



INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN


SEGUNDO SEMESTRE 2023

ENERO 2024



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.....	6
2. ESTRUCTURA.....	7
2.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	7
2.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	9
2.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	10
3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	12
3.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	12
i. Localización.....	12
ii. Género.....	13
iii. Edad.....	13
iv. Variable intrínseca – Temas de Interés.....	14
3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA.....	16
i. Localización.....	16
ii. Género.....	17
iii. Edad.....	17
iv. Grupo étnico.....	17
v. Estrato socioeconómico.....	18
3.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	18
i. Localización.....	18
ii. Género.....	19
iii. Edad.....	20
iv. Rasgos físicos y/o tradicionales culturales.....	20
v. Grupo social.....	21
3.4 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ.....	21
i. Localización.....	21
ii. Género.....	22
iii. Edad.....	23
iv. Rasgos físicos y/o tradicionales culturales.....	23
v. Grupo social.....	24
4. CANALES DE INTERACCIÓN.....	24
4.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	24
4.2 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	25
4.3 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ.....	27
5. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS.....	28



5.1	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	28
5.2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	29
5.3	SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	30
i.	Valoración de Oferta artística.....	30
ii.	SC-FT-05 Encuesta de satisfacción del servicio técnico de los escenarios de la fuga.....	33
iii.	SC-FT-07 Encuesta de satisfacción público- actividades de formación artística	38
5.1	SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ.....	41
i.	SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales.....	41
ii.	SC-FT-07 - Formato Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística.....	42
6.	CONCLUSIONES.....	43

TABLA DE CONTENIDO GRÁFICAS

Gráfica 1.	Estadística usuarios por Género.....	13
Gráfica 2.	Estadística usuarios por grupo etario.....	14
Gráfica 3.	Distribución participación por localización.....	16
Gráfica 4.	Distribución participación por genero.....	17
Gráfica 5.	Distribución participación por edad.....	17
Gráfica 6.	Distribución participación por grupo étnico.....	18
Gráfica 7.	Distribución participación por estrato socioeconómico.....	18
Gráfica 8.	Distribución participación por localidad.....	19
Gráfica 9.	Distribución participación por genero.....	19
Gráfica 10.	Distribución participación por edad.....	20
Gráfica 11.	Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales.....	20
Gráfica 12.	Distribución participación por grupo social.....	21
Gráfica 13.	Distribución participación por localización.....	22
Gráfica 14.	Distribución participación por género.....	22
Gráfica 15.	Distribución participación por edad.....	23
Gráfica 16.	Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales.....	23
Gráfica 17.	Distribución participación por grupo social.....	24



Gráfica 18. Canales utilizados.....	24
Gráfica 19. Canales utilizados.....	25
Gráfica 20. Frecuencia de asistencia.....	26
Gráfica 21. Frecuencia de asistencia.....	27
Gráfica 22. Canales de interacción para enterarse de los eventos.....	27
Gráfica 23. Canales de interacción para enterarse de los eventos.....	28
Gráfica 24. Escala satisfacción.....	29
Gráfica 25. Escala satisfacción por criterio.....	29
Gráfica 26. Valoración canal Whatsapp.....	30
Gráfica 27. Valoración Calidad e Incluyente.....	31
Gráfica 28. Valoración Para todas las edades.....	31
Gráfica 29. Valoración Trato personal de la entidad.....	32
Gráfica 30. Valoración Instalaciones, Horario y Puntualidad.....	32
Gráfica 31. Valoración Calidad técnica.....	33
Gráfica 32. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios - Iluminación.....	34
Gráfica 33. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios - Sonido.....	35
Gráfica 34. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios – Manejo del escenario.....	37
Gráfica 35. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios – Logística.....	38
Gráfica 36. Valoración contenido del proceso de formación.....	39
Gráfica 37. Valoración pertinencia de las temáticas impartidas.....	39
Gráfica 38. Valoración comunicación con cada artista formador.....	40
Gráfica 35. Valoración temáticas por parte del grupo de formadores.....	40
Gráfica 40. Valoración instalaciones.....	40

TABLA DE CONTENIDO ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Correo electrónico enviado a las respuestas emitidas por la fundación.....	6
Ilustración 2 Página institucional.....	7
Ilustración 3 Página institucional.....	8
Ilustración 4 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....	8





<i>Ilustración 5 Menú de Transparencia página institucional.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 6 Encuesta contenidos de la página web.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 7. Seguimiento encuesta sobre contenido sitio web.....</i>	<i>28</i>

TABLA DE CONTENIDO TABLAS

<i>Tabla 1. Localización usuarios página web.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 2. Localización usuarios página web por ciudad.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 3. Enlaces -temas de interés página web.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4. Dispositivos utilizados para consultar la página web.....</i>	<i>15</i>



1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros grupos de valor, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, estableció la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la fuga, donde se establece la metodología de medición y los responsables por cada fase en función del ciclo PHVA., teniendo en cuenta tanto el tipo de servicio y/o interacción, como al beneficiario o grupo de valor al que se le aplica los instrumentos definidos.

En el marco de las acciones programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FUGA 2023; 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 1 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023. 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, diseñó una encuesta de satisfacción que obtuvo 65 respuestas, diligenciadas a través del siguiente link <https://forms.gle/xfYrNRBqR3yVmbR5A> el cual se adjuntó en el cuerpo del correo de las 418 peticiones resueltas.

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



Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>
para Jhonnatan, Judy ▾

4 ene 2024, 14:30 (hace 5 días) ☆ ↶ ⋮

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate 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/xfYrNRBqR3yVmbR5A> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

En el seguimiento a la sistematización de 272 encuestas de más de 175 eventos de la Subdirección Artística y Cultural realizados en el II semestre de 2023, 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 herramienta que permite la toma de decisiones en cuanto a la oferta de programación, teniendo en cuenta los intereses expresados por los encuestados, así como en las oportunidades de mejora que surgen de la calificación de la ciudadanía.

El diligenciamiento de las encuestas de satisfacción es totalmente voluntario, por lo cual el



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



número de encuestas no necesariamente corresponde con el número de asistentes a las actividades. De igual forma, los mismos 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 a través de un forms de Google con un código QR socializado en los eventos realizados en el marco de las actividades de las líneas misionales de la Subdirección Artística y Cultural.

Así mismo, desde la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá motivados por el interés de conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados desde la Subdirección en materia de formación y eventos, durante el segundo semestre se registraron 193 respuestas distribuidas así:

- a) SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales Versión 4. (22 respuestas).
- b) SC-FT-07 - Formato Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística Versión 2. (171 respuestas)

2. ESTRUCTURA

2.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Actualmente, se cuenta con una encuesta publicada en la página web que se creó en 2021, 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 web de la entidad: <https://fuga.gov.co> y 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 imagen siguiente:

Ilustración 2 Página institucional



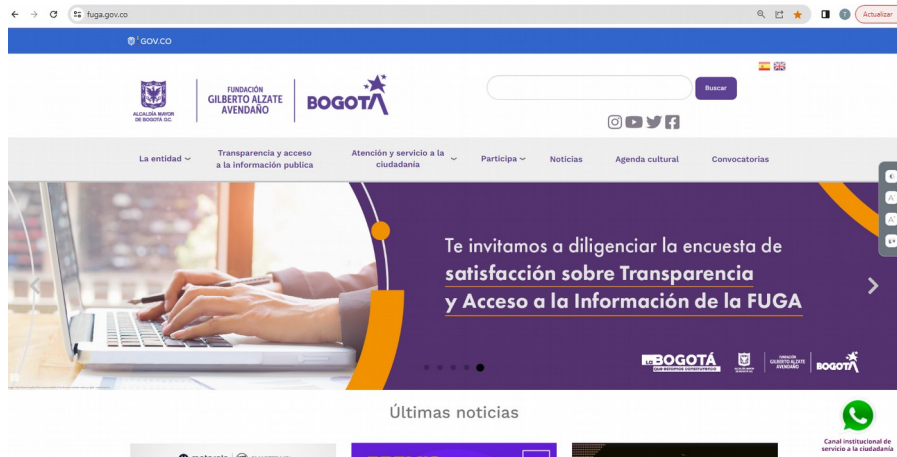



Ilustración 3 Página institucional




Dicha encuesta que se despliega en un formulario de Google:

Ilustración 4 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a 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





FUNDACIÓN
GILBERTO
ALZATE
AVENDAÑO

50 AÑOS

EN EL CENTRO DEL ARTE,
LA CREATIVIDAD 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:

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

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

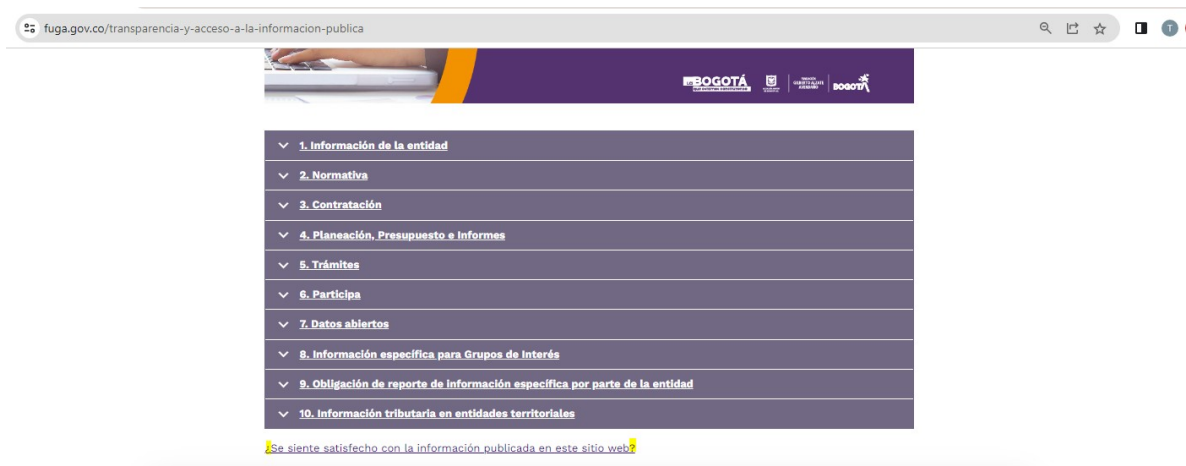
1. ¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web? *

A. Si

B. No

Para el segundo semestre de 2023, la entidad mantiene la aplicación de las encuestas al finalizar las categorías del menú de transparencia también, ver imagen:

Ilustración 5 Menú de Transparencia página institucional



Dicho enlace despliega las siguientes preguntas:

Ilustración 6 Encuesta contenidos de la página web



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





¿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

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 Álzate 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 cuáles 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 con 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 (SC-FT-04 Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales), 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 segundo lugar, se realiza el análisis de la satisfacción de los artistas respecto a la calidad del servicio de los técnicos (SC-FT-05 Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA) 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 (SC-FT-07 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística), implementado desde la vigencia anterior y que busca conocer la opinión respecto a estos procesos por parte de los participantes.

2.4 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ

Con relación a la estructura de las encuestas en ambos casos los formatos cuentan con una sección inicial de caracterización del usuario donde se consulta sobre aspectos



como edad, género, localidad o lugar de residencia, grupo social al que pertenece y grupo de acuerdo con sus rasgos físicos y/o tradiciones culturales. Posteriormente, cada uno presenta diversos interrogantes de acuerdo con la naturaleza de la actividad evaluada así:

- a) SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales V4: Se consulta sobre el medio a través del cual se entera de la actividad y/o evento del que participa; la frecuencia con la que asiste a los eventos y/o actividades organizadas desde la FUGA; la valoración que le da a la actividad y/o evento en aspectos como: Calidad, si considera que es incluyente, si considera que es apropiado para todas las edades, logística y técnica utilizada; qué tipo de oferta le gustaría que se presentara con mayor frecuencia y finalmente un espacio para sugerencias, recomendaciones o felicitaciones.
- b) SC-FT-07 - Formato Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística V2: Se consulta en que proceso de formación participa, la valoración que le da en aspectos como contenidos del proceso de formación, pertinencia de las temáticas desarrolladas, comunicación con el formador, conocimiento del formador, instalaciones, horarios y puntualidad; qué tipo de actividad de formación le gustaría realizar; a qué tipo de oferta artística y cultural le gustaría asistir y por último un espacio para sugerencias, recomendaciones o felicitaciones.

Ambos formatos cuentan con la sección de autorización de manejo de datos, de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes.

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

3.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2023, aún con la divulgación de la encuesta de transparencia en la página principal de la entidad, no se presentaron respuestas y teniendo en cuenta 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

En el segundo semestre de 2023, la página web de la entidad ha tenido 25.934 visitantes de julio a diciembre 31 de 2023. El 92,54% de los usuarios de la página web están ubicados en Colombia. Llaman 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 China. Luego aparecen en cuarto y quinto lugar respectivamente: México y España.

El detalle se muestra a continuación:




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



Tabla 1. Localización usuarios página web

Localización Usuarios página FUGA II semestre 2023			
#	País	Usuarios	%
1	Colombia	24 Mil	92,54%
2	Estados Unidos	765	2,94%
3	China	329	1,26%
4	México	313	1,20%
5	España	252	0,97%
6	Argentina	142	0,54%
7	Perú	133	0,51%

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Teniendo en cuenta los reportes de usuarios por ciudad, se puede evidenciar que la mayor concentración de visitas se hace desde Bogotá y Cali respectivamente

Tabla 2. Localización usuarios página web por ciudad

Localización Usuarios Por Ciudad II Semestre 2023	
Ciudad	Usuarios
Bogotá	18 mil
Cali	1,6 mil
Medellín	1 mil
Barranquilla	307
Soacha	278
Chía	186
Arjona	157

Fuente: Google Analytics
www.fuga.gov.co

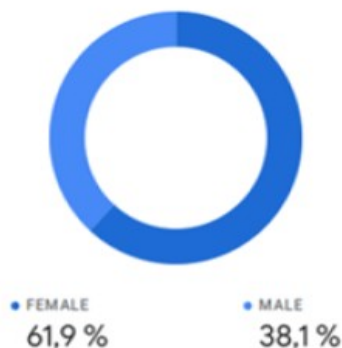
ii. Género

De los 25.934 visitantes, 16.053 usuarios son de género femenino, que representan el



61,9% de los usuarios identificados y 38,1% de los usuarios son masculino, lo que equivale a 9.880 usuarios. De lo anterior vemos, que los usuarios de la página son predominantemente mujeres.

Gráfica 1. Estadística usuarios por Género



Fuente: Google Analytics

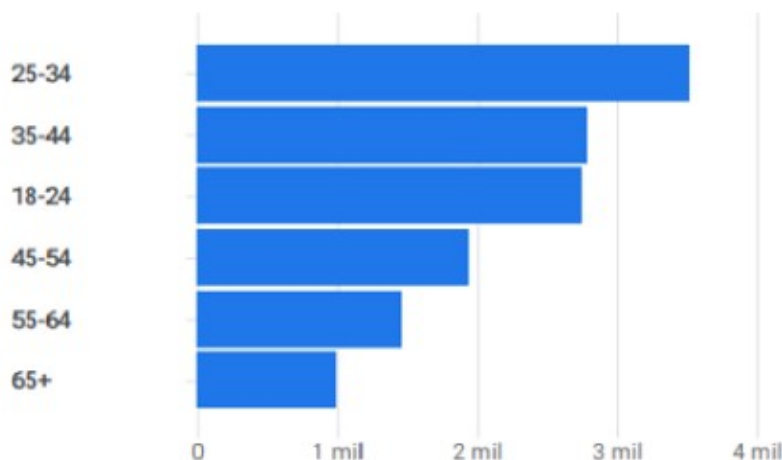
iii. Edad

De los 29.934 visitantes del periodo analizado, Se puede evidenciar que la mayoría correspondiente a 3.500 visitantes aproximadamente, corresponden a las edades de 25 y 34 años.

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 61% de los usuarios con registro de edad.

No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan en los datos recopilados por Google Analytics

Gráfica 2. Estadística usuarios por grupo etario



Fuente: Google Analytics 2023

iv. Variable intrínseca – Temas de Interés

De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023, si bien hubo 25.934 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 76.014 y a 27.394 sesiones. Usualmente una persona que ingresa a la página de la FUGA en promedio ve de 2 a 3 enlaces cuando navega y está 1 minuto y 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 20 enlaces más consultados, para efectos de este informe se muestra el ranking de los 10 enlaces más consultados en la página web.

Tabla 3. Enlaces -temas de interés página web

Temas -Enlaces de interés para la Ciudadanía			
#	Página	Vistas de una página	%
1	Bienvenido Fundación Gilberto Alzate Avendaño	11.434	15.04%
2	Agenda cultural Fundación Gilberto Alzate Avendaño	6.046	7.95%
3	Convocatorias Fundación Gilberto Alzate Avendaño	4.722	6.21%
4	Petronio Álvarez 2023 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	4.030	5.30%
5	Premio Festival Centro 2024 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.034	2.67%
6	Transparencia y acceso a la información pública Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.024	2.66%
7	Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.793	2.35%
8	Acerca de la FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.225	1.61%
9	El Bronx Distrito Creativo presenta Monumentum II, la fiesta electrónica pública más grande de la ciudad Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.016	1.33%
10	Ya están abiertas las convocatorias para el Premio Festival Centro 2024 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	926	1.21%

Fuente: Google Analytics 2023

Se mantiene el interés en la agenda cultural, uno de los temas misionales. 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 diferentes premios, 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.

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 4. Dispositivos utilizados para consultar la página web

Dispositivos utilizados para consultar la página web		
Dispositivo Usado para navegar	%	# de sesiones
Desktop	55.1%	15 mil
Móvil	44.05 %	12 mil
Tablet	0,4%	123
Total	100%	27.123

Fuente: Google Analytics
www.fuga.gov.co

3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANIA – SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

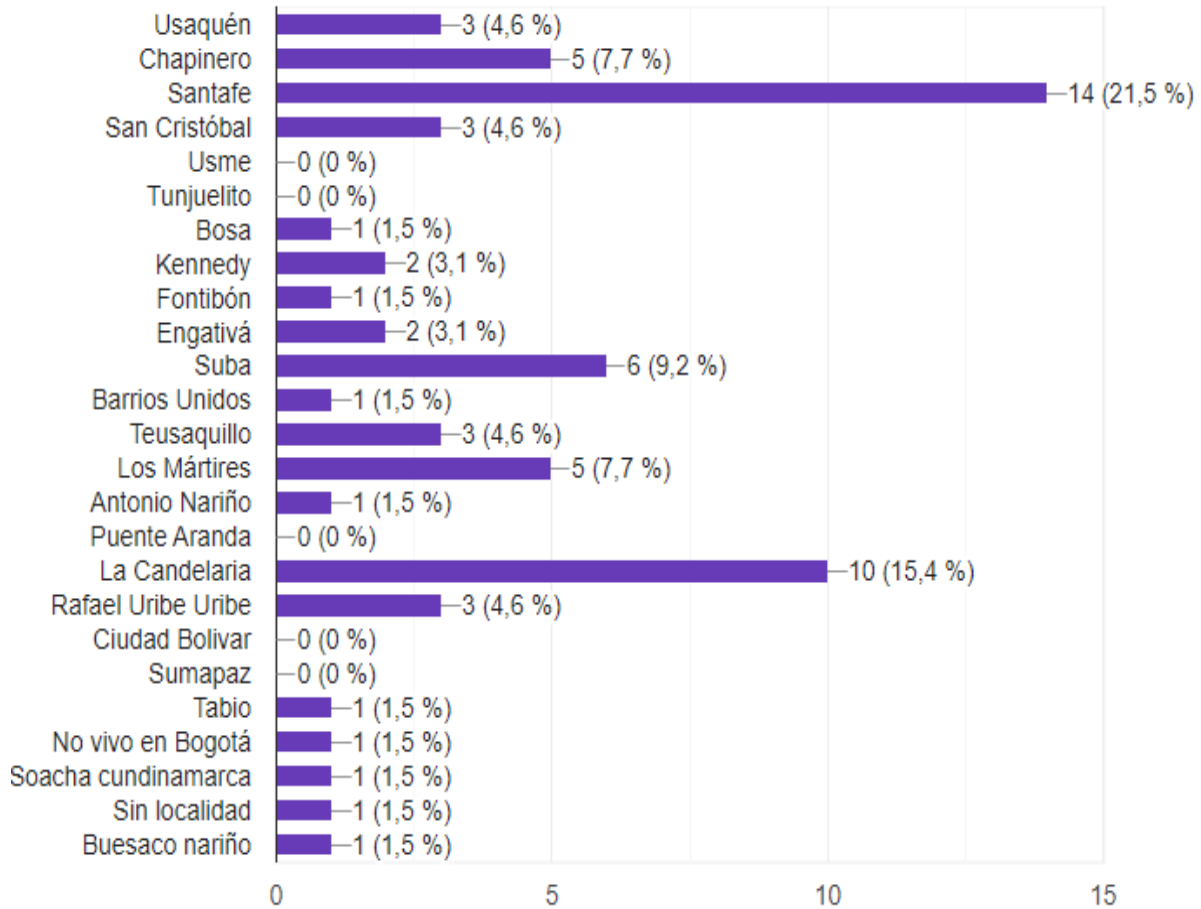
Las 65 personas que respondieron las encuestas se clasifican demográficamente de la siguiente manera.

i. Localización

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 40,5% de las personas corresponden a las localidades de Santa fe, Los Mártires y la Candelaria.

Gráfica 3. Distribución participación por localización





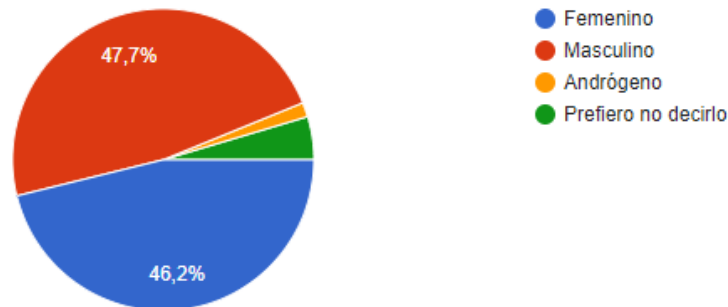
Fuente: Google Analytics 2023

ii. Género

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 46,2% de las personas se identifican con género femenino y el 47,7% con masculino.

Gráfica 4. Distribución participación por genero



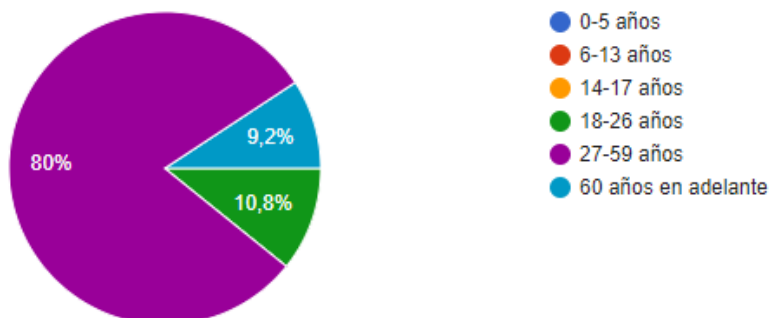


Fuente: Google Analytics 2023

iii. Edad

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 80% de las personas se encuentran entre los 27 y 59 años.

Gráfica 5. Distribución participación por edad



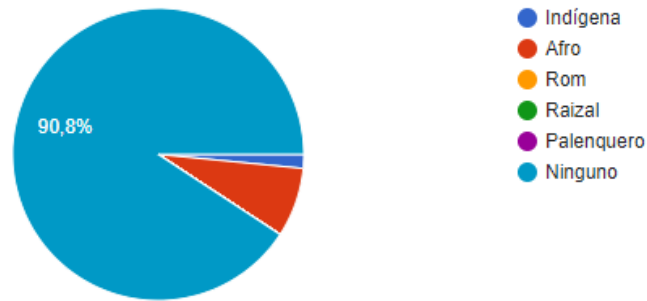
Fuente: Google Analytics 2023

iv. Grupo étnico

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas solo el 7,7% de las personas pertenecen al grupo étnico afro y el 1,5% a indígena.

Gráfica 6. Distribución participación por grupo étnico



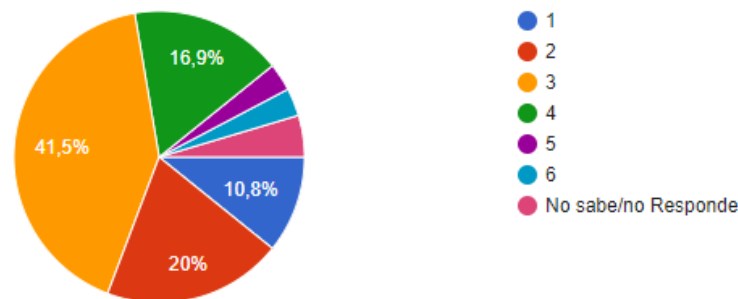


Fuente: Google Analytics 2023

v. Estrato socioeconómico

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas, el 61,5% de las personas se encuentra en estrato 2 y 3.

Gráfica 7. Distribución participación por estrato socioeconómico



Fuente: Google Analytics 2023

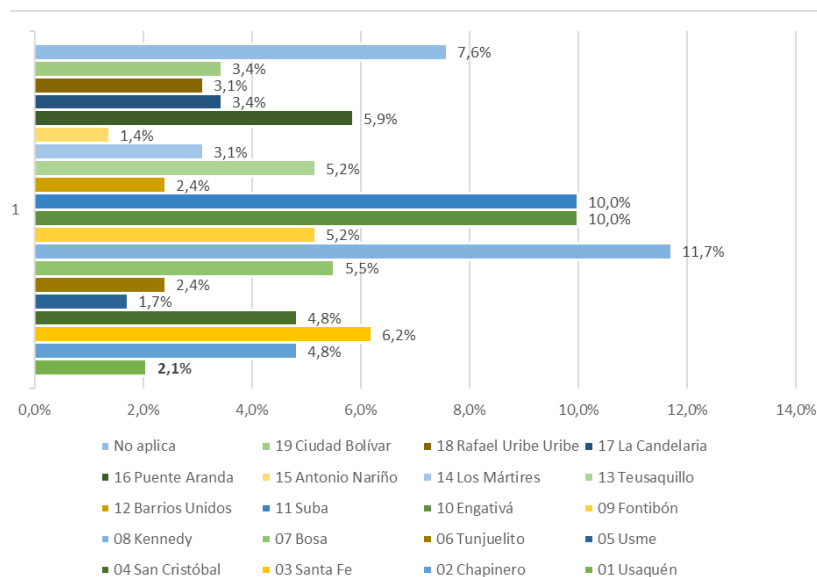
3.3 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

i. Localización

Al observar la información de las localidades, se identifica una alta participación de asistentes de la localidad de Kennedy, Engativá, Puente Aranda y Chapinero 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 8. Distribución participación por localidad





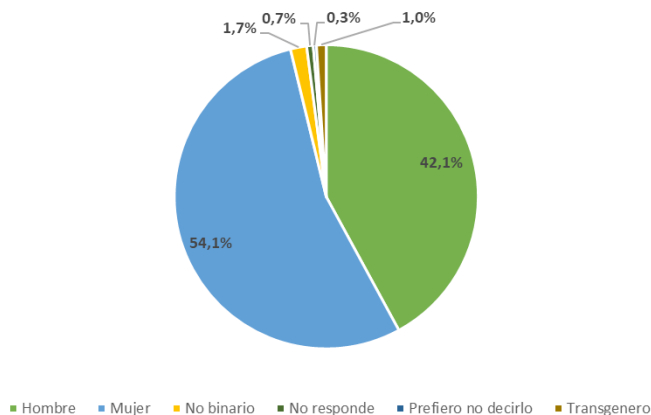
Fuente: Google Analytics 2023

También identificamos que, dentro de la opción de otros, asistieron personas que no residen en Bogotá, procedentes de diferentes partes de Colombia, particularmente de Soacha y la Calera.

ii. Género

Respecto al género, se identifica un porcentaje superior de asistencia de mujeres a las actividades de la FUGA. Resulta interesante ver el autorreconocimiento de asistentes en la categoría No binario, lo que nos invita a pensar una programación con enfoque diferencial de género que visibilice la FUGA como un espacio seguro para la diversidad.

Gráfica 9. Distribución participación por genero



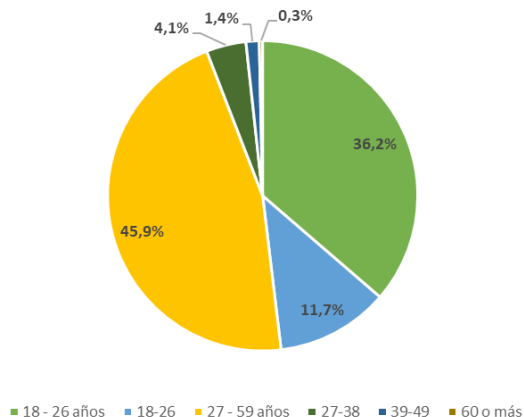
Fuente: Google Analytics 2023



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 10. Distribución participación por edad

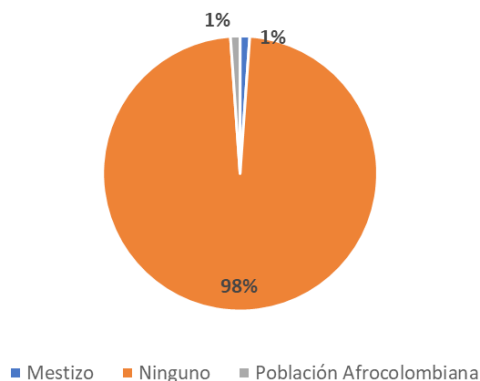


Fuente: Google Analytics 2023

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, prefiriendo marcar la opción Ninguno o No responde. En la opción **otros** los encuestados se identifican como mestizos y población afrocolombiana.

Gráfica 11. Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales



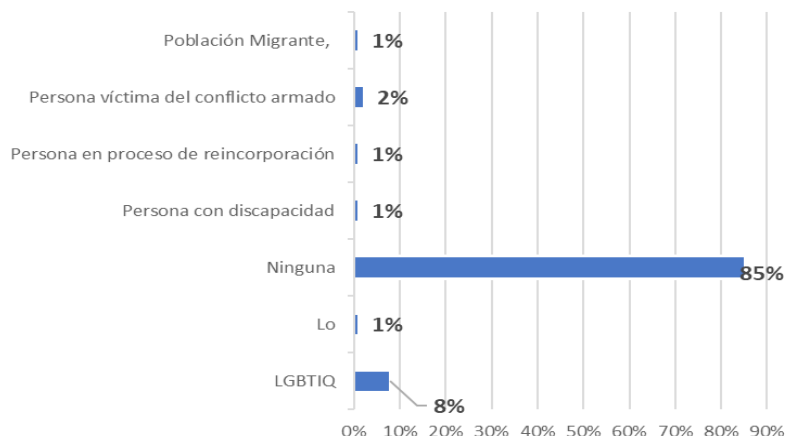
Fuente: Google Analytics 2023



v. Grupo social

Al observar la pregunta por pertenencia a grupo social el mayor porcentaje de respuestas afirma que no pertenece a ningún grupo social, por el número de respuestas se infiere que los encuestados podrían no considerar la pregunta relevante, prefiriendo marcar la opción Ninguno o No responde, se muestra un porcentaje importante en la categoría LGBTIQ+, haciendo importante promover oferta artística y cultural orientada en este grupo social.

Gráfica 12. Distribución participación por grupo social



Fuente: Google Analytics 2023

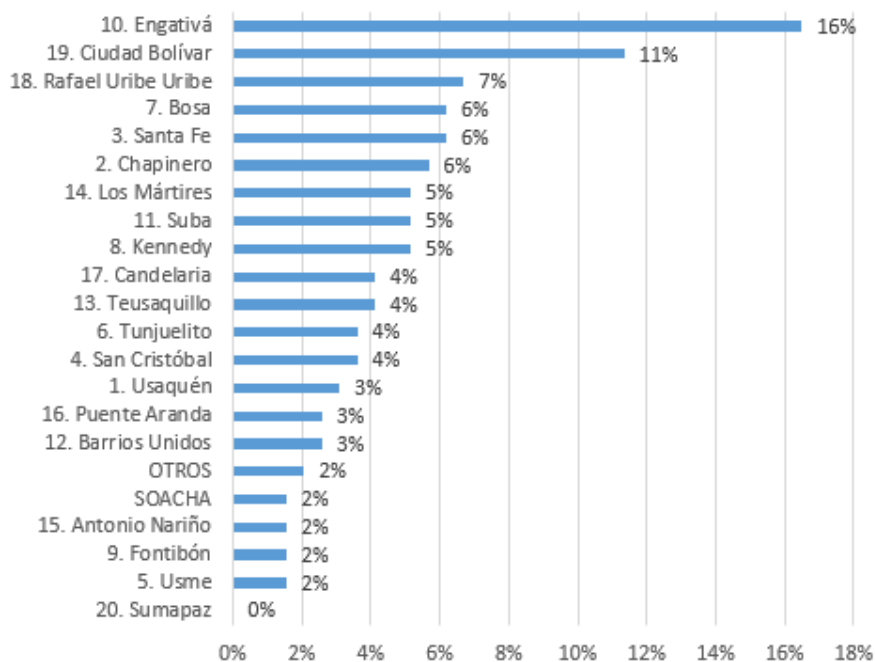
3.4 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ

i. Localización

Al observar la información de las localidades, se identifica que el 15% de las personas pertenecen a las localidades del centro



Gráfica 13. Distribución participación por localización

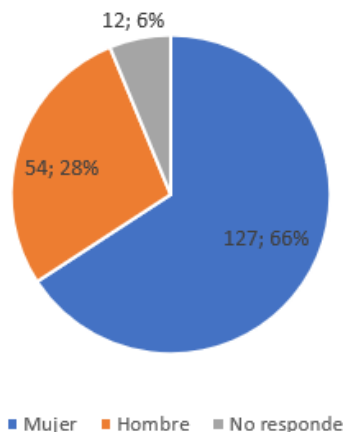


Fuente: Elaboración propia

ii. **Género**

Con relación a los participantes de la encuesta se registró como resultado un total de 66% mujeres, 28% hombres y un 6% no responde. Tal y como se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica 14. Distribución participación por género



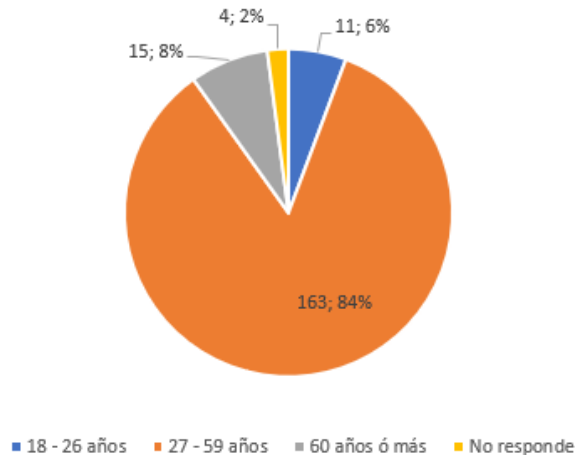
Fuente: Elaboración propia



iii. Edad

En las encuestas se refleja una participación mayoritaria de adultos entre los 27 a 59 años con un 84% de participación, seguida por los mayores de 60 años con una participación del 8%.

Gráfica 15. Distribución participación por edad

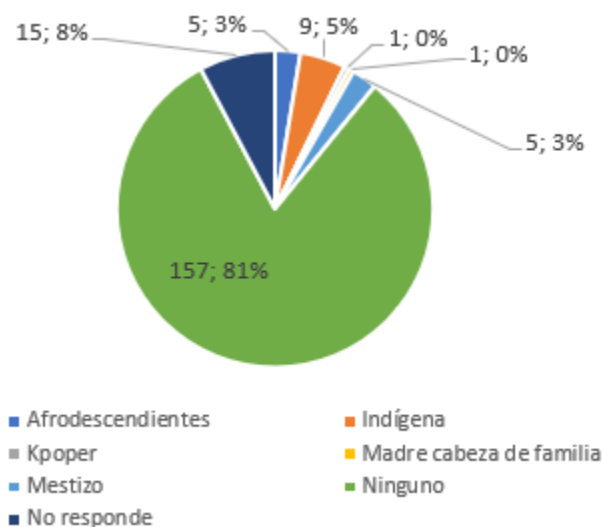


Fuente: Elaboración propia

iv. Rasgos físicos y/o tradicionales culturales

Al observar la pregunta por rasgos físicos, y/o tradicionales culturales, el mayor porcentaje de respuestas prefiere marcar la opción Ninguno o No responde. El 8% de los participantes manifiestan ser afrodescendientes y el 5% indígenas.

Gráfica 16. Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales



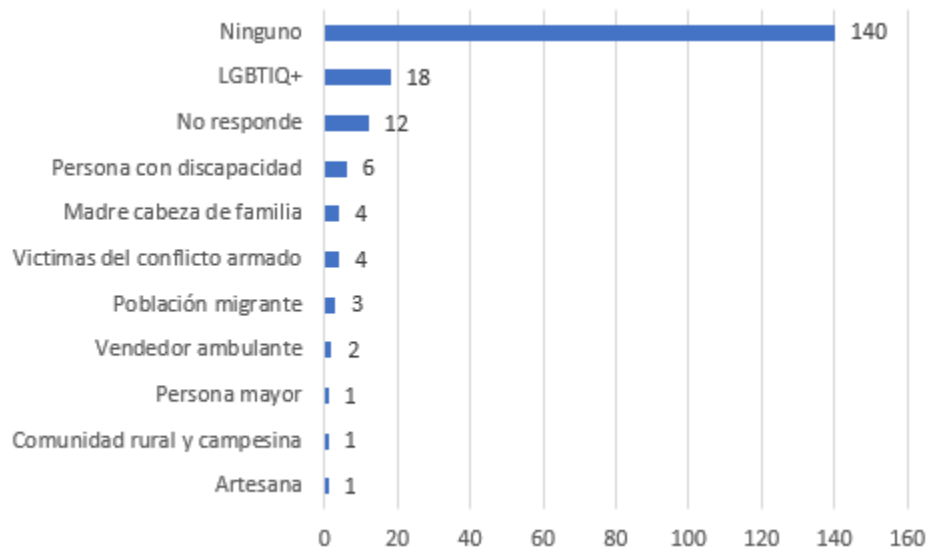
Fuente: Elaboración propia



v. Grupo social

Al observar las encuestas se obtuvo como resultado un total de 73% de los participantes manifiestan que no se reconocen en ningún grupo; el 9,4% como LGBTIQ+; 3,1% como persona con discapacidad. Tal y como lo evidencia la siguiente gráfica:

Gráfica 17. Distribución participación por grupo social



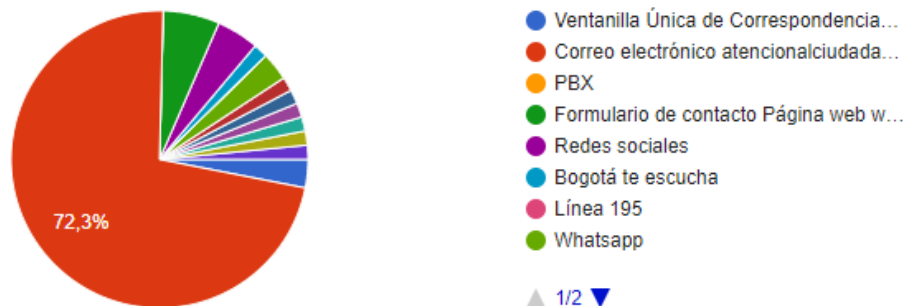
Fuente: Elaboración propia

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 72,3%, seguido por la ventanilla única de correspondencia, cada uno con 6,2%

Gráfica 18. Canales utilizados



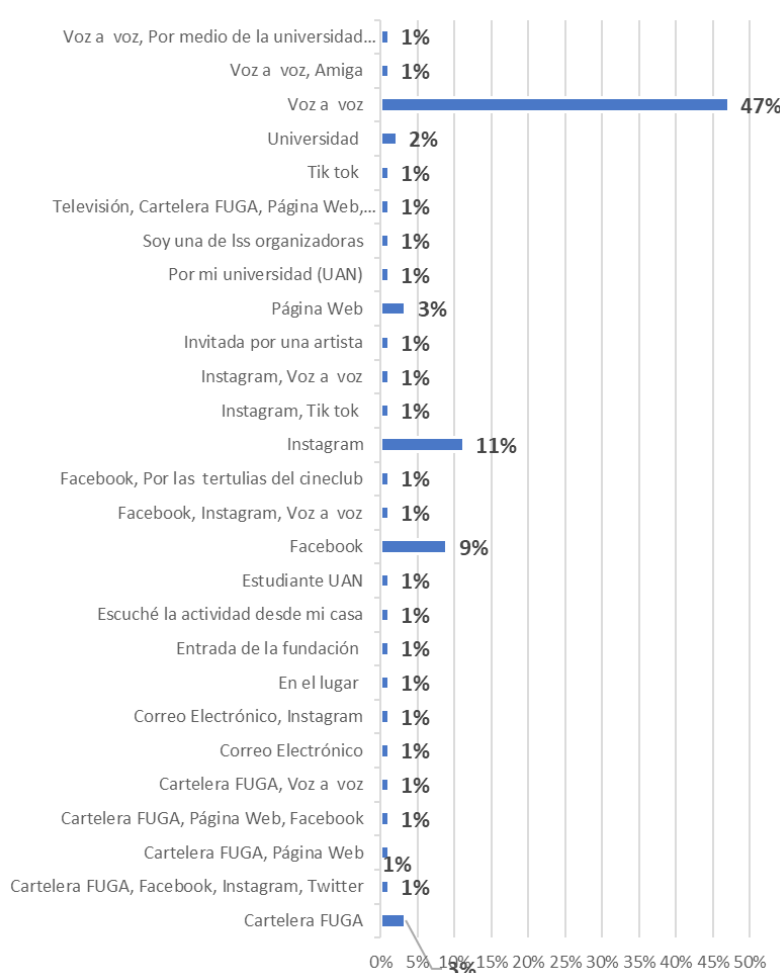
Fuente: Google Analytics 2023



4.2 SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

Al hablar de los canales de difusión de los eventos que tiene la Fundación es relevante la importancia del voz a voz, respuesta que permite visibilizar una alta satisfacción y recordación frente a la actividad artística y cultural ofertada, 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 énfasis 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 19. Canales utilizados



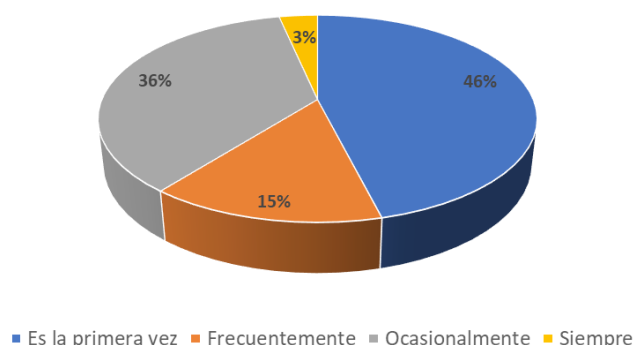
Fuente: Google Analytics 2023



Frecuencia de asistencia a la programación de la entidad

La variable asistencia se da *Ocasionalmente* con un 36%, antecedida de por primera vez con un 46%, este porcentaje estaría en la población objetivo para buscar estrategias de fidelización de estos asistentes. La variable *Ocasionalmente* que obtuvo buena 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 20. Frecuencia de asistencia



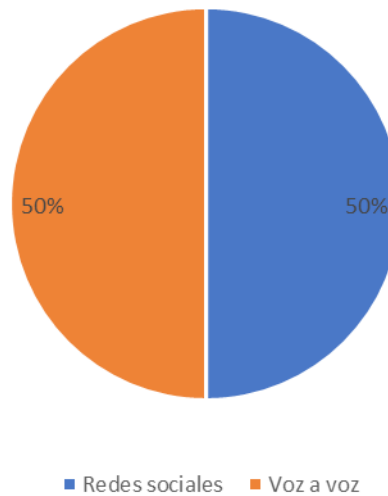
Fuente: Google Analytics 2023

Encuesta de Satisfacción Banco de Proyectos (Piloto)

Como parte de la entrada en funcionamiento del Banco de proyectos a través de un formulario virtual en la página web de la entidad y que resultó en proyectos seleccionados por la comisión de exhibiciones que serán expuestos en las salas de exposición de la entidad en el año 2024, se generó una encuesta piloto para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la inscripción virtual, se indagó por la forma en la que tuvo conocimiento de la convocatoria y el nivel de dificultad del formulario online. Esta encuesta fue enviada a todos los inscritos en el correo de información de propuestas seleccionadas y los resultados fueron los siguientes:



Gráfica 21. Frecuencia de asistencia

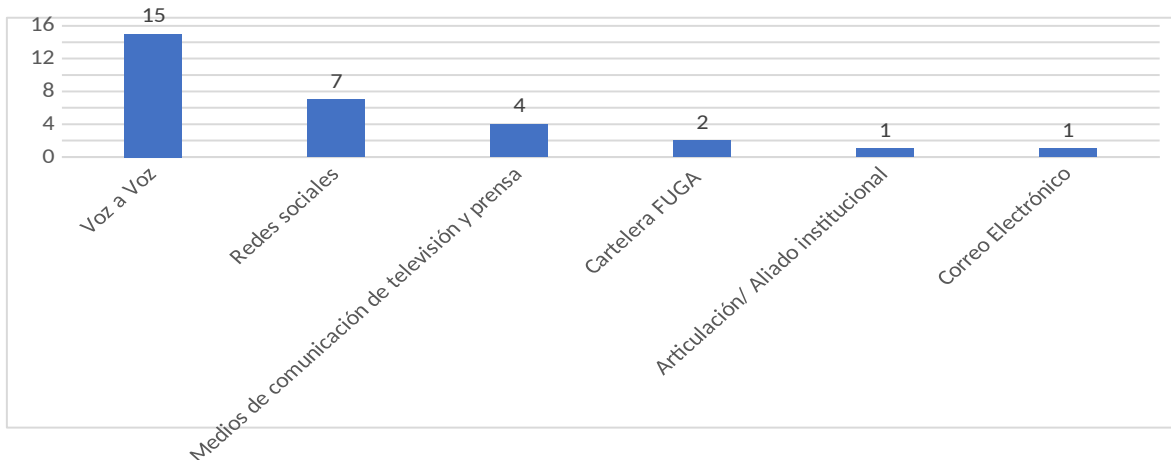


Fuente: Google Analytics 2023

4.3 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ

Con relación a los canales a través de los cuales se enteran de los eventos que realiza la FUGA los participantes encuestados por el formato SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales V4 manifiestan que el voz a voz es el canal de comunicación más utilizado, seguido de las redes sociales y medios como televisión y prensa. La siguiente gráfica presenta la tabulación de las respuestas, aclarando que esta es una pregunta de opción múltiple:

Gráfica 22. Canales de interacción para enterarse de los eventos



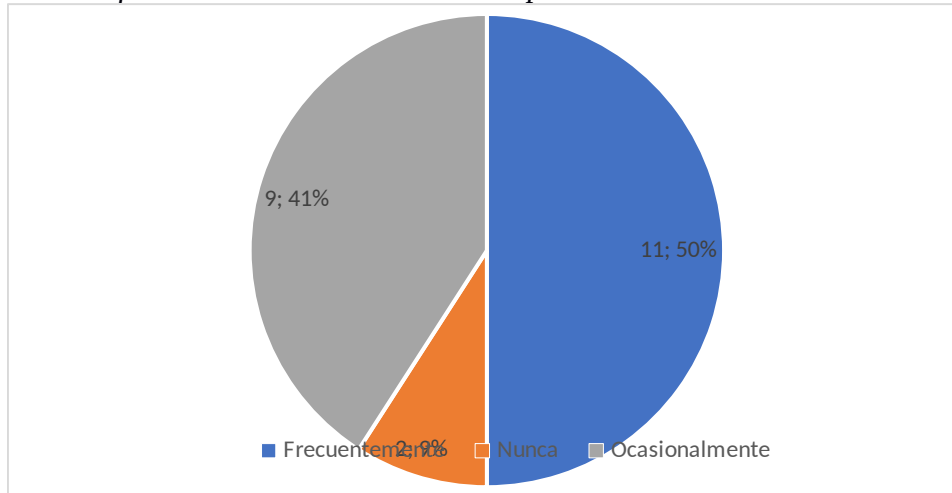
Fuente: Elaboración propia

Así mismo, al indagar acerca de la frecuencia a la que asiste a los eventos y actividades organizadas por la FUGA se reporta que el 50% asisten frecuentemente y el 41%



ocasionalmente, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfica 23. Canales de interacción para enterarse de los eventos



Fuente: Elaboración propia

5. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS

5.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Teniendo en cuenta las encuestas sobre el contenido que se puede hacer desde las categorías del menú de transparencia y las que están en el home de la página de la entidad, se evidencia que no han sido diligenciadas o no se han realizado envíos en el segundo semestre del año 2023.

Ilustración 7. Seguimiento encuesta sobre contenido sitio web



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

Ver Edit Prueba Resultados Delete Gestionar presentación Revisiones Clone Desarrollo

Envíos Descargar Subir al servidor Limpiar

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

Hay actualizaciones de seguridad disponibles para uno o más de sus módulos o temas gráficos. Para garantizar la seguridad de su servidor, debería actualizarlos inmediatamente! Consulte la página actualizaciones disponibles para más información e instalar las actualizaciones pendientes.

The Submissions page displays a customizable overview of a webform node's submissions. Submissions can be reviewed, updated, flagged and annotated. Ver video

FILTER SUBMISSIONS

Filter by submitted data and/or notes All [0] Filter

Select operation Aplicar a los elementos seleccionados Personalizar

Nº CREATED USER LANGUAGE IP ADDRESS ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN ESTE SI... URL O DIRECCIÓN WEB DE LA PÁGINA QUE CALIFICA OPERATIONS

No hay envíos aún.

Aplicar a los elementos seleccionados

Fuente Webmaster



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

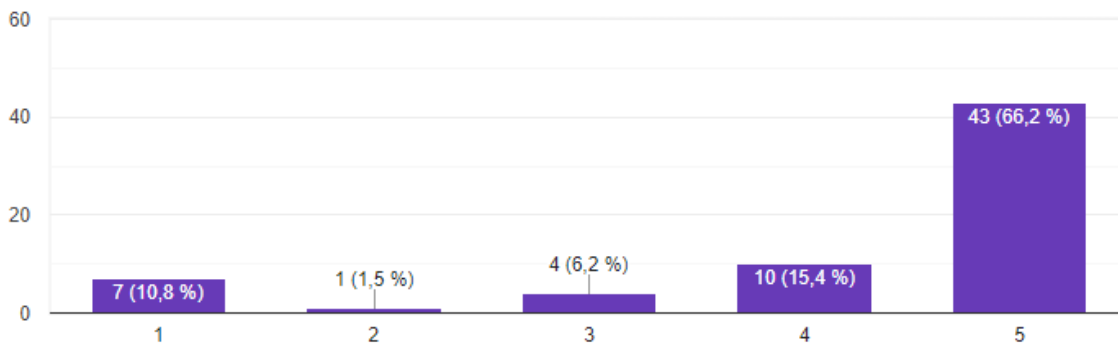


A partir de estos resultados y particularmente respecto a la baja respuesta de la encuesta, sigue siendo necesario promover más la encuesta, para que la ciudadanía nos dé retroalimentación de la página.

5.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Dentro de la escala de satisfacción evaluada, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho, el 66,2% de las personas que resolvieron la encuesta se sienten muy satisfechos con las respuestas brindadas por la fundación.

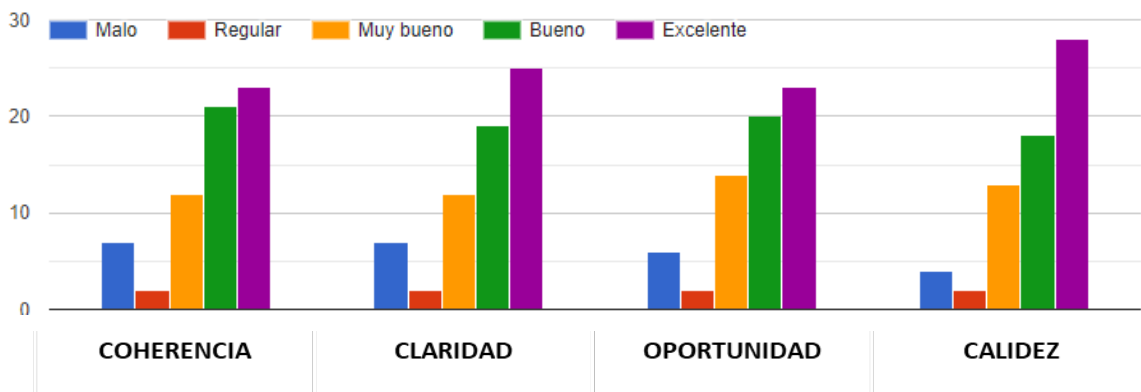
Gráfica 24. Escala satisfacción



Fuente: Google Analytics 2023

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 solo el 10% indica que ellos criterios de coherencia y claridad es mala.

Gráfica 25. Escala satisfacción por criterio



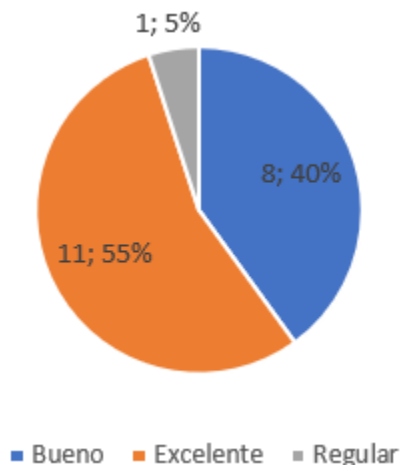
Fuente: Google Analytics 2023



Por medio del por canal WhatsApp, se da facilidad a 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 107 notificaciones recibidas por WhatsApp, solo el 18,7% respondió las encuestas de satisfacción, de los cuales el 55% considera Excelente en cuanto a la atención e información recibida. Se destaca que no se recibieron calificaciones negativas (Malo) durante el periodo

Gráfica 26. Valoración canal Whatsapp



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 5 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

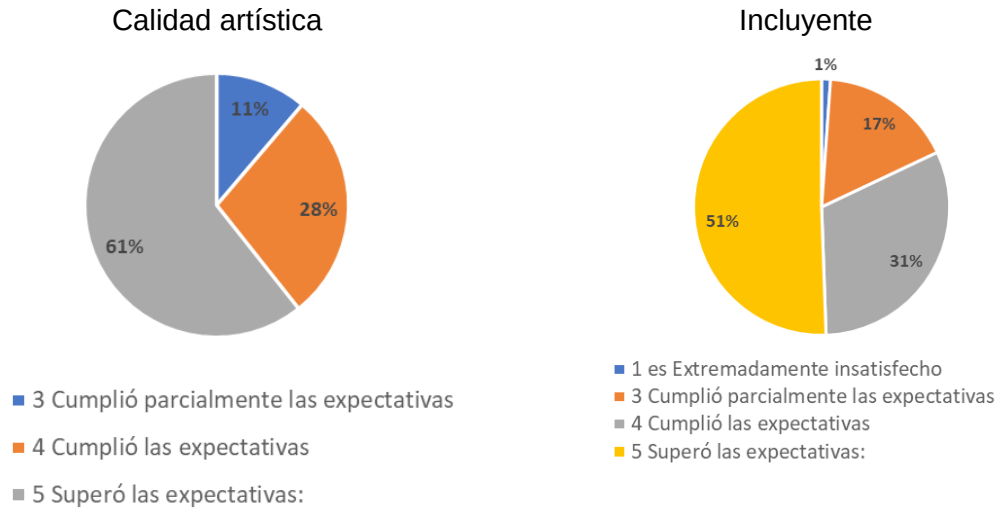
Los eventos de oferta artística están relacionados con las artes escénicas y musicales que se desarrollan en el escenario El Muelle y con las artes plásticas y visuales que se llevan a cabo en las salas de exposición, principalmente, lo que no quiere decir que no puedan suceder en un escenario externo. 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 entre 51 y 61% en el grado más alto de satisfacción, la valoración de 4 que puede catalogarse como buena, pero no excelente, con un rango entre 28 y 31% 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 27. Valoración Calidad e Incluyente



Fuente: Google Analytics 2023

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 28. Valoración Para todas las edades

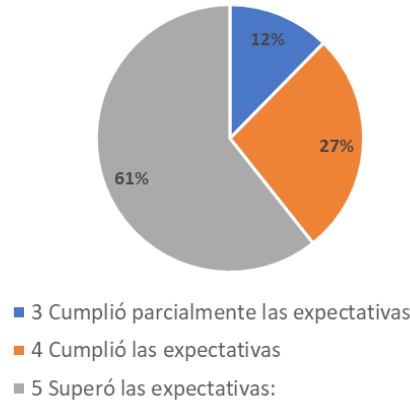


Fuente: Google Analytics 2023

Por su parte, el trato con el personal de la entidad también fue muy bien valorado por los asistentes, 61% de los encuestados indicaron el grado máximo de satisfacción.



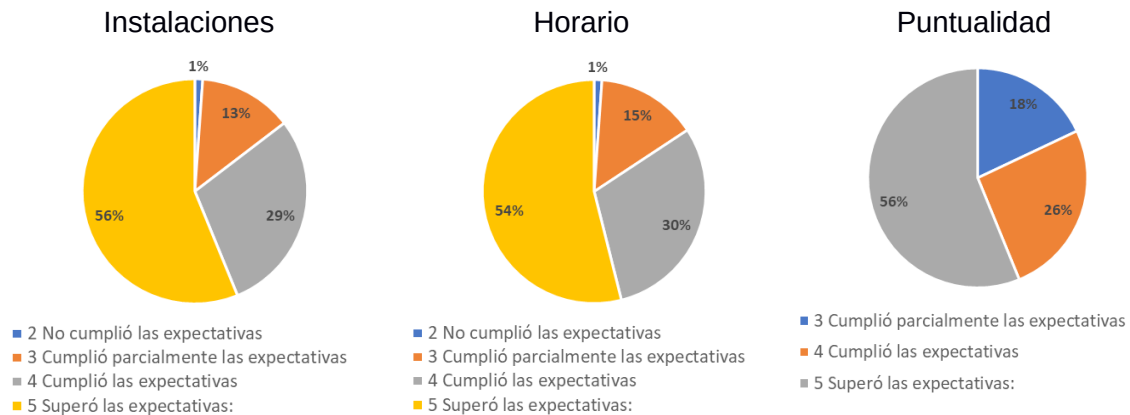
Gráfica 29. Valoración Trato personal de la entidad



Fuente: Google Analytics 2023

Al hablar de las instalaciones (comodidad, aseo, acceso), puntualidad y el horario de la actividad, entre el 56% y el 54% de las respuestas está en la máxima valoración. La segunda más alta se encuentra entre el 26% y el 30%, lo que evidencia que, en cuanto a comodidad, aseo, acceso y horarios, 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 I semestre de la actual vigencia.

Gráfica 30. Valoración Instalaciones, Horario y Puntualidad



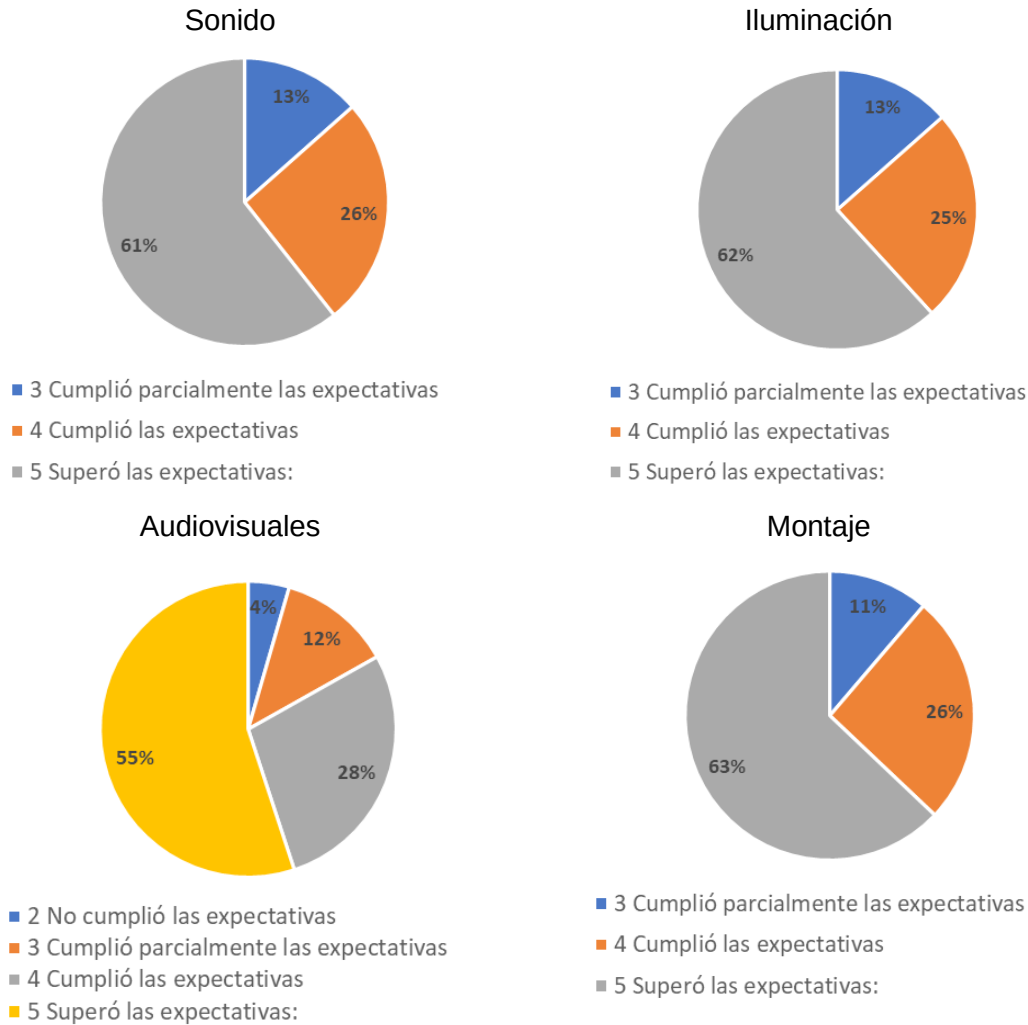
Fuente: Google Analytics 2023

Finalmente, al hablar de calidad técnica, se visibiliza que en promedio son valoradas muy satisfactoriamente (5 superó las expectativas) por el 61% y muy bien (4 cumplió las expectativas) por el 27% en promedio de los encuestados respectivamente, al revisar la satisfacción por particularidades técnicas vemos oportunidades de mejora en las ayudas audiovisuales ya que un 55% de los encuestados valora muy satisfactorio el servicio,



permitiendo buscar mejoras para una calificación muy satisfactoria muy alta.

Gráfica 31. Valoración Calidad técnica



Fuente: Google Analytics 2023

ii. **SC-FT-05 Encuesta de satisfacción del servicio técnico de los escenarios de la fuga**

Se aplicó la encuesta de servicio técnico a los artistas que realizan sus actividades y presentaciones en la entidad, este formato estaba como prueba y fue 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 25 artistas que se presentaron en las instalaciones de la



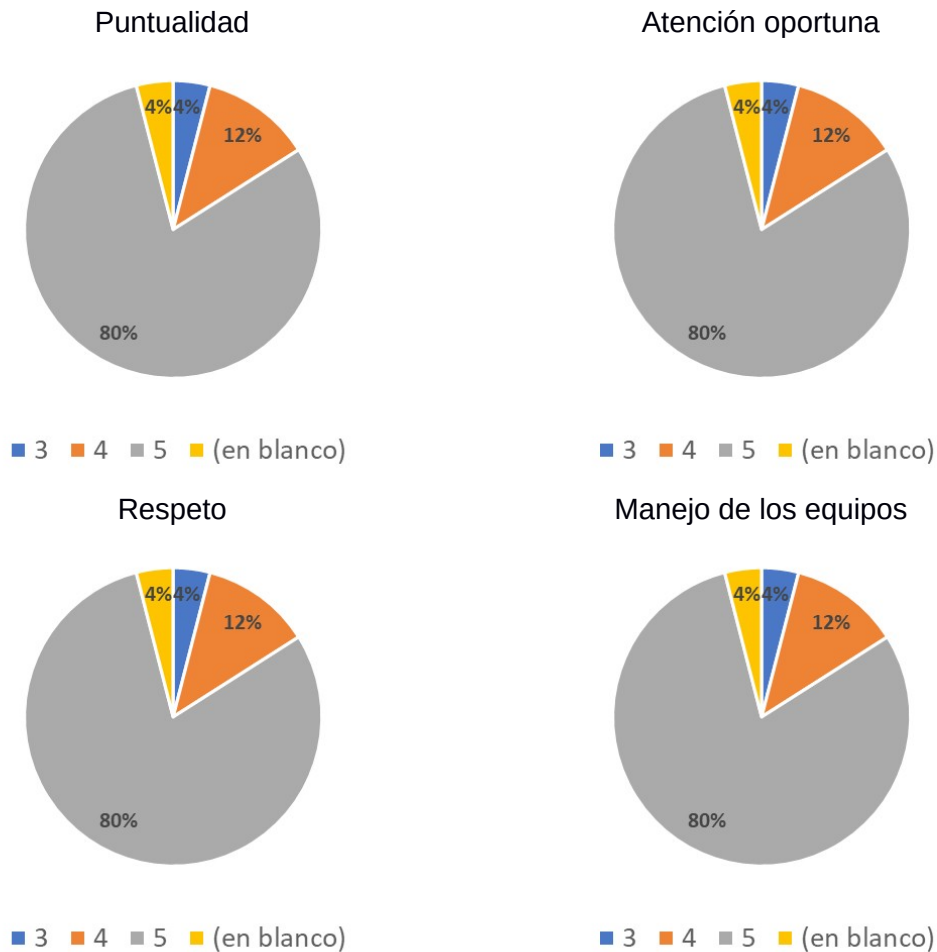
Fundación, particularmente en el escenario El Muelle a lo largo del I semestre de la actual vigencia, y se buscó indagar acerca de la calidad de Sonido, Iluminación, Escenario y logística.

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:

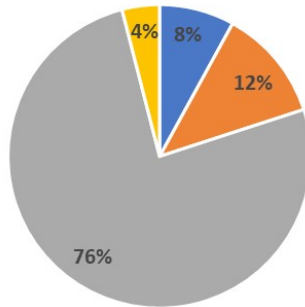
A continuación, se presenta la información de la sistematización de cada respuesta para mayor claridad:

Las 6 preguntas en torno a la iluminación presentan una calificación de máxima satisfacción del 80 %, y en promedio un 12% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de luces del muelle.

Gráfica 32. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios - Iluminación

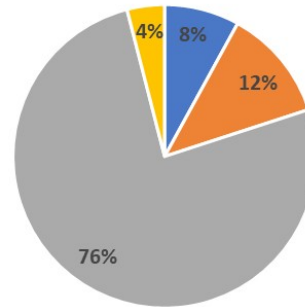


Disposición de las luces



■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Solución de problemas



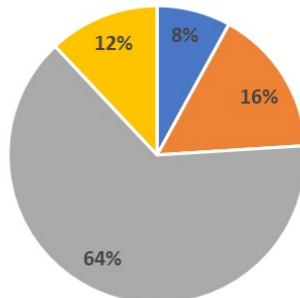
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Fuente: Google Analytics 2023

Las 6 preguntas en torno a sonido presentan un 66,6% de la calificación más alta, y en promedio un 12% no responde frente a los servicios prestados en torno al manejo del sonido del muelle.

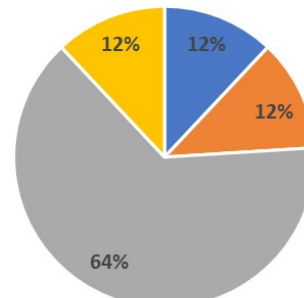
Gráfica 33. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios - Sonido

Puntualidad



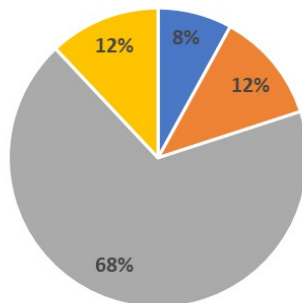
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Atención oportuna



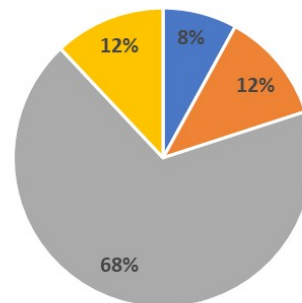
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Respeto



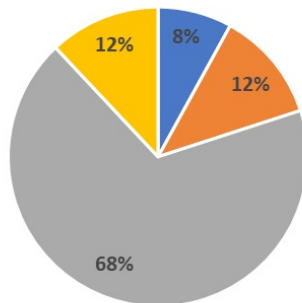
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Manejo de los equipos



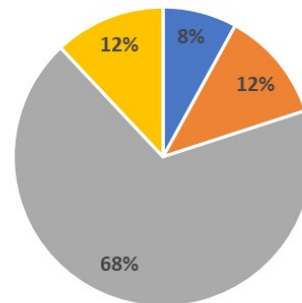
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Disposición del sonido



■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Solución de problemas



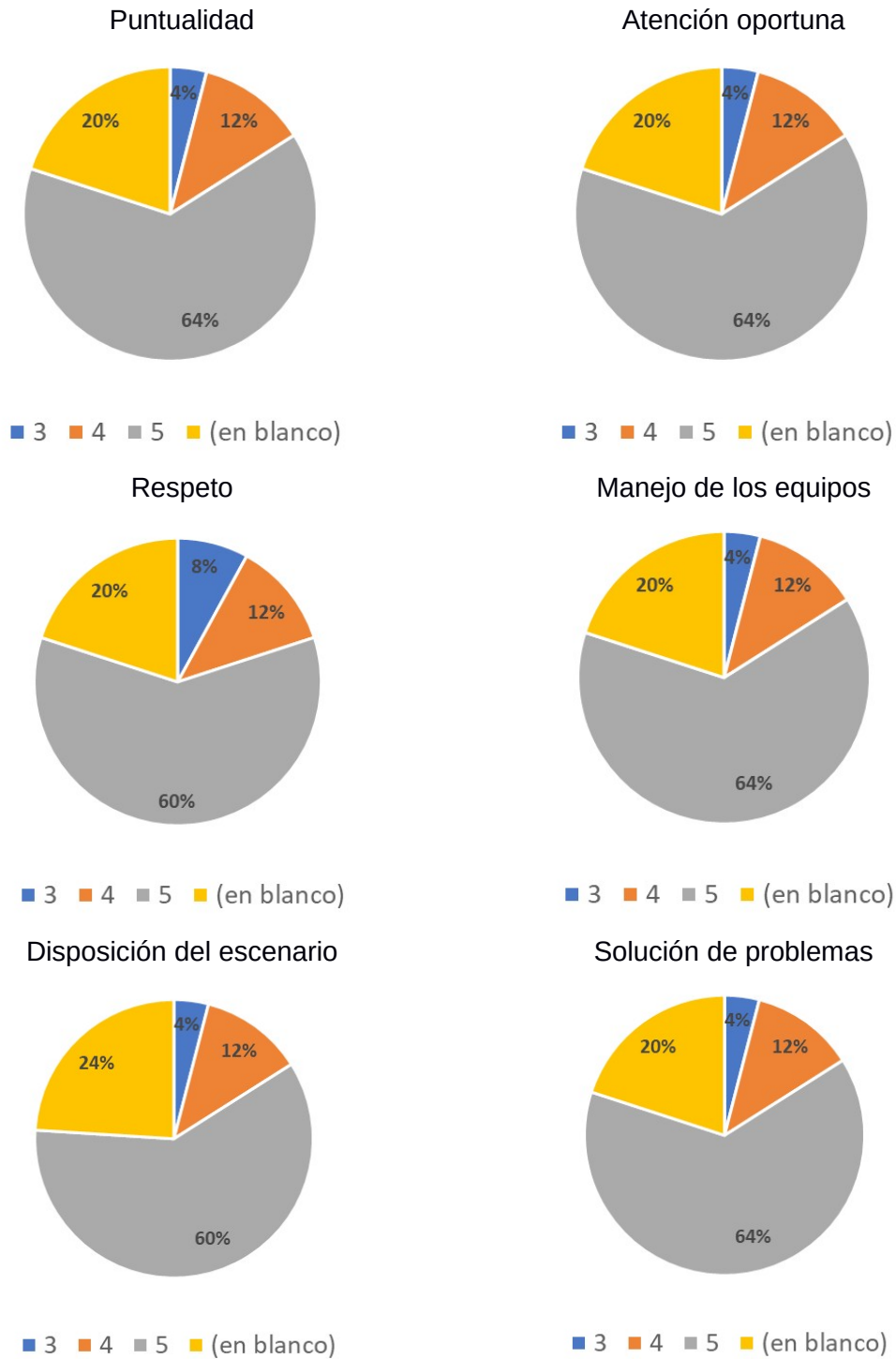
■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ (en blanco)

Fuente: Google Analytics 2023

Las 6 preguntas en torno a manejo de escenarios presentan en un rango de 60% a 64% de la calificación más alta, y en promedio un 12% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo del escenario del muelle.



Gráfica 34. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios – Manejo del escenario

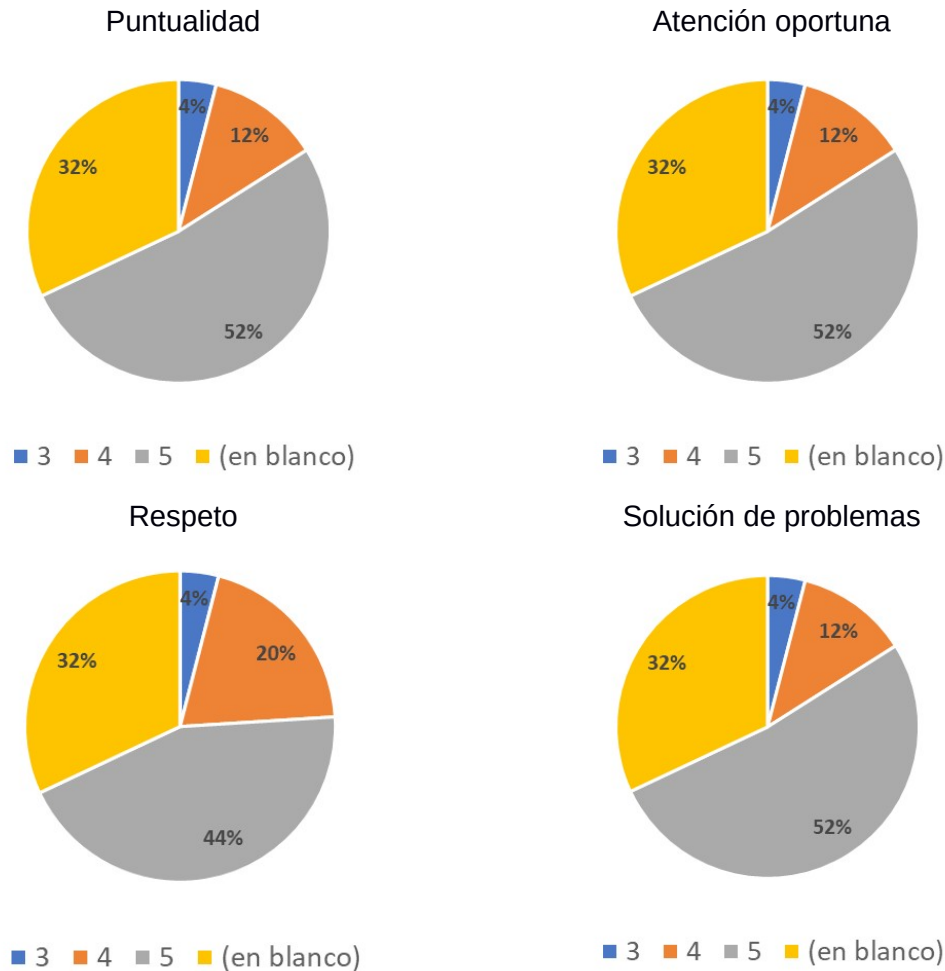


Fuente: Google Analytics 2023



Las 4 preguntas en torno a la logística presentan en un rango de 44% a 52% de la calificación más alta, y en promedio un 12% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de logística del muelle.

Gráfica 35. Valoración criterios satisfacción servicio técnico escenarios – Logística



Fuente: Google Analytics 2023

iii. **SC-FT-07 Encuesta de satisfacción público- actividades de formación artística**

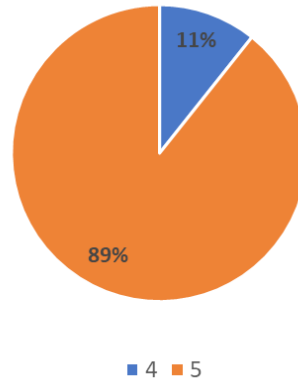
Como estrategia para ampliar la medición de satisfacción a todas las actividades de la entidad, se crea desde la anterior vigencia la encuesta de satisfacción enfocada en los programas de formación artística, con preguntas enfocadas en medir la calidad del servicio prestado: contenido del proceso de 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 89% califica con el mayor puntaje el taller recibido y solo el 11% da una calificación de 3 que se entiende como buena pero no excelente, lo que permite ver el nivel alto de satisfacción frente a la oferta de talleres de la subdirección.

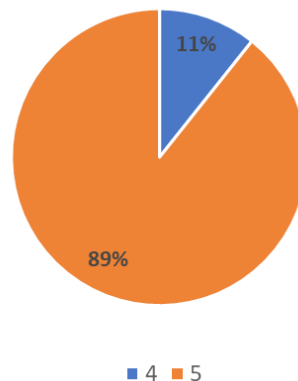
Gráfica 36. Valoración contenido del proceso de formación



Fuente: Google Analytics 2023

Frente a la pertinencia de las temáticas impartidas, el 89% de los participantes otorgan la máxima calificación, el 1% evalúa con 4, resaltando la planeación de los talleres según los grupos poblacionales específicos impactados. de la respuesta y a la generación de estrategias para llegar al 100% de satisfacción.

Gráfica 37. Valoración pertinencia de las temáticas impartidas



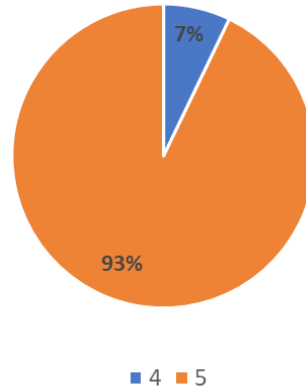
Fuente: Google Analytics 2023

Frente a la pregunta que indaga por la comunicación con cada artista formador, el 93% entrega la máxima calificación, 7% una calificación, por la importancia que tiene en los procesos formativos una buena comunicación con los participantes, desde la línea de formación se realiza una autoevaluación con cada uno de los artistas formadores para



lograr la máxima evaluación

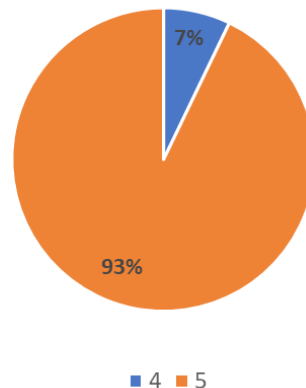
Gráfica 38. Valoración comunicación con cada artista formador



Fuente: Google Analytics 2023

En cuanto al conocimiento de las temáticas por parte del grupo de formadores, el 93% otorga la máxima calificación y un 7% una calificación satisfactoria.

Gráfica 39. Valoración temáticas por parte del grupo de formadores



Fuente: Google Analytics 2023

Frente a las preguntas referentes a horarios, puntualidad y calidad de las instalaciones, un 89% de los participantes otorga la máxima calificación y un 8% una calificación satisfactoria, estos temas logísticos son importantes socializarlos 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 40. Valoración instalaciones

Instalaciones

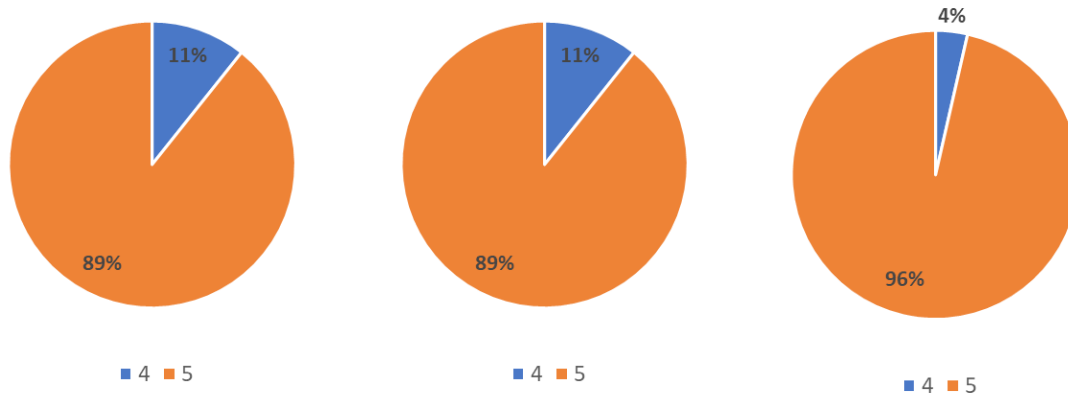
Horario

Puntualidad



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 2023

5.1 SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE BOGOTÁ

i. SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales

Con relación a la valoración frente a las actividades y eventos artísticos y culturales evaluados, se registraron los siguientes resultados de las 22 respuestas recibidas en la encuesta SC-FT-04 - Formato Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales V4:

- Calidad artística del evento: el 72,7% de los participantes manifiestan que el evento cumplió y superó sus expectativas; el 22,7% que las cumplió parcialmente y el 4,5% quedó extremadamente insatisfecho. De lo anterior, se aprecia que en términos general se logra con el objetivo de brindar una oferta de calidad.
- Incluyente: Con relación a esta característica se tiene que el 59,1% consideran que cumplió y supero las expectativas como actividad incluyente; el 31,8% que las cumplió parcialmente; y, el 9,1% se sintieron insatisfechos o que no cumplió con las expectativas.
- Apropiado para todas las edades: Con relación a esta característica se tiene que el 50% consideran que cumplió y supero las expectativas como un evento apropiado para todas las edades; el 36,4% que las cumplió parcialmente; y, el 13,6% se sintieron insatisfechos o que no cumplió con las expectativas.
- Trato del personal: Con relación a esta característica se tiene que el 72,7% consideran que cumplió y supero las expectativas con el haber recibido un excelente trato del personal de la FUGA; el 22,7% que las cumplió parcialmente; y, el 4,5% se sintieron insatisfechos.



- e) Instalaciones (Comodidad, acceso y aseo): Con relación a esta característica se tiene que el 63,6% consideran que cumplió y supero las expectativas con relación a las instalaciones del evento en términos de acceso, aseo y comodidad; el 31,8% que las cumplió parcialmente; y, el 4,5% se sintieron insatisfechos.
- f) Horarios: Con relación a esta característica se tiene que el 68,2% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 22,7% que las cumplió parcialmente; y, el 9% que no las cumplió o se sintieron insatisfechos.
- g) Puntualidad: Con relación a esta característica se tiene que el 59,1% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 27,3% que las cumplió parcialmente; y, el 13,6% que no las cumplió.
- h) Calidad del sonido: Con relación a esta característica se tiene que el 59,1% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 22,7% que las cumplió parcialmente; el 13,6% que no las cumplió y el 4,5% se sintió insatisfecho.
- i) Calidad de la iluminación: Con relación a esta característica se tiene que el 59,1% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 27,3% que las cumplió parcialmente; el 9,1% que no las cumplió y el 4,5% se sintió insatisfecho.
- j) Calidad de las ayudas audiovisuales: Con relación a esta característica se tiene que el 59,1% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 13,6% que las cumplió parcialmente; el 9,1% que no las cumplió y el 18,2% se sintió insatisfecho.
- k) Calidad del montaje: Con relación a esta característica se tiene que el 63,6% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 31,8% que las cumplió parcialmente; y, el 4,5% se sintió insatisfecho.

De los resultados anteriores se puede concluir que en términos generales la tendencia es que más del 60% de los asistentes se sienten satisfechos con la oferta brindada desde la FUGA y esto se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos en las respuestas donde se resalta el compromiso, la gestión y organización de los eventos. No obstante, se evidencia oportunidades de mejora, los cuales se tendrán en cuenta para los eventos posteriores.

ii. SC-FT-07 - Formato Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística

Por otra parte, con relación a la valoración frente a las actividades de formación evaluadas, se registraron los siguientes resultados de las 171 respuestas recibidas en la encuesta SC-FT-07 - Formato Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística V2:

- a) Contenido del proceso de formación: el 92,4% de los participantes manifiestan que la actividad de formación cumplió y superó sus expectativas; el 5,3% que las cumplió



parcialmente y el 2,3% que no las cumplió.

- b) Pertinencia de las temáticas: Con relación a esta característica se tiene que el 92,4% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 4,7% que las cumplió parcialmente; y, el 2,9% consideran que no cumplió con las expectativas.
- c) Comunicación con el formador: Con relación a esta característica se tiene que el 87,7% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 7% que las cumplió parcialmente; el 3,5% que no cumplió con las expectativas; y, el 1,8% se sintieron insatisfechos.
- d) Conocimiento del formador: Con relación a esta característica se tiene que el 94,7% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 2,3% que las cumplió parcialmente; y, el 2,9% que no las cumplió.
- e) Horarios: Con relación a esta característica se tiene que el 91,8% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 4,7% que las cumplió parcialmente; y, el 3,5% que no las cumplió.
- f) Puntualidad: Con relación a esta característica se tiene que el 89,5% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 7,6% que las cumplió parcialmente; y, el 2,9% que no las cumplió o se sintió insatisfecho.
- g) Instalaciones (Comodidad, acceso, aseo y uso de la plataforma): Con relación a esta característica se tiene que el 90,1% consideran que cumplió y supero las expectativas; el 6,4% que las cumplió parcialmente; y, el 3,5% que no las cumplió.

De los resultados anteriores se puede concluir que en promedio el 90% de los asistentes en procesos de formación desarrollados desde la Subdirección sintieron satisfechos con la oferta brindada desde la FUGA y esto se refleja en los agradecimientos y felicitaciones recibidas en las respuestas donde se resalta la excelencia, la pertinencia y asertividad de los temas tratados. No obstante, se evidencia oportunidades de mejora, los cuales se tendrán en cuenta para los procesos de formación posteriores.

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 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 Enero a Abril de 2023, 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 y las redes sociales 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 por primera vez visitando 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 que al terminar los eventos se comparta la programación que se realiza simultáneamente de otras áreas, así como lo que está programado en los días siguientes de cada actividad 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 El 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.

- 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 20242300011863 firmado electrónicamente por:

Elisa Katerine Barcenas Ascanio	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 30-01-2024 11:08:39
María Tatiana López Guerrero	Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 01-02-2024 15:11:18 Fecha firma: 01-02-2024 15:11:18
Gala Margarita Forero Yanquén	Gestión Documental y Atención al Ciudadano Fecha firma: 29-01-2024 17:29:30 Fecha firma: 29-01-2024 17:29:30
Martha Isabel Rivera Rojas	Contratista Gestión Documental y Atención al Ciudadano Fecha firma: 01-02-2024 15:52:40
Jesus David Lopez Camargo	Apoyo contrato Recursos Físicos - Almacén General Fecha firma: 30-01-2024 08:57:12
Nataly Fajardo Baquero	Contratista Subdirección Artística y Cultural Fecha firma: 31-01-2024 08:37:39



939a83ffbaeaa4a3504ca61caa2a21dfdd8bec63b8204c7232affd9e724d4197
Codigo de Verificación CV: 00997

