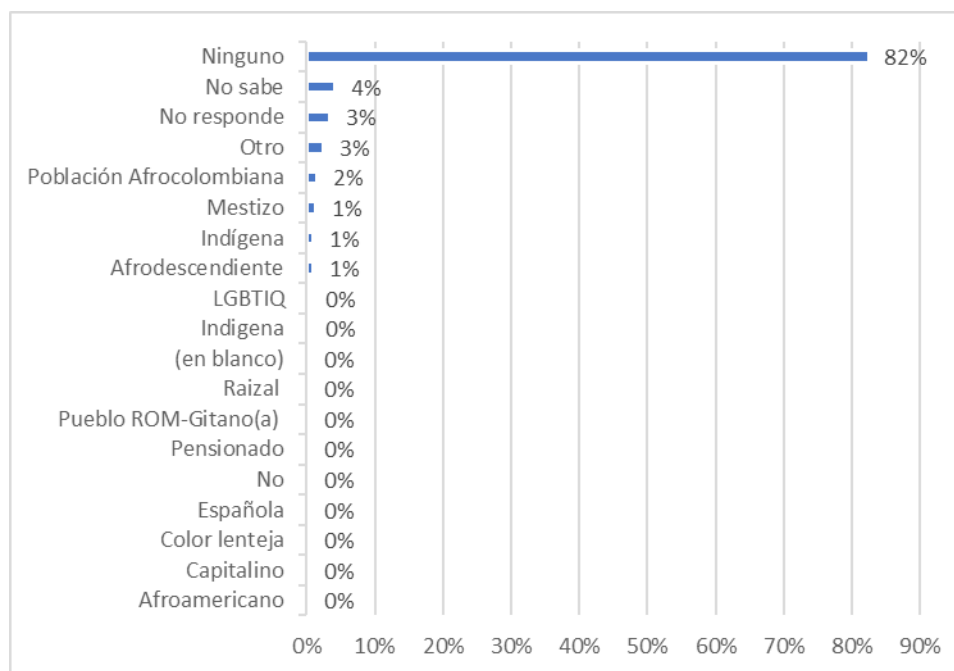


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Ninguno o No responde. En la opción otros los encuestados se identifican como mestizos.

Gráfica 14 Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales



Fuente: Google Analytics 2022

v. Grupo social

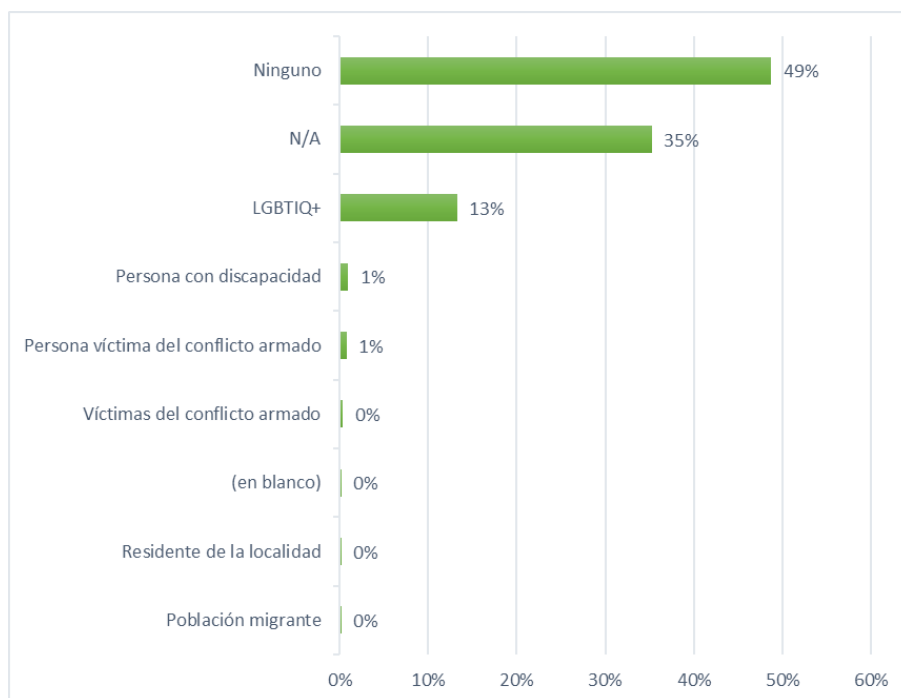
Al observar la pregunta por pertenencia a grupo social el mayor porcentaje de respuestas afirma que ninguna, por el número de respuestas se infiere que los encuestados podrían no considerar la pregunta relevante, pudiendo marcar la opción Ninguno o No responde.

Gráfica 15 Distribución participación por grupo social



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





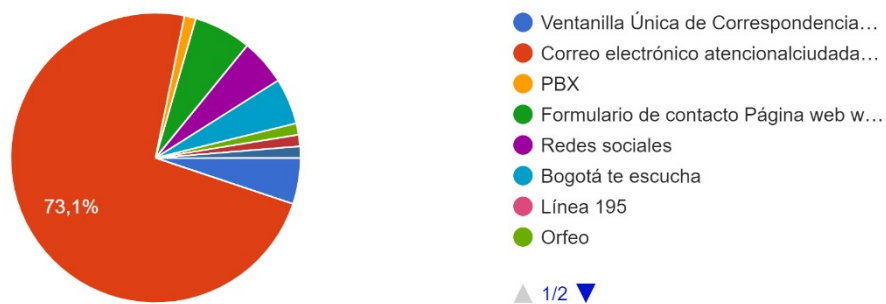
Fuente: Google Analytics 2022

4. CANALES DE INTERACCIÓN

4.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El canal predilecto que han sido utilizados por los usuarios es el correo electrónico con un 73.1%, seguido del formulario de contacto de la pagina web con un 6,4%, Redes sociales y Bogotá te escucha (BTE) ambas con un 5,1%.

Gráfica 16 Canales utilizados



Fuente: Google Analytics 2022

4.2 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

Al hablar de los canales de difusión de los eventos que tiene la Fundación es relevante la

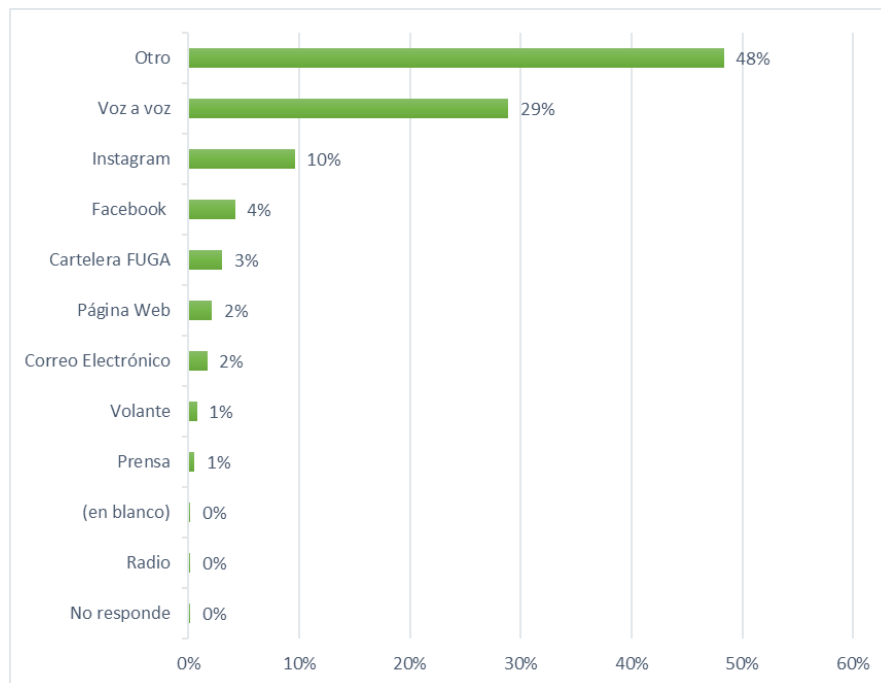


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



importancia del voz a voz, respuesta que permite visibilizar una alta satisfacción y recordación frente a la oferta artística y cultural que permite que sea recomendada a familiares y amigos de los asistentes. De igual manera en la opción otro se destaca el enterarse por amigos y cercanos, lo que refuerza la idea del voz a voz. Se evidencia, por otra parte, un impacto muy bajo a través de correo electrónico, pero una creciente de las redes sociales y de la página web y cartelera de la FUGA. En la opción otros se destacan redes sociales como Facebook e Instagram, que empiezan a tener mucha fuerza en la difusión de las actividades. Esta importancia del voz a voz y la cartelera FUGA nos permite identificar la necesidad de darle más fuerza a la divulgación física, retomando la opción de tener la programación de la entidad en cartelera para que los asistentes puedan enterarse de lo que viene y poder así recomendar a sus cercanos las actividades realizadas en la FUGA.

Gráfica 17 Canales utilizados



Fuente: Google Analytics 2022

Frecuencia de asistencia a la programación de la entidad

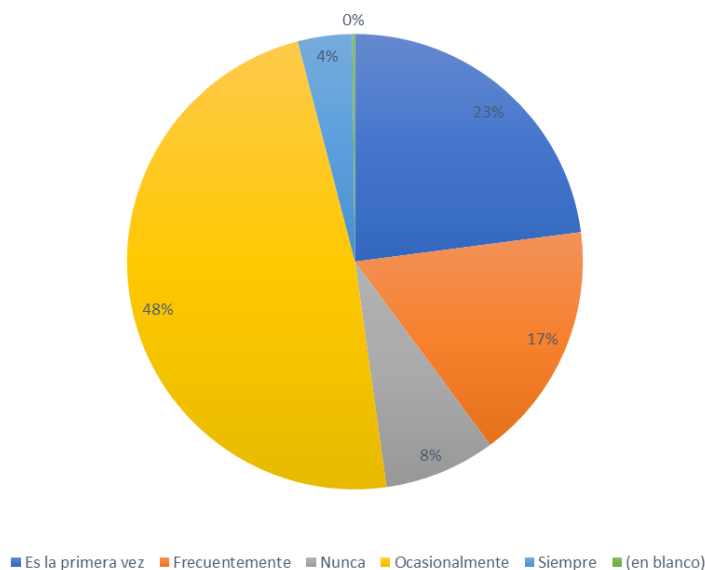
La variable asistencia se da Ocasionalmente con un 48%, seguida de es la primera vez con un 23%, que junto con la categoría Nunca podría tomarse como única, este 31% estaría en la población objetivo para buscar estrategias de fidelización de estos asistentes. La variable Ocasionalmente que obtuvo mayor respuesta nos permite validar si el público que asiste quisiera ver en la programación actividades parecidas, lo que se ha visto plasmado en la estrategia de planeación estratégica de la Subdirección de armar su programación en franjas, que nos permiten tener recordación en los asistentes y poder ampliar la variable de frecuentemente.

Gráfica 18 Frecuencia de asistencia



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





Fuente: Google Analytics 2022

5. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS

5.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

A continuación, se presentan los resultados que surgen del monitoreo realizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el mes de diciembre 2022 con los datos de la encuesta general de transparencia que está disponible general.

El número de encuestas diligenciadas en su totalidad en el periodo de primero de enero a 12 de diciembre 2022 fue de 2 encuestas y 7 fueron diligenciadas en las dos primeras preguntas. Lo cual no es significativo, sin embargo, se presentan los análisis.

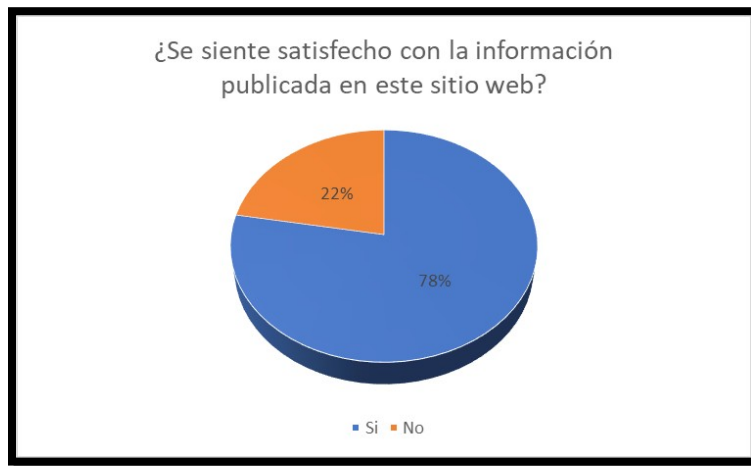
Ilustración . Satisfacción con la información publicada en el sitio web

Gráfica 19 Resultado satisfacción



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





Fuente: Google Analytics 2022

Una de las siete personas que está satisfecha con la página web, señala que la razón es que encuentra la información que requiere. Mientras que las dos personas que están insatisfechas indican que es difícil encontrar la información anterior y encontraron información desactualizada. Revisada la encuesta negativa que informa la desactualización de la información, se pudo verificar que las fechas corresponden al momento en que la página estaba siendo actualizada. Estas posturas contrarias, generan una reflexión sobre la necesidad de generar planes de contingencia en caso que la página este en procesos de actualización, informando la situación por medio de los banners de la página web y asignando un correo donde la ciudadanía pueda solicitar la información que necesita en caso de no encontrarla en el momento que ingresa. Por otro lado, se debe seguir organizando la información de la página para garantizar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.

Gráfica 20 Afirmaciones



Fuente: Google Analytics 2022

En el caso de la persona que señaló anteriormente que había sido difícil encontrar la información, aquí reitera que tardo tiempo en encontrarla y al cruzarla información con la siguiente pregunta, señala que lo busca usualmente son: Informes de gestión, publicaciones, enlaces con otras páginas web en donde hay información de la FUGA.



Por su parte quien señaló que fue fácil encontrar la información se refiere a Informes de gestión anteriores y reportes sobre ejecución de proyectos de inversión.

Al indagar por el lenguaje de la página, los dos encuestados indican que es sencillo y comprensible.

Gráfica 21 Calificación del lenguaje



Fuente: Google Analytics 2022

En cuanto a las sugerencias dadas por los encuestados, respecto a otra información que quisieran encontrar señalan lo siguiente:

- Los contenidos audiovisuales que produce la FUGA, y que producen otras entidades sobre el quehacer de la entidad.

Y en cuanto a mejoras sugeridas:

- Sería ideal que los vínculos que se tiene con otras entidades llevaran directamente a la información de la FUGA, caso IDECA e Inventarios Bogotá.

A partir de estos resultados y particularmente respecto a la baja respuesta de la encuesta, sigue siendo necesario promover más la encuesta, para que la ciudadanía nos dé retroalimentación de la página.

5.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

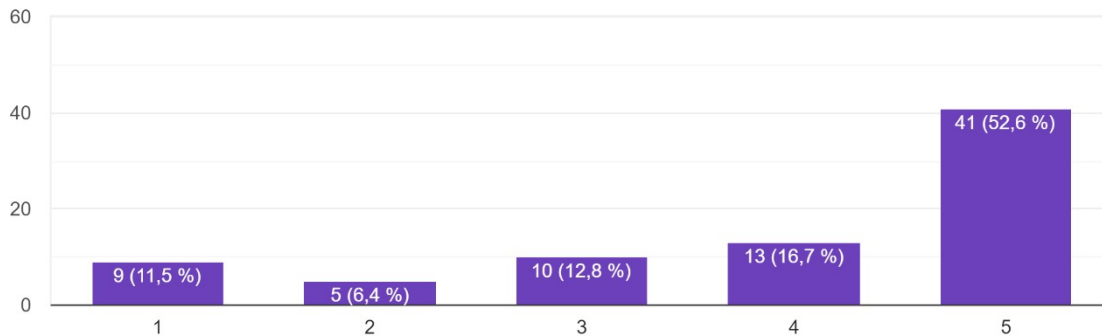
Dentro de la escala de satisfacción evaluada, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho, el 52,6% de las personas que resolvieron la encuesta se sienten muy satisfechos con las respuestas brindadas por la fundación.

Gráfica 22 Escala satisfacción



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

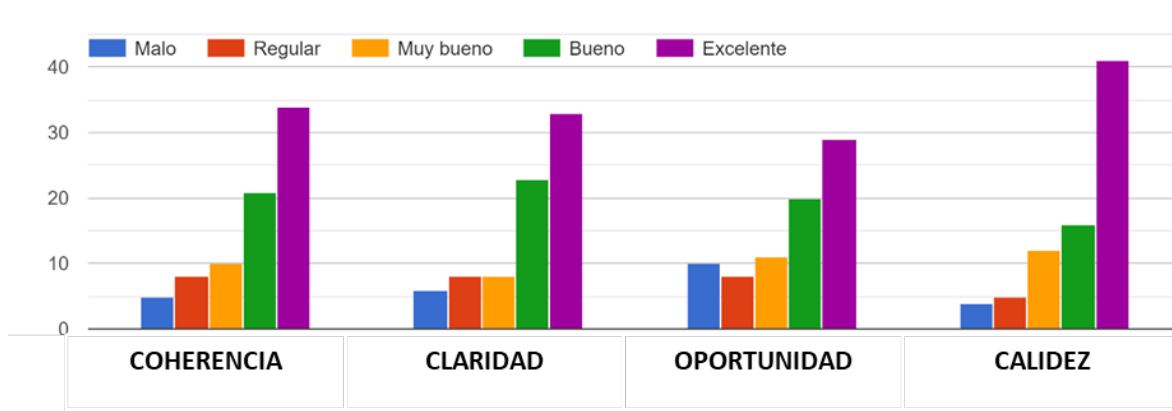




Fuente: Google Analytics 2022

Se evidencia que en general los ciudadanos consideran como (excelente, muy buena y buena) las respuestas que da la FUGA teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y calidez; por otro lado, se observa que el 12,8% indica que el criterio de oportunidad es malo.

Gráfica 23 Escala satisfacción por criterio



Fuente: Google Analytics 2022

Se implementó la atención al ciudadano por canal WhatsApp, para facilitar la interacción con la ciudadanía, logrando así, un servicio personalizado y en tiempo real a las necesidades de los diferentes ciudadanos, se realiza encuesta de satisfacción.

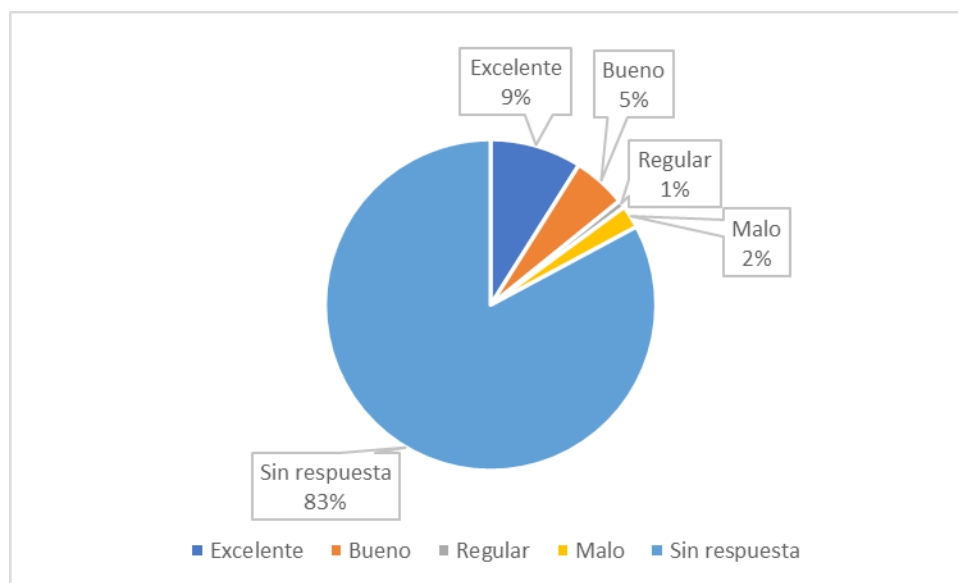
De las 134 notificaciones recibidas por WhatsApp, solo el 17% respondió las encuestas de satisfacción, de los cuales el 9% considera Excelente en cuanto a la atención e información recibida.

Gráfica 24 Valoración canal Whatsapp



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





Fuente: Elaboración propia

5.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

La valoración de las actividades se realiza mediante una escala de medición en la que 1 es el menor grado de satisfacción y 4 es el mayor. Los asistentes responden según los criterios de cada tipo de evento y valoran elementos propios del lenguaje artístico o técnico de la actividad a la que asisten.

i. Valoración de Oferta artística

Los eventos de oferta artística están relacionados con las artes escénicas y musicales que se desarrollan en el escenario El Muelle y con las artes plásticas y visuales que se llevan a cabo en las salas de exposición, principalmente, lo que no quiere decir que no puedan suceder en un escenario externo. Las preguntas buscan consultar por la percepción de los asistentes respecto a la calidad de las propuestas, el acceso desde diferentes grupos poblacionales, la disposición del equipo que acompaña los eventos, las instalaciones, los horarios y la puntualidad y la calidad de los elementos técnicos.

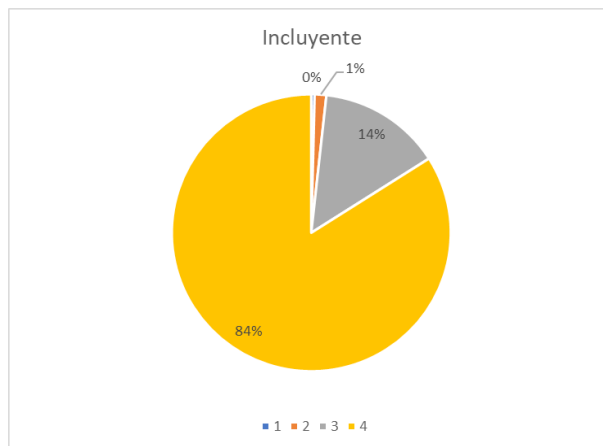
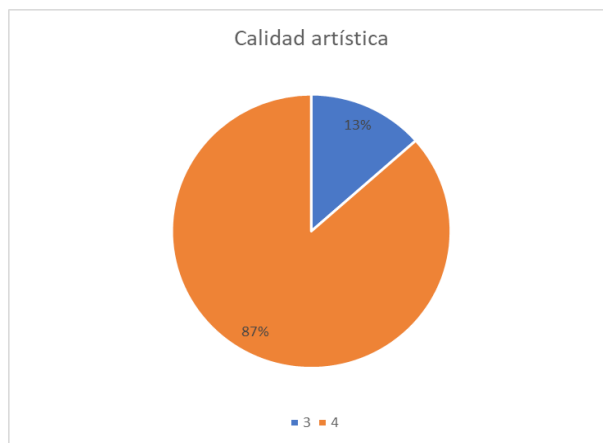
Un alto porcentaje de asistentes considera que la oferta artística es de calidad, incluyente y apta para todas las edades, con un rango del 87%-89% en el grado más alto de satisfacción, la valoración de 3 que puede catalogarse como buena, pero no excelente, con un 13% por lo que a pesar de que los encuestados no incluyen razones, si debe ser tratado como una opción de mejora desde las áreas misionales en el momento de planear la programación de actividades.

Gráfica 25 Valoración Calidad e Incluyente



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





Fuente: Google Analytics 2022

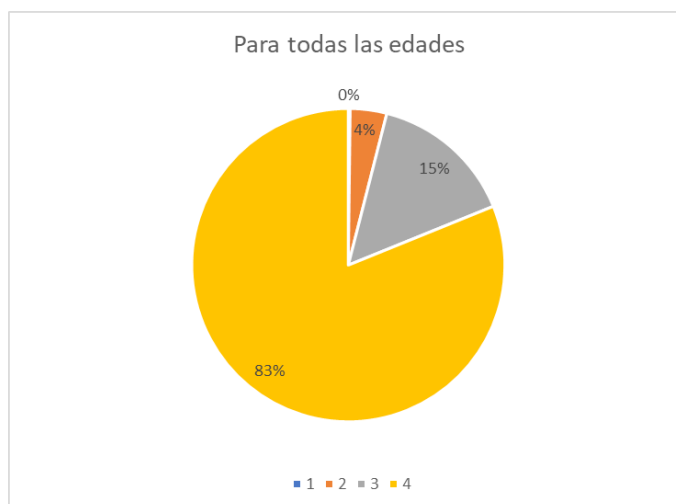
Frente a la pregunta de si la programación es apropiada para todas las edades, el 83% de los encuestados contestó positivamente, lo cual visibiliza que la programación de la entidad puede ser disfrutada por las familias sin restricciones.

Gráfica 26 Valoración Para todas las edades



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

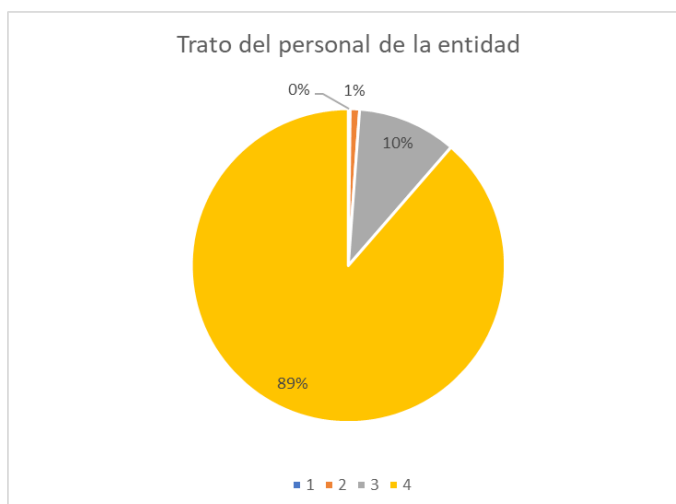




Fuente: Google Analytics 2022

Por su parte, el trato con el personal de la entidad también fue muy bien valorado por los asistentes, 93% de los encuestados indicaron el grado máximo de satisfacción.

Gráfica 27 Valoración Trato personal de la entidad



Fuente: Google Analytics 2022

Al hablar de las instalaciones, los horarios y la puntualidad, entre el 81% y el 84% de las respuestas está en la máxima valoración. La segunda más alta se encuentra entre el 14% y el 16%, lo que evidencia que, en cuanto a comodidad, aseo, acceso, horarios y puntualidad, si bien la mayor parte de los encuestados califican entre bueno y excelente, la entidad debe plantear oportunidades de mejora para aumentar el porcentaje que considera falta algo para dar la máxima calificación de satisfacción para la programación del II semestre de la actual vigencia.

Finalmente, al hablar de calidad técnica, se visibiliza que en promedio son valoradas muy satisfactoriamente por el 84% y muy bien por el 10% en promedio de los encuestados respectivamente, al revisar la satisfacción por particularidades técnicas vemos



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

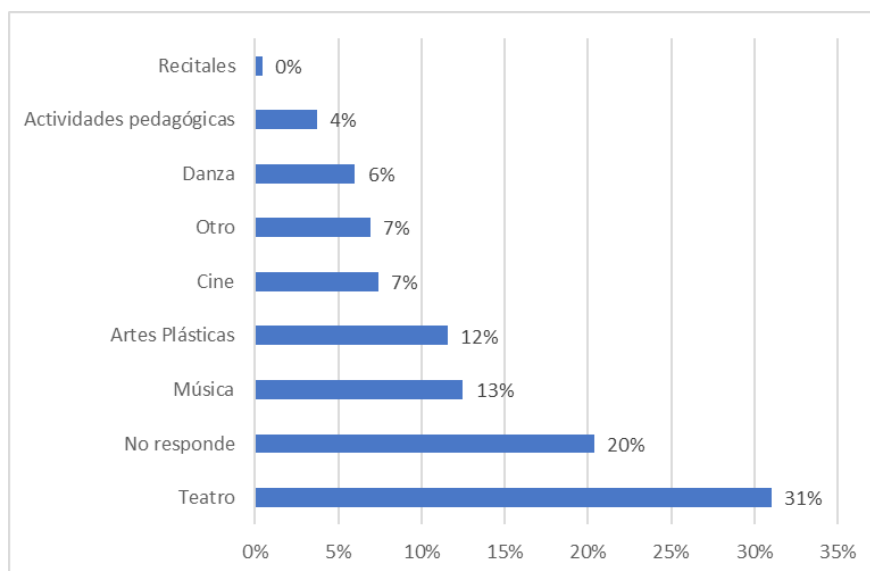


oportunidades de mejora en las ayudas audiovisuales ya que un 82% de los encuestados valora muy satisfactorio el servicio, permitiendo buscar mejoras para una calificación muy satisfactoria muy alta.

ii. Expectativas de oferta artística

Frente a la pregunta de ¿Qué tipo de oferta artística, cultural y/o pedagógica le gustaría que se presentara con más frecuencia de la FUGA?, se puede observar que un 31% de los encuestados refieren programación en torno a las Artes Vivas, particularmente de teatro y un 23% programación musical. Esta pregunta en particular se articula con la planeación de programación realizada en las áreas misionales, ya que entender la oferta que la ciudadanía busca de la entidad.

Gráfica 28 Valoración expectativa de oferta artística




Fuente: Google Analytics 2022

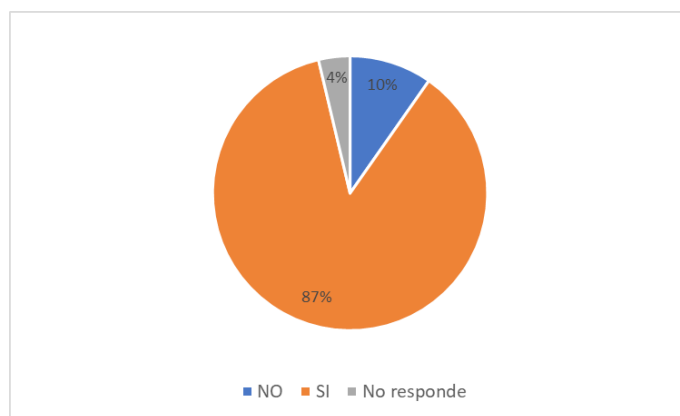
Finalizando la encuesta, se indaga acerca de la política de tratamiento de datos, donde se confirma el uso de la información y la incorporación de estos en las bases de datos de la entidad, desde donde se enviará información de la programación, un alto porcentaje (87%) contestan afirmativamente. Lo que refleja la necesidad de realizar mailing con la programación para fidelizar los asistentes a eventos anteriores.

Gráfica 29 Valoración Uso de la información



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





Fuente: Google Analytics 2022

iii. Satisfacción de servicio técnico de los artistas

Como formato piloto, se aplicó la encuesta de servicio técnico de los artistas que realizan sus actividades y presentaciones en la entidad, este formato estaba como prueba y será incluido en la guía de satisfacción en el II semestre de 2022. Se creó al ver la necesidad de calificar los servicios técnicos de la fundación, en cuanto a recurso humano, servicios, equipos y calidad técnica.

El formato fue aplicado a 113 artistas que se presentaron en las instalaciones de la Fundación, particularmente en el escenario El Muelle a lo largo del año, y se buscó indagar acerca de la calidad de Sonido, Iluminación, Escenario y logística.


En cuanto a los ítems técnicos presentados anteriormente, las preguntas fueron acerca de la puntualidad, la atención oportuna de requerimientos, el respeto en el trato el manejo profesional de los equipos, la disposición del diseño propuesto por el artista la eficiencia en la solución de problemas presentados y el conocimiento de los requerimientos solicitados antes, durante y después de la presentación:

A continuación, se presenta la información de la sistematización de cada respuesta para mayor claridad:

Las 7 preguntas en torno a la iluminación presentan una calificación de máxima satisfacción del 85 %, y en promedio un 2% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de luces del muelle.

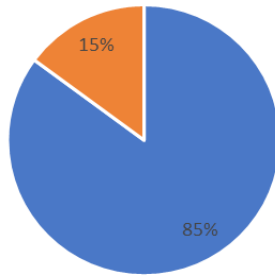
Gráfica 30 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas - Iluminación



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

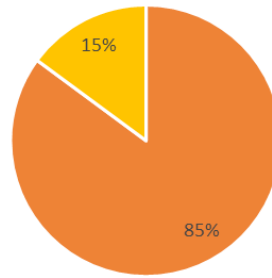


Puntualidad



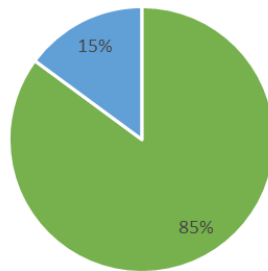
■ 5 ■ No responde

Atención oportuna



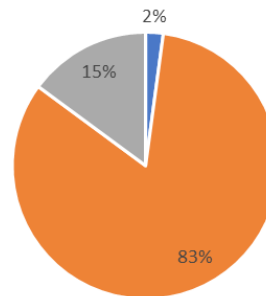
■ 5 ■ No responde

Respeto



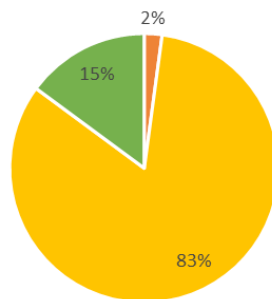
■ 5 ■ No responde

Manejo de los equipos



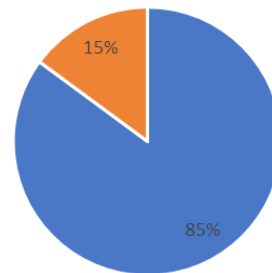
■ 4 ■ 5 ■ No responde

Disposición de las luces



■ 4 ■ 5 ■ No responde

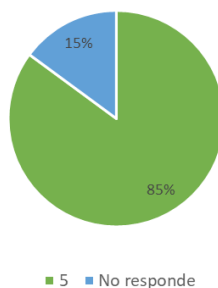
Solución de problemas



■ 5 ■ No responde



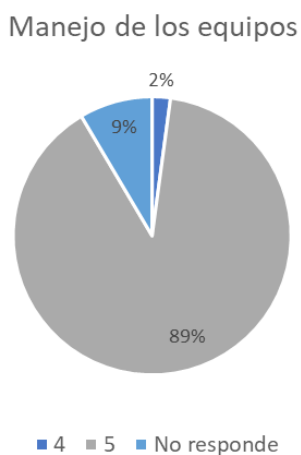
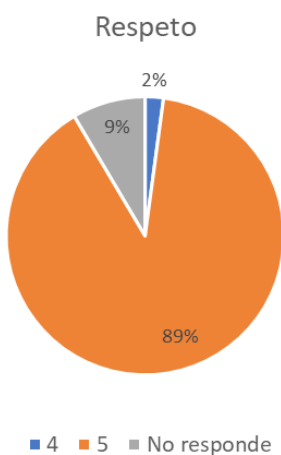
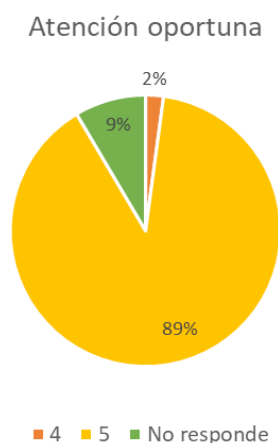
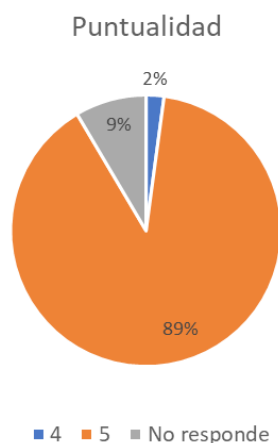
Conocimiento frente a las solicitudes



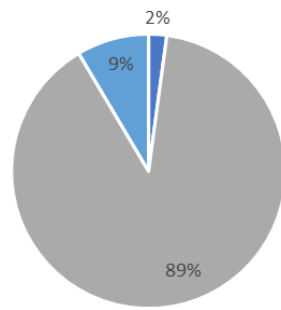
Fuente: Google Analytics 2022

Las 7 preguntas en torno a sonido presentan en 89% de la calificación más alta, y en promedio un 9% no responde frente a los servicios prestados en torno al manejo del sonido del muelle.

Gráfica 31 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas - Sonido

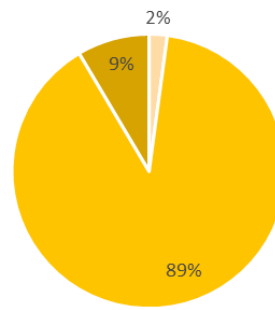


Disposición de sonido



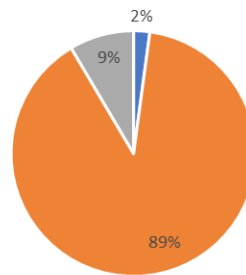
■ 4 ■ 5 ■ No responde

Solución de problemas



■ 4 ■ 5 ■ No responde

Conocimiento frente a solicitudes



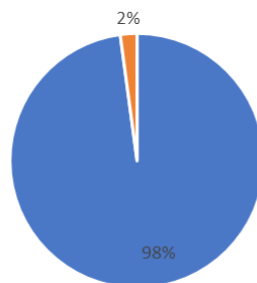
■ 4 ■ 5 ■ No responde

Fuente: Google Analytics 2022

Las 7 preguntas en torno a manejo de escenarios presentan en un rango de 94% a 98 % de la calificación más alta, y en promedio un 3% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo del escenario del muelle.

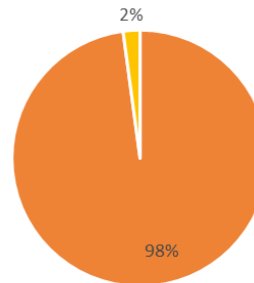
Gráfica 32 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas – Manejo de escenarios

Puntualidad



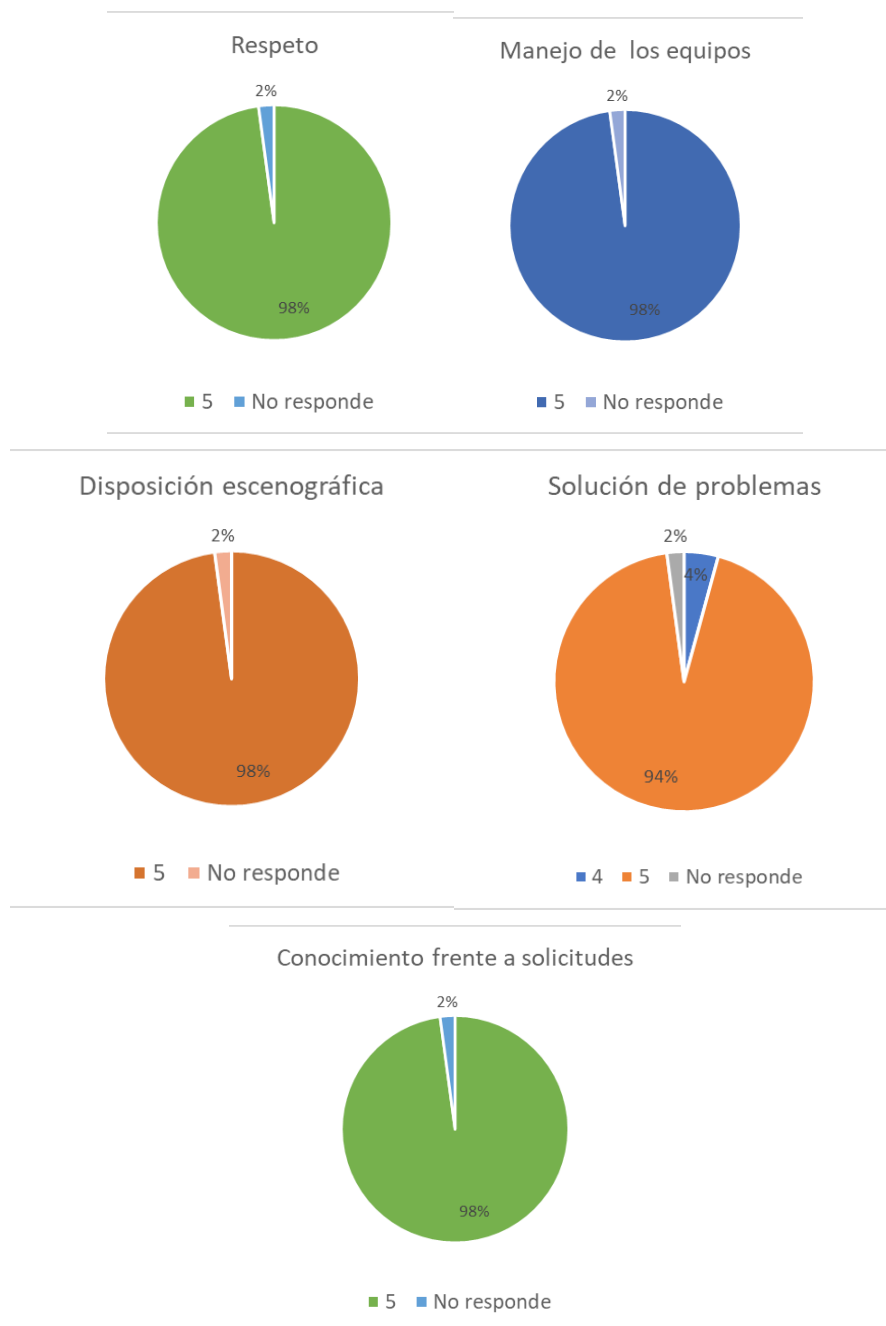
■ 5 ■ No responde

Atención oportuna



■ 5 ■ No responde





Fuente: Google Analytics 2022

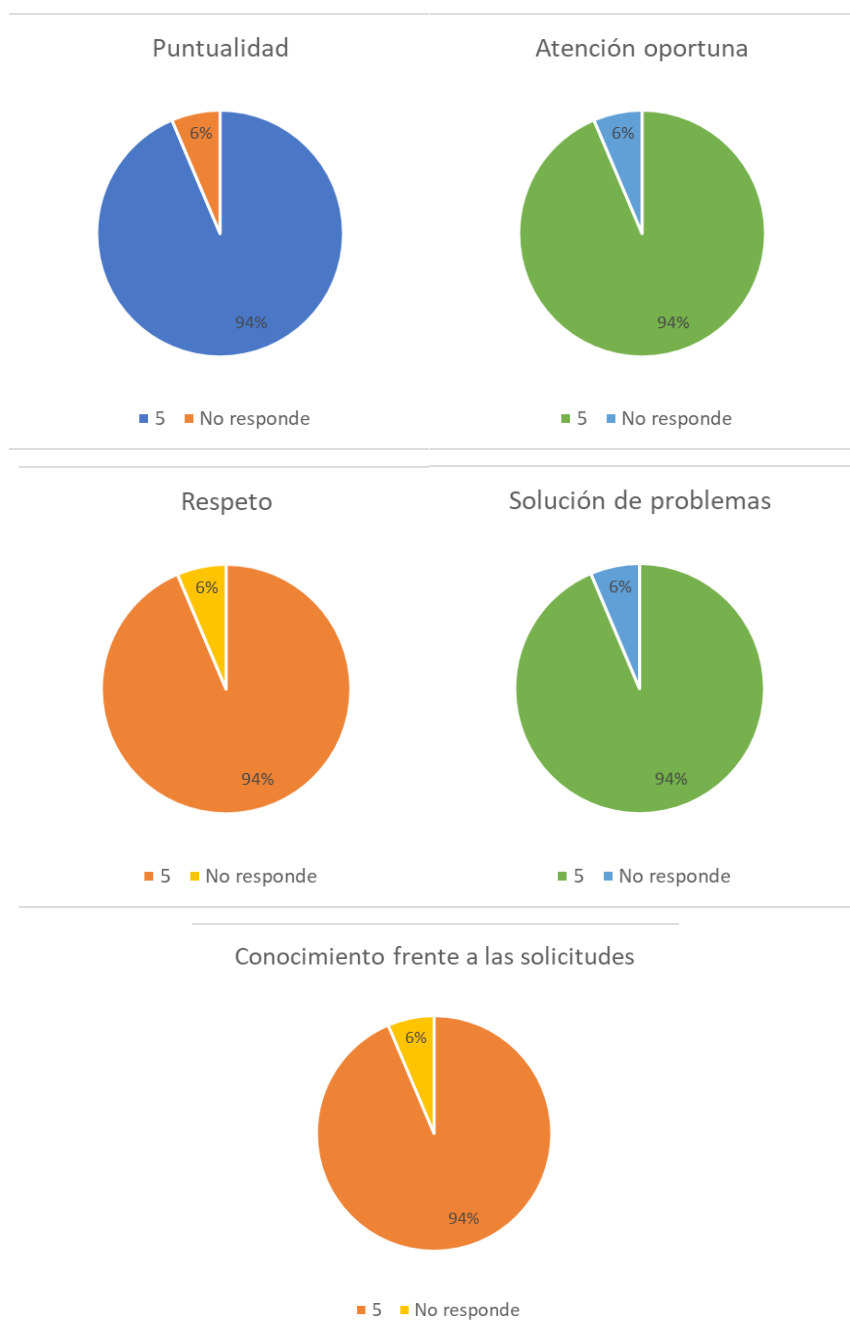
Las 5 preguntas en torno a la logística presentan en un rango de 88% a 90 % de la calificación más alta, y en promedio un 8% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de logística del muelle.

Gráfica 33 Valoración criterios satisfacción servicio técnico artistas – 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





Fuente: Google Analytics 2022

iv. Encuesta de satisfacción programas de formación artística

Como estrategia para ampliar la medición de satisfacción a todas las actividades de la entidad, se crea en la actual vigencia la encuesta de satisfacción enfocada en los



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

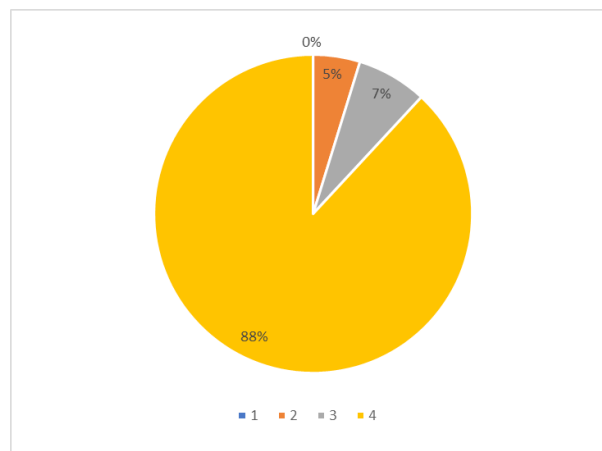


programas de formación artística, con preguntas enfocadas en medir la calidad del servicio prestado: contenido del proceso de formación, pertinencia de las temáticas desarrolladas, comunicación con el artista formador, conocimiento del artista formador de los contenidos impartidos, instalaciones que sirven de sede para los talleres, horarios de las actividades y puntualidad de la actividad.

Frente a la evaluación del contenido del proceso de formación el 90% califica con el mayor puntaje los mismos y solo el 10% da una calificación de 3 que se entiende como buena pero no excelente, importante para la planeación del año 2023 de los contenidos de los procesos de formación impartidos.

Frente a la pertinencia de las temáticas impartidas, el 86% de los participantes otorgan la máxima calificación, el 5% evalúa con 2, aunque es un porcentaje bajo implica un llamado de atención frente al porque de la respuesta y a la generación de estrategias para llegar al 100% de satisfacción.

Gráfica 34 Valoración pertinencia temáticas




Fuente: Google Analytics 2022

Frente a la pregunta que indaga por la comunicación con cada artista formador, el 90% entrega la máxima calificación, 7% una calificación satisfactoria y lo que genera necesidad de revisión de los artistas formadores es el 5% que entrega la mínima calificación, por la importancia que significa una buena comunicación con los participantes, desde la línea de formación se realiza una autoevaluación con cada uno de los artistas formadores.

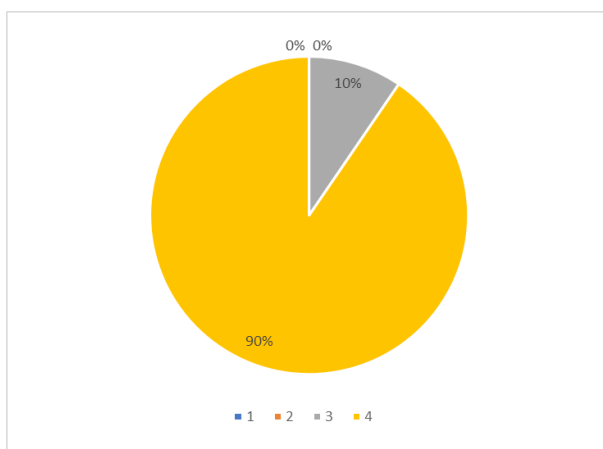
En cuanto al conocimiento de las temáticas por parte del grupo de formadores, el 90% otorga la máxima calificación y un 10% una calificación satisfactoria.

Gráfica 35 Valoración conocimiento de las temáticas



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

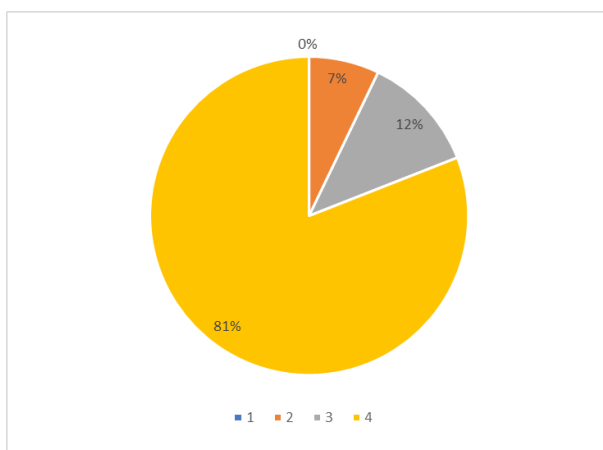




Fuente: Google Analytics 2022

Frente a las preguntas referentes a horarios, puntualidad y calidad de las instalaciones, un 81% de los participantes otorga la máxima calificación, un 12% una calificación satisfactoria y un 7% una calificación baja, esto último nos llama la atención frente a la revisión de los compromisos con las entidades articuladas para la realización de dichos procesos, ya que son los encargados de facilitar los espacios y de la entrega de los mismos para cada taller.

Gráfica 36 Valoración horarios, puntualidad y calidad de instalaciones




Fuente: Google Analytics 2022

6. CONCLUSIONES

Frente a la posibilidad de mejorar la gestión de la información en la página web, se hace una invitación a las diferentes unidades de gestión para continuar ajustando sus contenidos y actualizarlos conforme a la realidad institucional en esta vigencia y los



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



requerimientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 - Ley de transparencia, para lo cual un insumo es revisar el Informe de Seguimiento Implementación y Sostenibilidad Ley de Transparencia de Mayo a agosto de 2022, de la Oficina de Control Interno en el que se presenta el seguimiento a la Ley de transparencia e incluye recomendaciones de la segunda y tercera línea de defensa. Este informe está disponible en: https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=263

Así mismo verificar en el Esquema de publicación de Información 2022, qué contenidos de la página web de la entidad y particularmente del botón de transparencia están a cargo de cada área para realizar la respectiva revisión y gestión de los contenidos.

Esquema disponible en https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos-abiertos?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=113

Respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con las respuestas emitidas por la FUGA, se puede concluir, que, si bien el resultado fue positivo, se sugiere mirar estrategias que permitan mejorar la cantidad de diligenciamientos de encuestas de satisfacción.

Por otro lado, el diligenciamiento de encuestas es un proceso que requiere un equipo que acompañe, reciba y sistematice la información, por lo cual, y dado el carácter voluntario del ejercicio, este genera una baja participación por parte de quienes las diligencian respecto al total de asistentes a las actividades. Las cifras consignadas en el presente informe corresponden a un gran esfuerzo coordinado entre los equipos que se suman al proceso de planeación y ejecución de las actividades desde los componentes técnicos y artísticos. Con las cifras evidenciadas al momento de sistematizar las encuestas, se pueden identificar tendencias valiosas para la toma de decisiones y para la proyección de los programas de la Entidad, mas no una representatividad estadística.

Los asistentes se enteran principalmente por el voz a voz, pero también se ha fortalecido el canal de la cartelera FUGA, en búsqueda de fidelizar los asistentes de primera vez que conociendo los eventos próximos se animen a volver a la entidad y la necesidad de un esfuerzo transversal de mantener actualizada la Página Web de la entidad con la información como canal de difusión de las actividades de la entidad.

Si bien los asistentes lo hacen de forma ocasional, llama la atención la categoría Nunca, que son personas que vienen por primera vez a la fundación y que mes a mes crece y se consolida como una población objetivo para llegar a través de estrategias de difusión. Para generar una mayor apropiación y difusión de la programación valdría la pena al terminar los eventos compartir la programación que se realiza simultáneamente de otras áreas, así como lo que está programado los días siguientes por la Fundación, con el fin de generar recordación y aprovechar el voz a voz de quienes ya conocen la programación.

En general la satisfacción de la programación en todas las líneas, actividades y proyectos respecto a calidad, relación con el equipo que acompaña las actividades, los espacios donde sucede y las condiciones técnicas se encuentran en un rango muy satisfactorio.

Es importante resaltar la alta satisfacción de los artistas respecto a los servicios técnicos del escenario muelle de la Fundación, no se presentan bajas calificaciones y el mayor porcentaje de la evaluación es la calificación superior, lo anterior visibiliza el buen servicio por parte del recurso humano del equipo de producción lo que se refleja en la solicitud constante de los artistas para el uso de los servicios y espacios de la entidad.



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



Es prudente revisar qué tan incluyente es la programación y la calidad de las ayudas audiovisuales, que aparecen valorados muy satisfactoriamente, pero por un grupo menor de asistentes. De igual forma revisar la puntualidad y los horarios de las actividades desarrolladas en la Entidad.

Cabe resaltar las altas calificaciones en las diferentes preguntas realizadas a los participantes de los procesos de formación, evidencia de que dichos procesos impactan de manera positiva a las comunidades de los territorios del centro de Bogotá, particularmente a los grupos sociales en donde se focalizan dichos procesos: Adultos mayores y personas habitantes de calle. La entidad no solo se preocupa por la calidad y nivel de satisfacción de los usuarios de sus instalaciones, sino que también llega a los territorios con contenidos de calidad, incluyentes y respetuosos de los procesos particulares de las comunidades.

Documento 20222700120323 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 26-12-2022 17:58:16

Deisy Estupiñan, Contratista, Oficina Asesora de Planeación, Fecha firma: 25-12-2022 20:56:07

Martha Isabel Rivera Rojas, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 22-12-2022 18:15:18


Jesus David Lopez Camargo, Contrat, Recursos Físicos - Almacén General, Fecha firma: 22-12-2022 09:12:26

Nataly Fajardo Baquero, Contratista, Subdirección Artística y Cultural, Fecha firma: 26-12-2022 14:41:23



351891e335f69bc3be2726fca4eb8aa560c33ee2815aacd123bac4cb37cb9397



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

