



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2024
FEBRERO 2025**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
2. ESTRUCTURA.....	8
2.1 PROCESO PLANEACIÓN.....	8
2.2 PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	10
2.3 PROCESO TRANSFORMACIÓN CULTURAL PARA LA REVITALIZACIÓN DEL CENTRO.....	11
3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS.....	13
3.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07.....	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO	13
Localización:.....	13
Identidad Género:.....	14
Rango de Edad:.....	14
Gráfico 4. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística.	15
Pertenencia Étnica:.....	15
Grupos sociales:.....	15
Valoración de los criterios:.....	16
SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	17
Localización:.....	17
Identidad Género:.....	18
Rango de Edad:.....	18
Pertenencia Étnica:.....	19
Grupos sociales:.....	19
Canales de difusión:	20
Valoración de la oferta Artística:	20
3.2 Encuesta de Satisfacción Público- Eventos Artísticos y Culturales - SC-FT-04.....	24
SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO	24
Localización:.....	24

Identidad Género:.....	25
Rango de Edad:.....	25
Pertenencia Étnica:.....	26
Grupos sociales:.....	26
Canales de interacción:	27
Valoración de los criterios:	27
SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	29
Localización:.....	29
Identidad Género:.....	30
Rango de Edad:.....	30
Pertenencia Étnica:.....	31
Grupos sociales:.....	31
Canales de interacción:	32
Frecuencia de asistencia a la programación de la entidad:.....	32
Valoración de las actividades:.....	33
Valoración de Oferta artística.....	33
3.3 Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05... 36	
SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.....	36
Localización:.....	36
Género:	37
Edad:.....	37
Pertenencia Étnica:.....	37
Grupos sociales:.....	38
Espacio de desarrollo de las actividades:	38
Valoración de los criterios:.....	39
3.4. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA..... 45	
Localización.....	46
Género – sexo	47
Edad	47
Variable Intrínseca – Temas de interés.....	48
Valoración de los criterios:.....	49

3.5. Encuesta de Satisfacción respuestas a las PQRS emitidas por la FUGA52

Localización.....	52
Género.....	53
Edad.....	53
.....	53
Grupo Étnico.....	53
Canales de interacción.....	54
Valoración de los criterios:.....	55
CONCLUSIONES.....	57

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1Página institucional sección transparencia.....	8
Ilustración 2Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....	9
Ilustración 3Encuesta contenidos página web.....	9
Ilustración 4Contenido encuesta página web.....	10

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA.....	13
Gráfico 2 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA.....	14
Gráfico 3 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA.....	14
Gráfico 4. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística.	15
Gráfico 5. Autorreconocimiento étnico de los participantes en actividades de formación artística.....	15
Gráfico 6 Grupos sociales de los participantes en actividades de formación artística.	16
Gráfico 7. Valoración de la experiencia formación artística.....	16
Gráfico 8. Calificación de experiencia con la FUGA con formación artística.....	17
Gráfico 9. Localidad de procedencia en Bogotá participantes en actividades de formación artística - SAC.....	17
Gráfico 10. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística - SAC.....	18



Gráfico 11. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística -SAC	18
Gráfico 12. Autorreconocimiento étnico de los participantes en actividades de formación artística -SAC	19
Gráfico 13. Grupos sociales de los participantes en actividades de formación artística. -SAC.....	19
Gráfico 14. Canales de difusión. -SAC	20
Gráfico 15. Valoración del contenido del proceso. -SAC	21
Gráfico 16. Comunicación con el artista formador. -SAC	21
Gráfico 17. Valoración del conocimiento del artista. -SAC	21
Gráfico 18. Instalaciones. -SAC	22
Gráfico 19. Horario. -SAC	22
Gráfico 20. Puntualidad. -SAC	23
Gráfico 21. Calificación de experiencia. -SAC.....	23
Gráfico 22. Valoración experiencia eventos de la FUGA.....	24
Gráfico 23. Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales.....	25
Gráfico 24. Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales.....	25
Gráfico 25. Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales.....	26
Gráfico 26. Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales	26
Gráfico 27. Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.	27
Gráfico 28. Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales.	27
Gráfico 29. Valoración de la experiencia eventos artísticos.....	28
Gráfico 30. Calificación de experiencia con la FUGA de eventos artísticos.....	29
Gráfico 31. Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales.....	29
<i>Gráfico 32. Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales.</i>	<i>30</i>
Gráfico 33. Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales.....	30
Gráfico 34. Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales	31
Gráfico 35. Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.	31
Gráfico 36. Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales.	32
Gráfico 37. Frecuencia de asistencia a la programación de eventos artísticos y culturales.	32
Gráfico 38. Calidad artística e incluyente de eventos artísticos y culturales.	33
Gráfico 39. Calidad artística e incluyente de eventos artísticos y culturales.	33

Gráfico 40. Actividades Apropriadas para todas las edades eventos artísticos y culturales	34
Gráfico 41. Trato con las personas en eventos artísticos y culturales.....	34
Gráfico 42. Calificación sobre las instalaciones, horario y puntualidad en eventos artísticos y culturales	35
Gráfico 43. Calificación sobre Sonido, Iluminación, audiovisuales y montaje en eventos artísticos y culturales	36
Gráfico 44. Localidad de procedencia en Bogotá – Servicio técnico de los escenarios....	36
Gráfico 45. Identidad de género – Servicio técnico de los escenarios	37
Gráfico 46. Edad – Servicio técnico de los escenarios	37
Gráfico 47. Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios	38
Gráfico 48. Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios	38
Gráfico 49. Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios	39
Gráfico 50. Valoración de puntualidad, atención oportuna, respeto, manejo de los equipos	40
Gráfico 51. Valoración de luces, solución de problemas, puntualidad y atención oportuna	41
Gráfico 52. Valoración de respeto, manejo de equipos, disposición del sonido y solución de problemas.....	42
Gráfico 53. Valoración de respeto, manejo de equipos, disposición del sonido y solución de problemas escenario del muelle.....	44
Gráfico 54. Grupos de interés – Encuesta Transparencia.....	45
Gráfico 55. Estadística usuarios por Sexo	47
Gráfico 56. Estadística usuarios por grupo etario	47
Gráfico 62. Satisfacción con la información publicada en el sitio web Fuente: Web Master	49
Gráfico 63. Medición de satisfacción.....	50
Gráfico 64. Afirmaciones.....	50
Gráfico 65. Calificación del lenguaje	51
Gráfico 57. Distribución participación por localización.....	52
Gráfico 58. Identificación de género.....	53
Gráfico 59. Identificación por edad.....	53
Gráfico 61. Análisis de canales de interacción.....	54
Gráfico 66. Análisis de satisfacción.....	55
Gráfico 67. Análisis de satisfacción.....	55
Gráfico 68. Análisis de satisfacción y consulta por el canal de WhatsApp.....	56

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros grupos de valor, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) elaboró la *“Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA”*, donde se definió los responsables del proceso de medición, desde la planeación hasta la evaluación -toma de decisiones, siguiendo el ciclo PHVA y se orientó metodológicamente el proceso para la aplicación de las encuestas de satisfacción en los formatos aprobados desde el Sistema Integrado de Gestión -SIG .

A través de estos instrumentos de medición, se pretende obtener simultáneamente información para la entidad que permita realizar una caracterización de sus usuarios utilizando preguntas con enfoque etario, étnico, diferencial y de género; así como la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía y demás grupos de valor frente a los diferentes servicios ofertados en la entidad; convirtiéndose así 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.

Este documento presenta a continuación los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción aplicadas, el análisis de los resultados obtenidos y la información sistematizada de la satisfacción de los servicios por cada uno de los siguientes procesos:

- Proceso Planeación: frente al monitoreo de los resultados de las encuestas de Transparencia y acceso a la información publicadas en la página web de la entidad-
- Proceso transformación cultural para la revitalización del centro – áreas misionales: frente al monitoreo de los resultados de las encuestas de satisfacción de eventos artísticos y culturales, actividades de formación, Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA y aliados.
- Proceso Servicio al ciudadano: frente al monitoreo de los resultados de las encuestas de satisfacción de las respuestas recibidas por la ciudadanía a las PQRS.

Es importante resaltar que 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 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.

Finalmente, es importante indicar que, en cumplimiento con la Política de Tratamiento de Datos, los diferentes 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, de forma tal que en caso de que alguna persona no desee suministrar sus datos o autorizar el tratamiento de los mismos, la aplicación de las encuestas se realizará de manera anónima.



2. ESTRUCTURA

2.1 PROCESO PLANEACIÓN

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

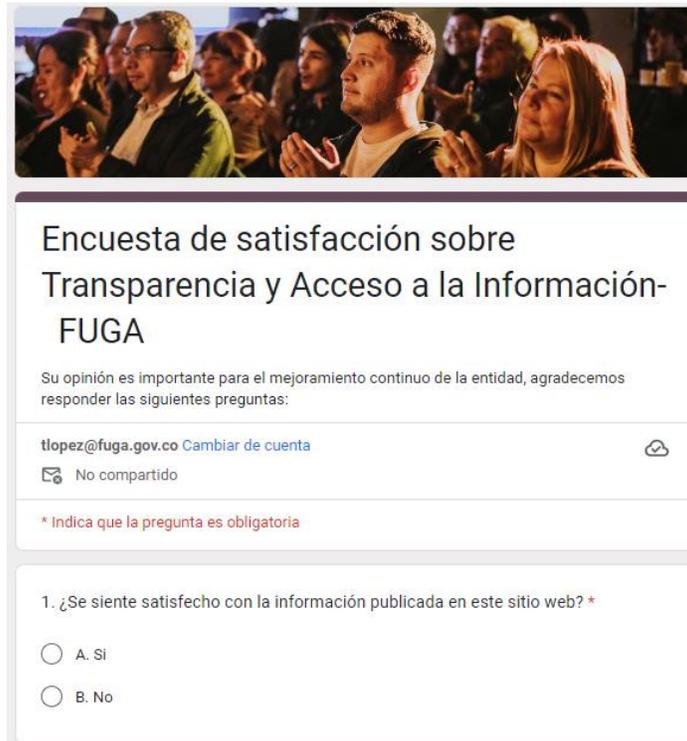
Se muestra en la siguiente imagen:



Ilustración 1 Página institucional sección transparencia

Dicha encuesta que se despliega en un formulario de Google:





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

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

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

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

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

A. Si

B. No

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

Para la vigencia 2024, la entidad mantiene la aplicación de las encuestas al finalizar las categorías del menú de transparencia, ver imagen:

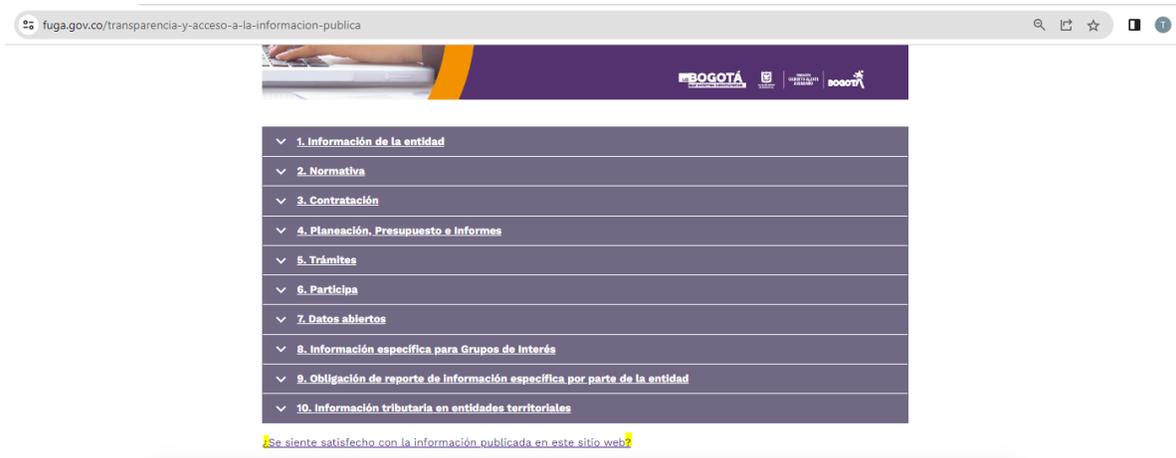


Ilustración 3 Encuesta contenidos página web.



Dicho enlace despliega las siguientes preguntas:



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

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

Sí No

URL o dirección web de la página que califica *

Enviar Respuesta

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

Ilustración 4 Contenido encuesta página web

2.2 PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Para la medición de la calidad de las respuestas a las PQRS, el equipo de servicio al ciudadano diseño la encuesta de satisfacción que obtuvo para la vigencia 2024, 49 respuestas, diligenciadas a través del siguiente link remitido al peticionario, en el envío de la respuesta emitida por la entidad:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgfEC2puxr0N9_p6QpwLAdpvxT0IV6TbrAjdUghluiRgDvMA/viewform.

Para el año 2024, se tomaron como respuestas finalizadas un total de 774 peticiones.



Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>
para Ventanilla, Guiomar, Gala, Liliana, Natalia, Martha

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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgfEC2puxr0N9_p6QpwLAdpvxT0IV6TbrAjdUghluiRgDvMA/viewform y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | **BOGOTÁ** | OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA
Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Tel: (+571) 432 0410

Ilustración 5 Remisión formulario encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRS



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 una primera sección, la encuesta solicita información sociodemográfica de los ciudadanos que han realizado alguna solicitud a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, lo que nos permitirá conocer el perfil del público objetivo interesado en los servicios de la entidad. En la segunda sección, se indaga sobre los canales de atención utilizados por los ciudadanos para interactuar con la entidad. Esta información nos ayudará a identificar los medios preferidos por los usuarios para gestionar sus requerimientos y, adicionalmente, nos brindará la oportunidad de desarrollar 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.

2.3 PROCESO TRANSFORMACIÓN CULTURAL PARA LA REVITALIZACIÓN DEL CENTRO

Las encuestas diligenciadas por la población asistente a las actividades y eventos realizados tanto por la Subdirección para la Gestión del Centro, como la Subdirección Artística y Cultural de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA fueron: la SC-FT-04 “Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales: encuesta diligenciada por los participantes o asistentes de eventos y actividades artísticas y culturales”, la SC-FT-07 “Encuesta de satisfacción Público – actividades de formación artística” y la SC-FT-05 “Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA”.

Estas encuestas fueron diseñadas para capturar información relacionada con la identidad de género, edad, pertenencia a grupos étnicos, pertenencia a sectores sociales, localidad de residencia, canal de información de la actividad y satisfacción según criterios de calidad, inclusión, apropiación para grupos diferentes grupos etarios, logísticos y técnicos.



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](#)), 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. Esta encuesta 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.



3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS

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

En relación a las encuestas para la evaluación de la satisfacción de las actividades de formación realizadas por las dos subdirecciones, del total de personas encuestados, el 95% de los encuestados indicaron que se cumplieron y/o se superaron sus expectativas.

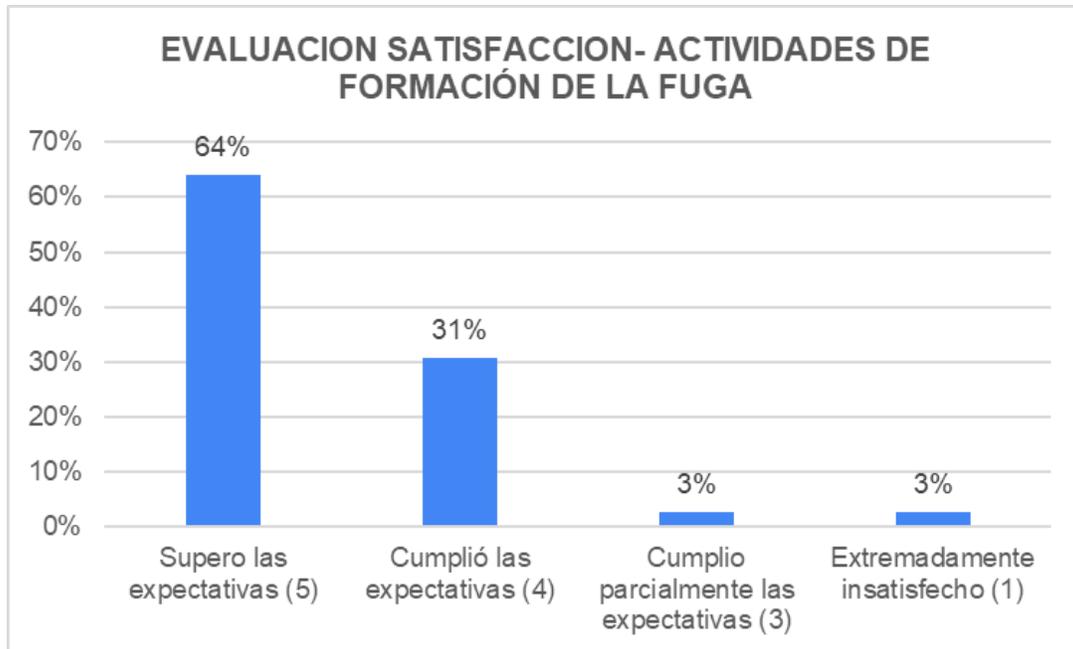


Gráfico 1 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA

SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO

Localización:

Para la vigencia 2024, se diligenciaron 14 encuestas, de las personas que respondieron, los residentes en su mayoría en las localidades de Ciudad Bolívar y Mártires, el porcentaje más alto corresponde a la opción de “ninguno”.



Localidad de Procedencia en Bogotá

14 respuestas

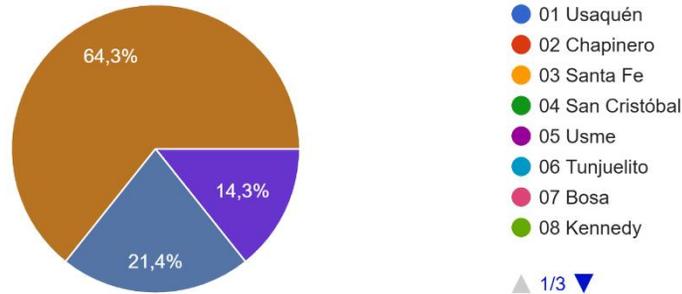


Gráfico 2 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA

Identidad Género:

Con relación al género de los participantes se obtuvo como resultado un total de 92,9% mujeres y 7,1% hombres de las 14 encuestas realizadas.

Identidad de género

14 respuestas

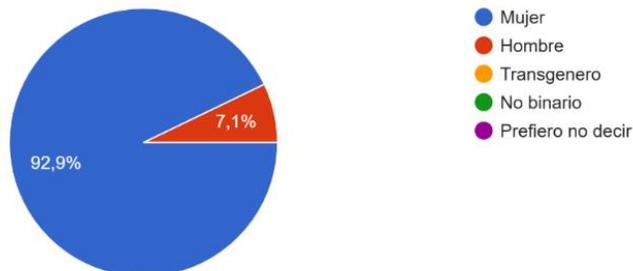


Gráfico 3 Valoración experiencia actividades de formación de la FUGA

Rango de Edad:

Con relación a la edad de los participantes se obtuvo como resultado que el 92,9% de las personas que asistieron a las actividades de formación de la Subdirección para la Gestión del Centro y que diligenciaron las encuestas de satisfacción son personas entre los 27 y 59 años de edad y el 7,1% son jóvenes entre los 18 y 26 años y el 10,3% mayores de 60 años.



Edad

14 respuestas

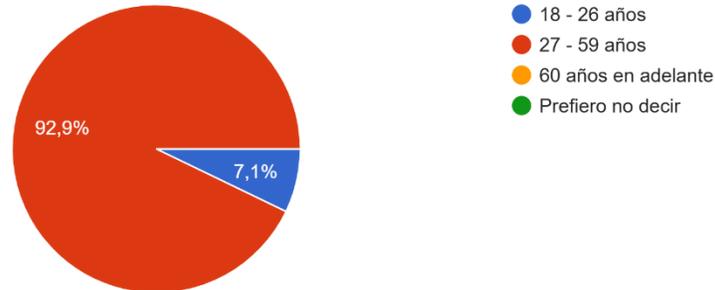


Gráfico 4. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística.

Pertenencia Étnica:

Con relación a los grupos étnicos de los participantes en eventos artísticos y culturales se obtuvo un resultado total en donde ninguno de los participantes se auto reconocen con pertenencia étnica.

¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos?

14 respuestas

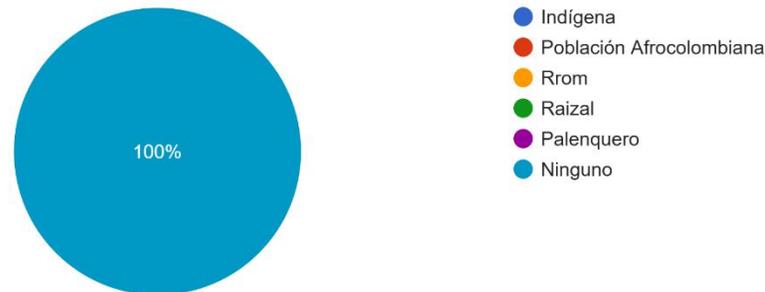


Gráfico 5. Autorreconocimiento étnico de los participantes en actividades de formación artística

Grupos sociales:

Con relación a los grupos sociales de los participantes se obtuvo como resultado en el que el 35,7% son personas en proceso de reincorporación, el 21,4% víctimas del conflicto armado, 21,4% población migrante y 21,4% proceso de Bronx.



¿Pertenece a alguno de los siguientes sectores sociales?

14 respuestas

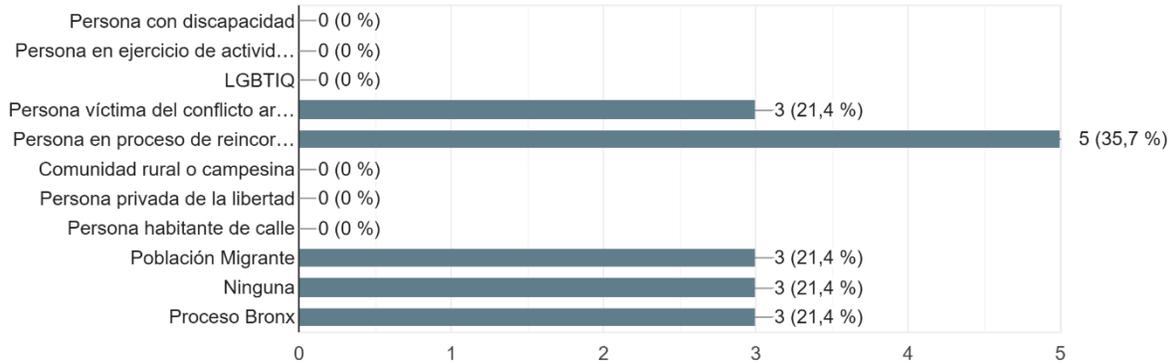


Gráfico 6 Grupos sociales de los participantes en actividades de formación artística.

Valoración de los criterios:

De los 14 participantes que diligenciaron el formato de SC-FT-07 - Encuesta de satisfacción Público – actividades de formación artística, el 100% de personas indicaron que el contenido del proceso de formación, la pertinencia de las temáticas desarrolladas, la comunicación con el artista formador, el conocimiento del artista, las instalaciones (comodidad, aseo, acceso) y la puntualidad de la actividad habían superado sus expectativas; en relación a los horario de la actividad, 13 personas que corresponden al 93%, refirieron que este ítem superó sus expectativas.

¿Cómo valoraría su experiencia general? Tenga en cuenta que: 1. Extremadamente insatisfecho 2. No cumplió las expectativas 3. Cumplió parcialmente las expectativas 4. Cumplió las expectativas 5. Superó las expectativas

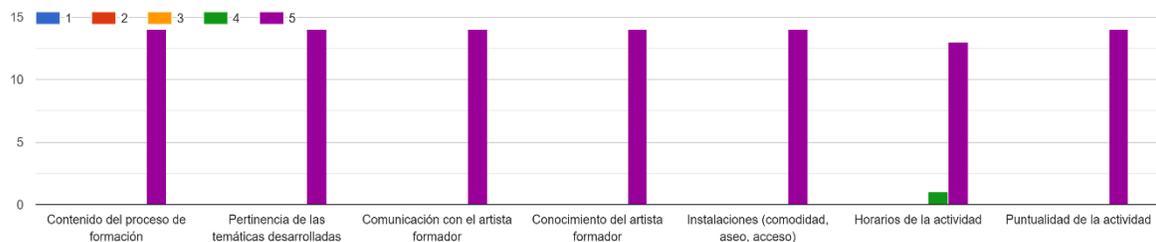


Gráfico 7. Valoración de la experiencia formación artística

En términos generales la totalidad de personas que diligenciaron la encuesta valoran que su experiencia con la FUGA superó sus expectativas. Solo se obtiene una observación para mejorar los horarios de las formaciones.

¿Cómo calificaría su experiencia con la FUGA? 1. Extremadamente insatisfecho 2. No cumplió las expectativas 3. Cumplió parcialmente las expectativas 4. Cumplió las expectativas 5. Superó las expectativas
14 respuestas

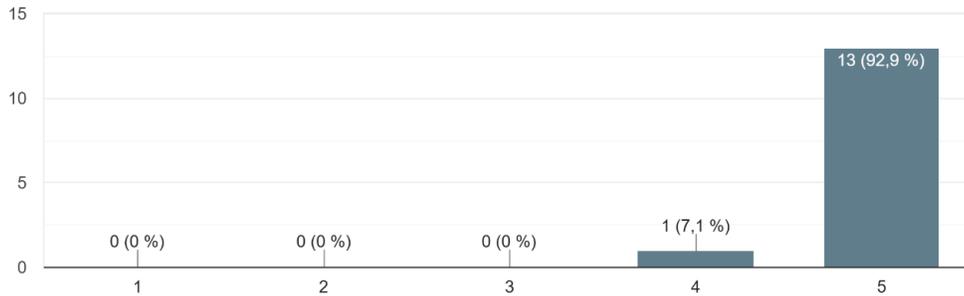


Gráfico 8. Calificación de experiencia con la FUGA con formación artística

SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.

Localización:

Para la vigencia 2024, en cuanto a las 25 encuestas realizadas desde la Subdirección Artística y Cultural se puede observar la información de las localidades en donde se identifica una alta participación de asistentes de la localidad de Rafael Uribe Uribe, Santafé, Usme, Los Mártires y Ciudad Bolívar lo anterior nos permite identificar que si bien la misionalidad de la FUGA está concentrada en las localidades del centro de Bogotá, la oferta de formación 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.

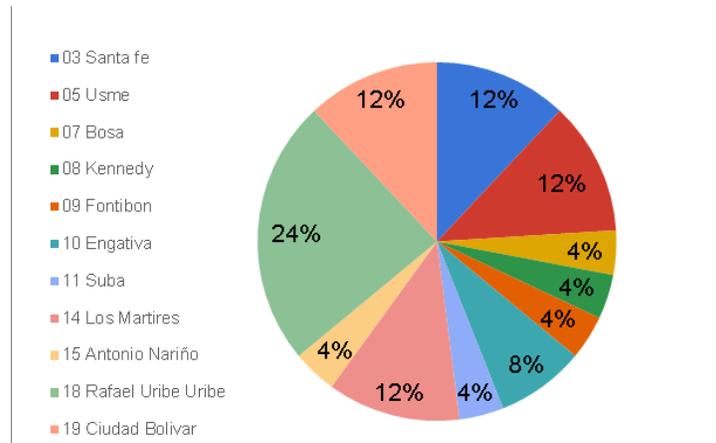


Gráfico 9. Localidad de procedencia en Bogotá participantes en actividades de formación artística - SAC.

Identidad Género:

De acuerdo a las encuestas realizadas, se identifica un porcentaje del 71% correspondiente a la asistencia de mujeres y un 29% a los hombres, en las actividades de formación artística de la FUGA.

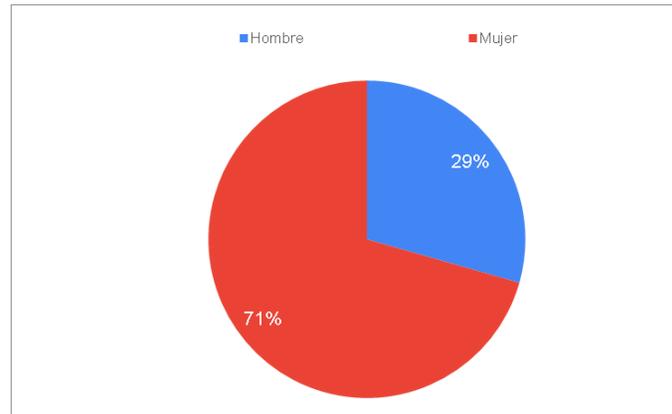


Gráfico 10. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística - SAC.

Rango de Edad:

En las 25 encuestas se refleja una participación mayoritaria de adultos entre los 27 a 59 años, seguida por los adultos de 60 años en adelante. 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 Entidad.

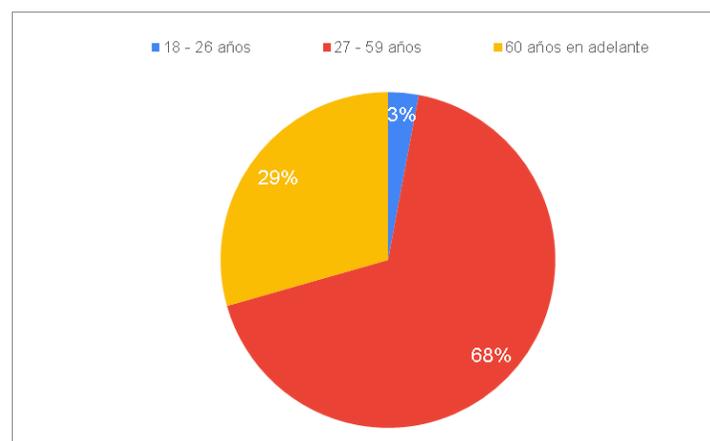


Gráfico 11. Identidad de género de los participantes en actividades de formación artística -SAC

Pertenencia Étnica:

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, solamente el 8% que representa dos encuestas indico que representa el grupo étnico afrodescendiente.

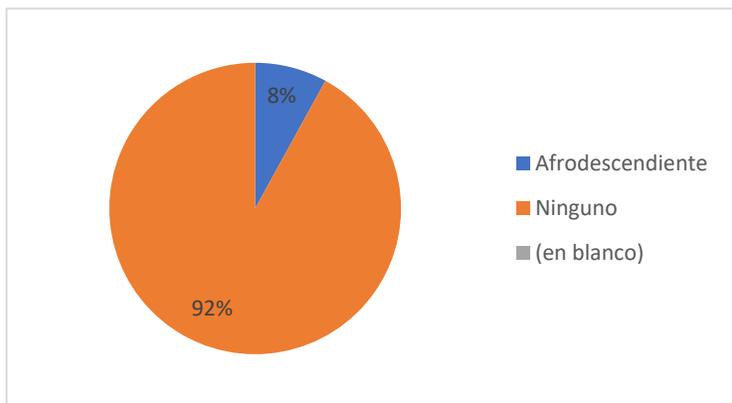


Gráfico 12. Autorreconocimiento étnico de los participantes en actividades de formación artística -SAC

Grupos sociales:

Del total de los encuestados, más del 50% de respuestas afirma que ninguna, por el número de respuestas se infiere que los encuestados podrían no considerar la pregunta relevante, prefiriendo marcar dicha opción. No obstante, de las personas que se identificaron dentro de algunos de los grupos, se evidencia que el 23% son personas en proceso de reincorporación y o víctimas del conflicto armado, el 11% población migrante, el 3% son personas mayores y 3% LGBTI

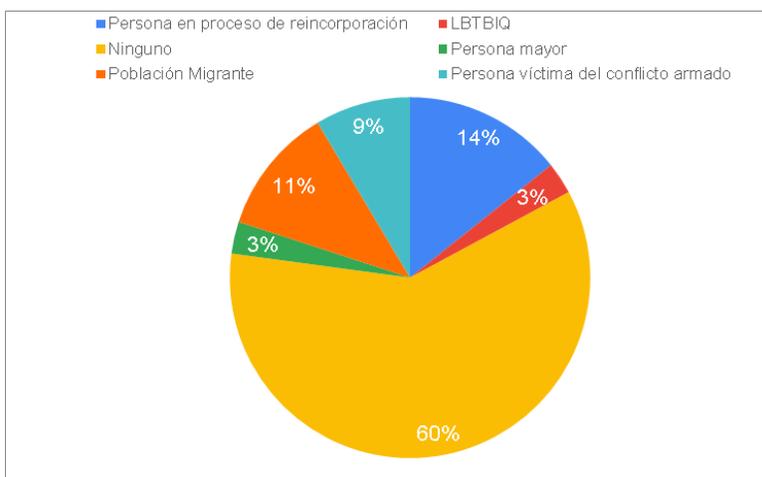


Gráfico 13. Grupos sociales de los participantes en actividades de formación artística. -SAC

Canales de difusión:

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

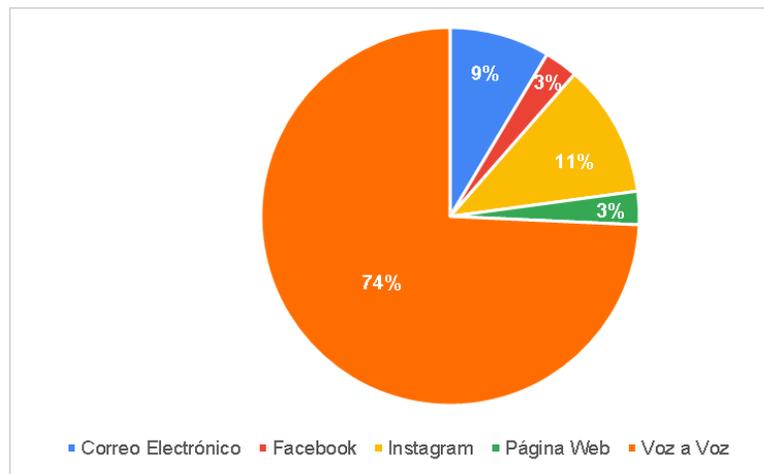


Gráfico 14. Canales de difusión. -SAC

Valoración de la oferta Artística:

De las 25 encuestas realizadas, un 62% de asistentes califica el contenido de los procesos de formación y la pertinencia de las temáticas en el grado más alto de satisfacción, la valoración de 4 que puede catalogarse como buena, pero no excelente, con un rango de **23% 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.

- 1. Extremadamente insatisfecho
- 2. No cumplió las expectativas
- 3. Cumplió parcialmente las expectativas
- 4. Cumplió las expectativas
- 5. Superó las expectativas

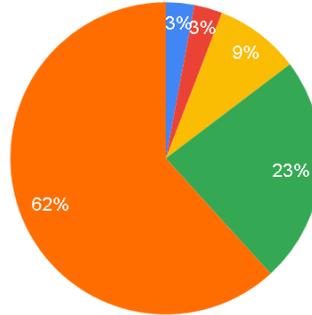


Gráfico 15. Valoración del contenido del proceso. -SAC

Frente a la pregunta de Comunicación con el artista formador, el 70% de los encuestados contestó positivamente.

- 1. Extremadamente insatisfecho
- 2. No cumplió las expectativas
- 3. Cumplió parcialmente las expectativas
- 4. Cumplió las expectativas
- 5. Superó las expectativas

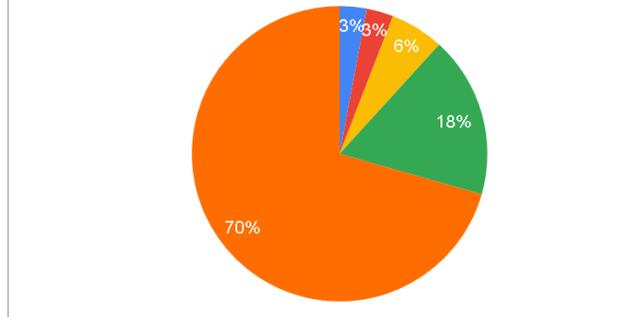


Gráfico 16. Comunicación con el artista formador. -SAC

Por su parte, Conocimiento del artista formador también fue muy bien valorado por los asistentes, 73% de los encuestados indicaron el grado máximo de satisfacción.

- 1. Extremadamente insatisfecho
- 2. No cumplió las expectativas
- 3. Cumplió parcialmente las expectativas
- 4. Cumplió las expectativas
- 5. Superó las expectativas

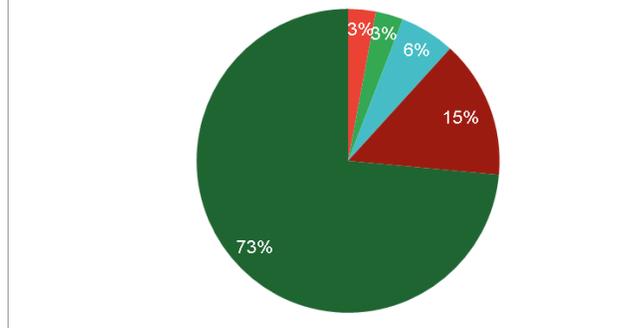


Gráfico 17. Valoración del conocimiento del artista. -SAC

Al hablar de las instalaciones, (comodidad, aseo, acceso), puntualidad y el horario de la actividad, entre el 56% y el 70% de las respuestas está en la máxima valoración. La segunda más alta se encuentra entre el 18% y el 29%, 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 de la siguiente vigencia.

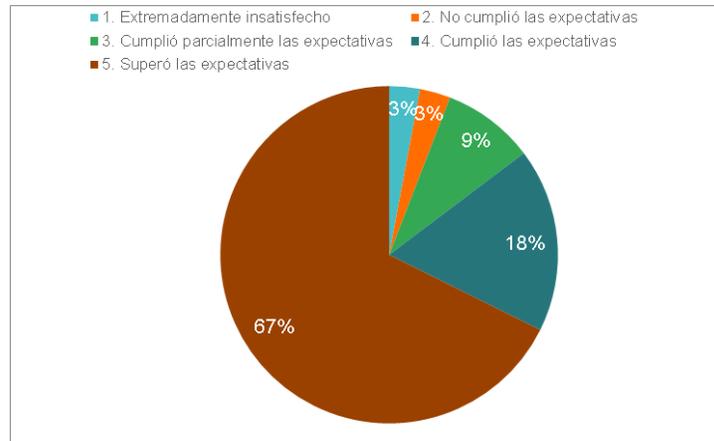


Gráfico 18. Instalaciones. -SAC

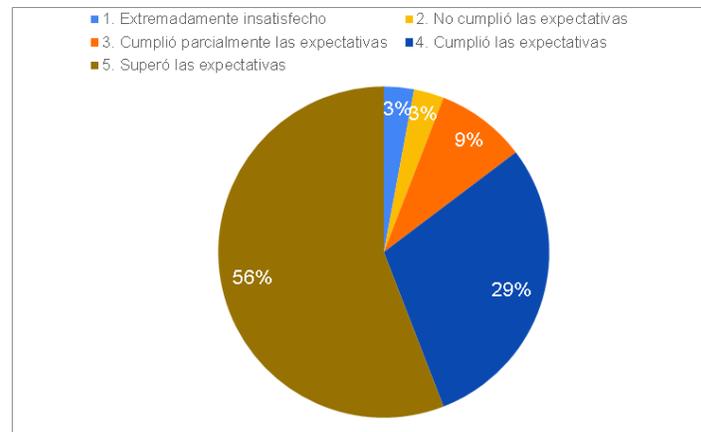


Gráfico 19. Horario. -SAC

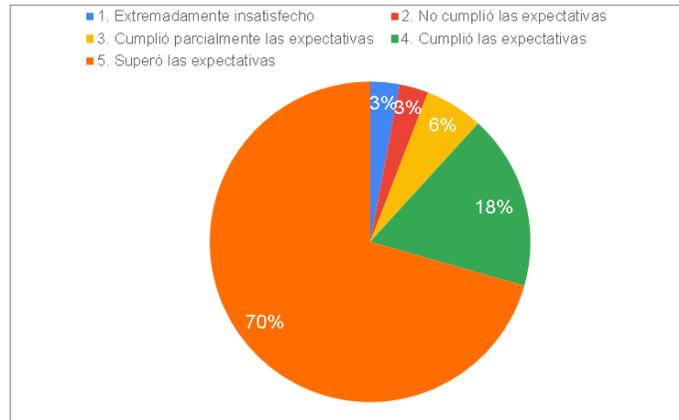


Gráfico 20. Puntualidad. -SAC

Finalmente, al hablar de como califican los usuarios su experiencia con la FUGA, se evidencia que el 68% de las respuestas está en la máxima calificación, lo que significa que supero sus expectativas.

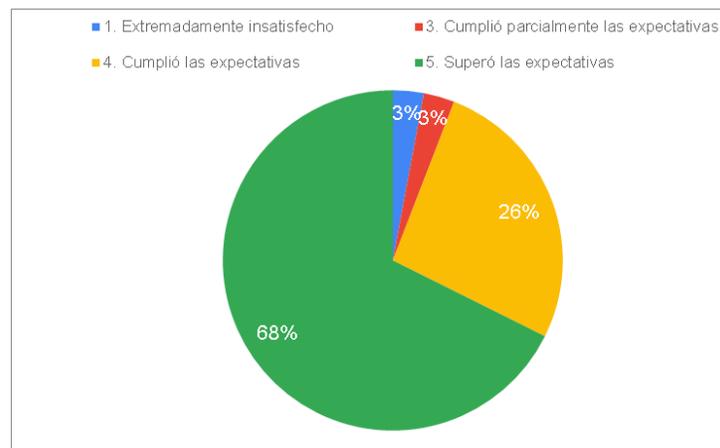


Gráfico 21. Calificación de experiencia. -SAC

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

En relación a las encuestas para la evaluación de la satisfacción de más de los 150 eventos misionales que realizan la Subdirección Artística y Cultural y la Subdirección para la Gestión del Centro, de las encuestas realizadas, en relación a la pregunta de ¿Cómo calificaría su experiencia con la FUGA?, de los 134 ciudadanos encuestados, 127 ciudadanos expresaron su satisfacción con las actividades y servicios ofrecidos por las áreas misionales y estratégicas. Esto significa que el 94,8% de los encuestados indicaron que se cumplieron y/o se superaron sus expectativas.

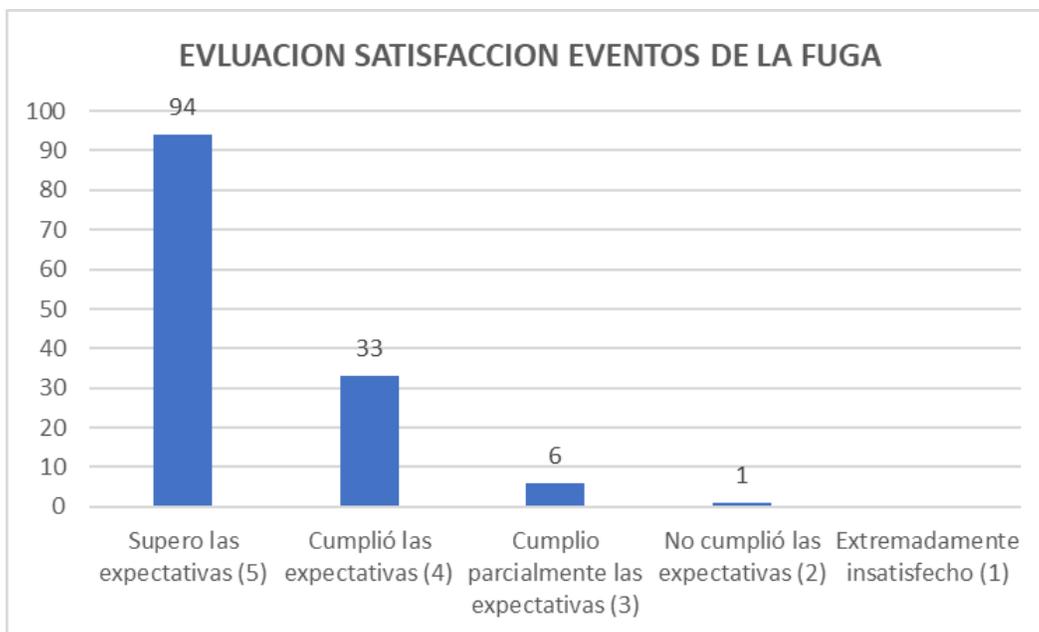


Gráfico 22. Valoración experiencia eventos de la FUGA

SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO

Localización:

Para la vigencia 2024 diligenciaron la encuesta 17 personas residentes en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Engativá, Suba, Los Mártires, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar. Es importante indicar que las localidades de la que proceden la mayoría de encuestados son Suba (23%), Santafé (12%) y Kennedy (11%).



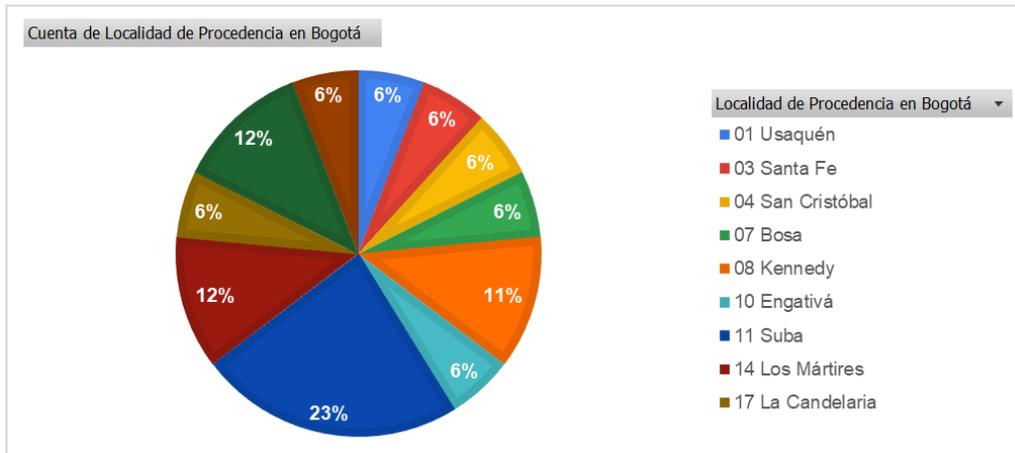


Gráfico 23. Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales

Identidad Género:

Con relación al género de los participantes encuestados se obtuvo como resultado un total de 71% mujeres y 29% hombres.

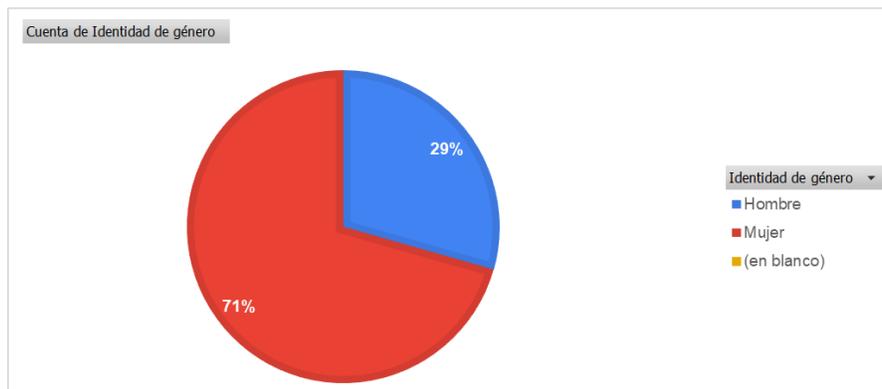


Gráfico 24. Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales

Rango de Edad:

Con relación a la edad de los participantes, para la vigencia 2024 se obtuvo como resultado que el 53% de las personas que asistieron a las actividades de la Subdirección para la Gestión del Centro y que diligenciaron las encuestas de satisfacción son jóvenes entre los 18 y 26 años. El 41% son personas entre los 27 y 59 años de edad y el 6% mayores de 60 años.

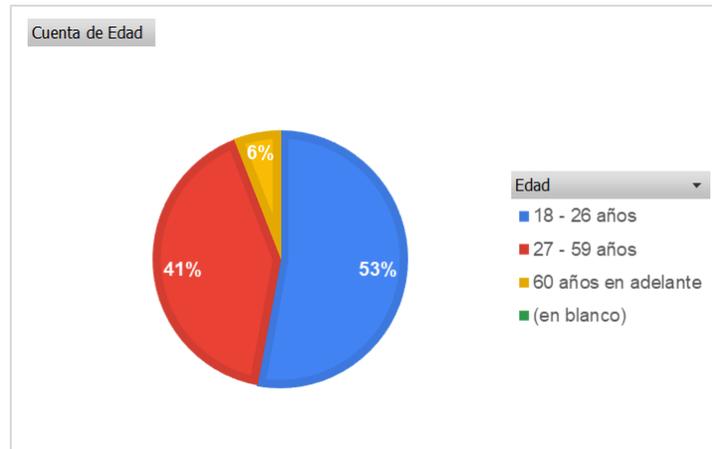


Gráfico 25. Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Pertenencia Étnica:

Con relación a los grupos étnicos de los participantes en eventos artísticos y culturales se obtuvo un resultado del 88% de los participantes manifiestan sin pertenencia étnica; 6% afrocolombianos y el 6% indígenas.

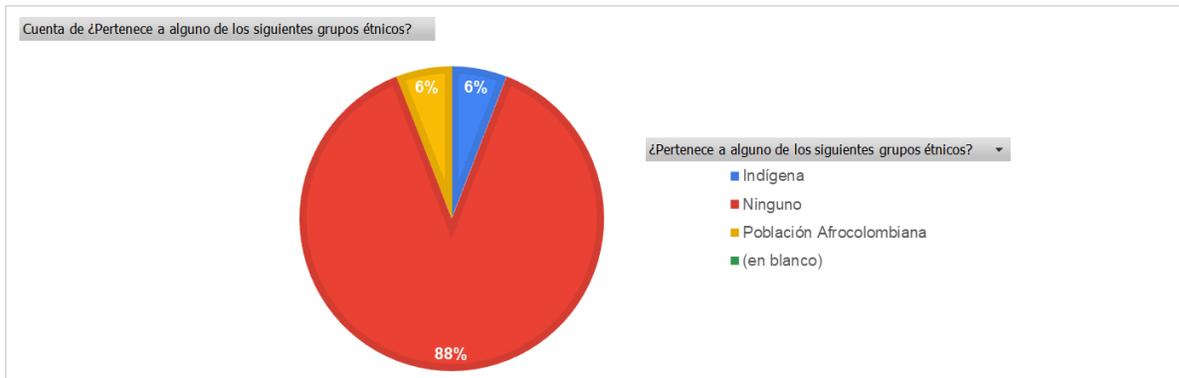


Gráfico 26. Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Grupos sociales:

Con relación a los grupos sociales de los participantes se obtuvo como resultado que el 76% de los participantes manifiestan que no se reconocen en ningún grupo; el 6% como personas víctimas del conflicto armado; el 12% personas con discapacidad y 6% como LGBTIQ+.

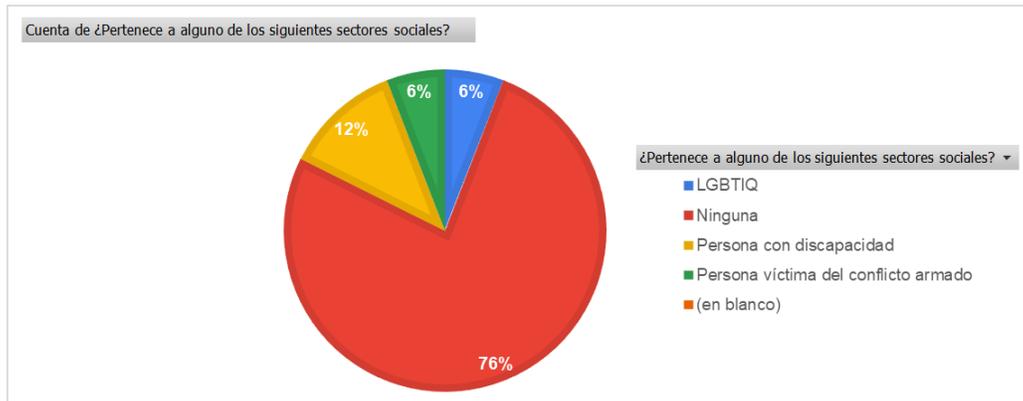


Gráfico 27. Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.

Canales de interacción:

Con relación a los canales a través de los cuales se enteran de los eventos que realiza la FUGA se destaca la importancia del voz a voz como canal de interacción de las actividades, pues el 47% de la población lo refiere como medio a través del cual se enteró de la actividad. En el mismo sentido, se destaca la importancia de la divulgación por Esquina Redonda (23%), Instagram (6%), Facebook (6%), televisión (6%), cartelera FUGA (6%) y la radio (6%).



Gráfico 28. Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales.

Valoración de los criterios:

De las 17 encuestas practicadas, 9 personas indicaron que la calidad de la actividad superó sus expectativas, 4 que cumplió con sus expectativas, 3 que cumplió parcialmente con sus expectativas, 1 que no cumplió con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

De las 17 encuestas practicadas, 14 personas indicaron que la inclusión de la actividad superó y/o cumplió sus expectativas, 3 personas refirieron que cumplió parcialmente con sus expectativas.

De las 17 encuestas practicadas, 7 personas indicaron que la actividad superó sus expectativas respecto a la garantía de que la misma fuera apropiada para todas las edades, 3 que cumplió con sus expectativas, 6 que cumplió parcialmente con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

De las 17 encuestas practicadas, 11 personas indicaron que el trato de las personas que los atendieron superó sus expectativas, 3 que cumplió con sus expectativas, 1 que cumplió parcialmente con sus expectativas, 1 que no cumplió con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

De las 17 encuestas practicadas, 10 personas indicaron que las instalaciones, comodidad, aseo y acceso del lugar de la actividad superó sus expectativas, 4 que cumplió con sus expectativas, 2 que cumplió parcialmente con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

De las 17 encuestas practicadas, 10 personas indicaron que el horario de la actividad superó sus expectativas, 4 que cumplió con sus expectativas, 2 que cumplió parcialmente con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

De las 17 encuestas practicadas, 10 personas indicaron que la puntualidad de la actividad superó sus expectativas, 4 que cumplió con sus expectativas, 2 que cumplió parcialmente con sus expectativas y 1 que no cumplió con sus expectativas.

De las 17 encuestas practicadas, 10 personas indicaron que el montaje de la actividad superó sus expectativas, 4 que cumplió con sus expectativas y 3 que cumplió parcialmente con sus expectativas.

¿Cómo valoraría su experiencia general? Tenga en cuenta que: 1. Extremadamente insatisfecho 2. No cumplió las expectativas 3. Cumplió parcialmente las expectativas 4. Cumplió las expectativas 5. Superó las expectativas

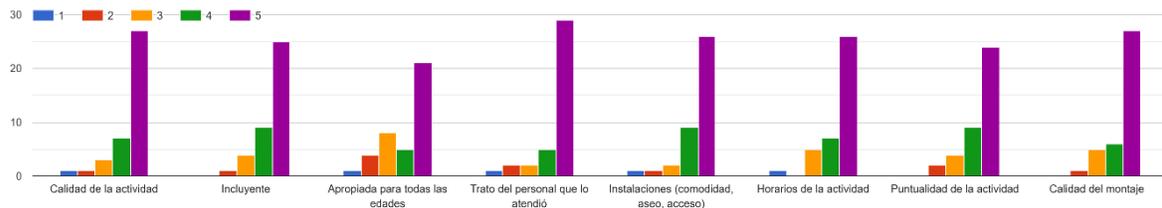


Gráfico 29. Valoración de la experiencia eventos artísticos.

En términos generales el 55,7% de los asistentes a las actividades indican que su experiencia con la FUGA superó sus expectativas

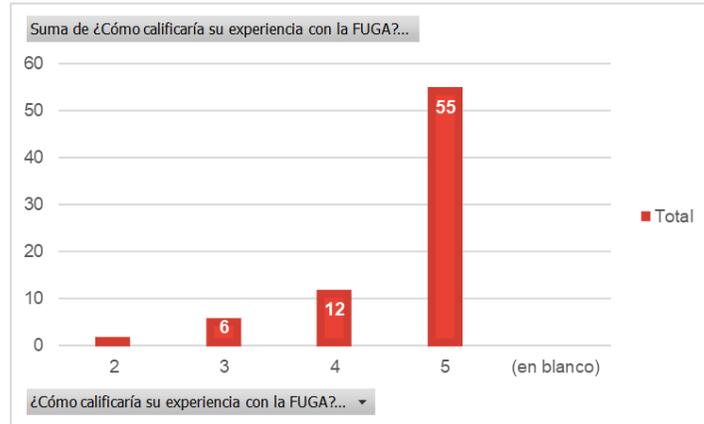


Gráfico 30. Calificación de experiencia con la FUGA de eventos artísticos.

SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

Localización:

Al observar la información de las localidades, se identifica una alta participación de asistentes de la localidad de Kennedy, Engativá, y Santafé 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.

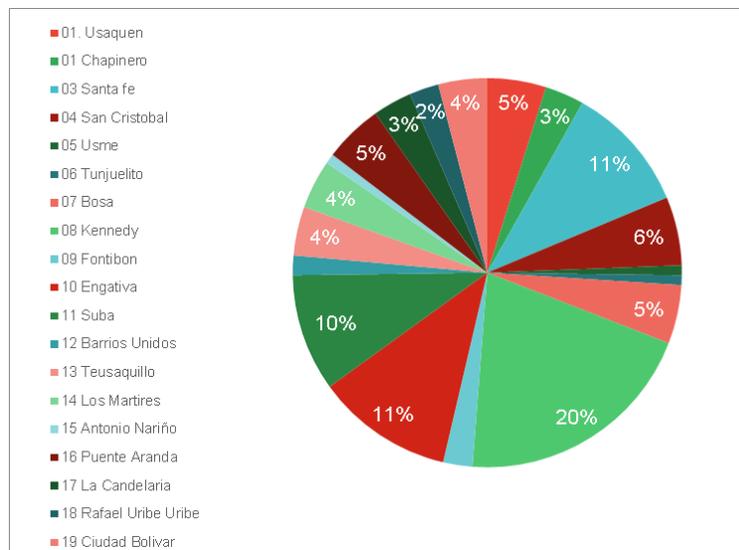


Gráfico 31. Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales

Identidad 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.

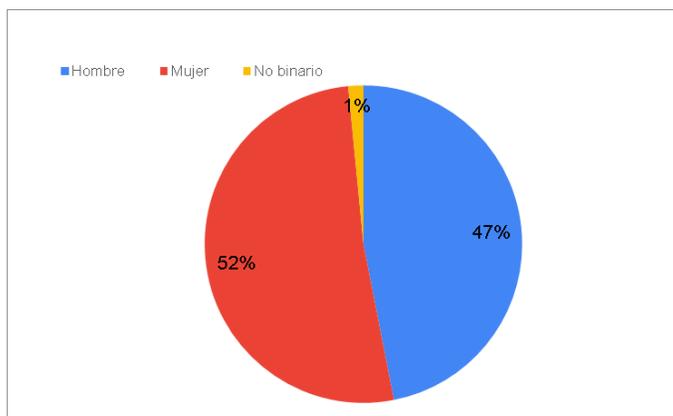


Gráfico 32. Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales.

Rango de 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 Entidad.

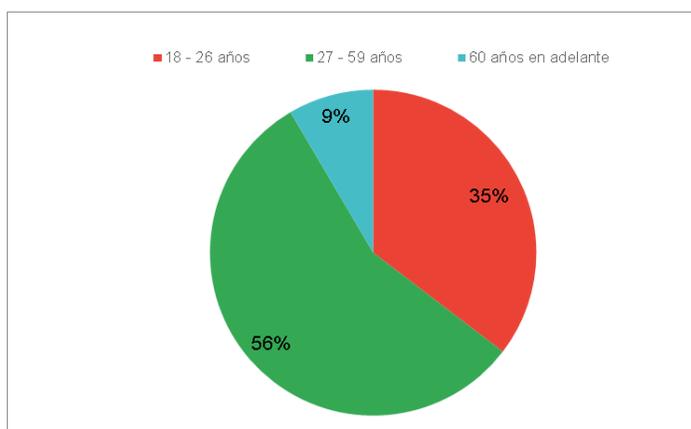


Gráfico 33. Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Pertenencia Étnica:

Al observar la pregunta por rasgos físicos, y/o tradicionales culturales, el mayor porcentaje de respuestas afirma que ninguno, sin embargo, el 6% de la población indica o se considera Afrocolombiano. Por el número de respuestas se infiere que los encuestados podrían no considerar la pregunta relevante, prefiriendo marcar la opción Ninguno o No responde.

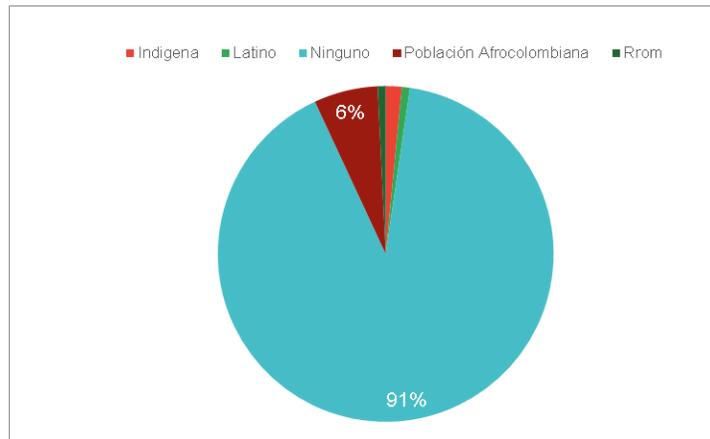


Gráfico 34. Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Grupos sociales:

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, 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.



Gráfico 35. Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.

Canales de interacción:

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

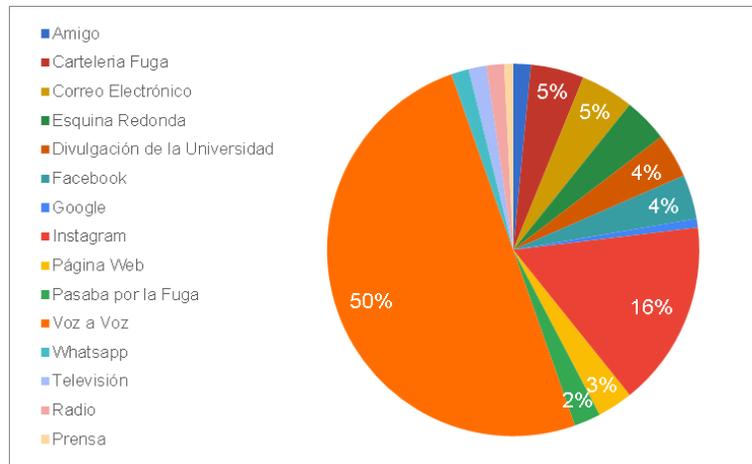


Gráfico 36. Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales.

Frecuencia de asistencia a la programación de la entidad:

La variable asistencia se da Ocasionalmente con un 35%, antecedida de por primera vez con un 47%, este porcentaje estaría en la población objetivo para buscar estrategias de fidelización de estos asistentes.

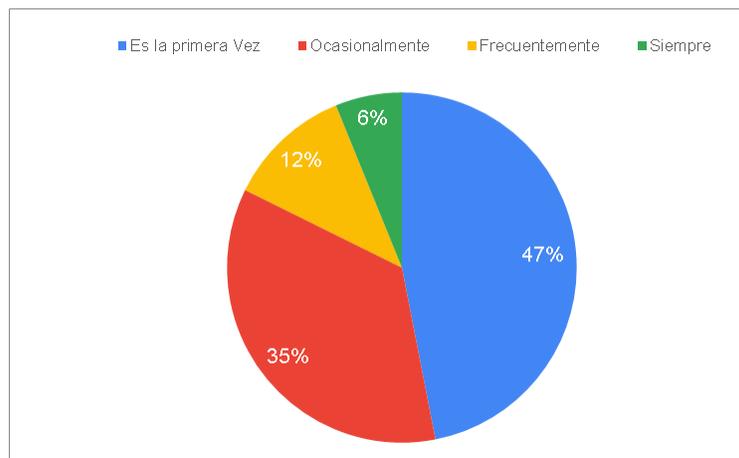


Gráfico 37. Frecuencia de asistencia a la programación de eventos artísticos y culturales.

Valoración de las actividades:

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.

Valoración de Oferta artística.

Un alto porcentaje de asistentes considera que la oferta artística es de calidad, incluyente y apta para todas las edades, con un rango entre 60 y 67% en el grado más alto de satisfacción, la valoración de 4 que puede catalogarse como buena, pero no excelente, con un rango de 27% 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.

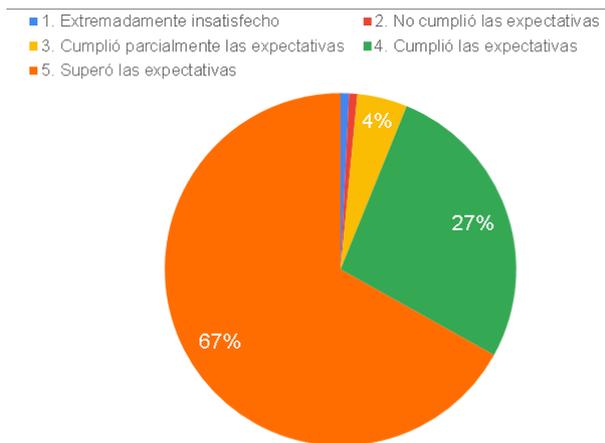


Gráfico 38. Calidad artística e incluyente de eventos artísticos y culturales.



Gráfico 39. Calidad artística e incluyente de eventos artísticos y culturales.

Frente a la pregunta de si la programación es apropiada para todas las edades, el 60% de los encuestados contestó positivamente, lo cual visibiliza que la programación de la entidad puede ser disfrutada por las familias sin restricciones.

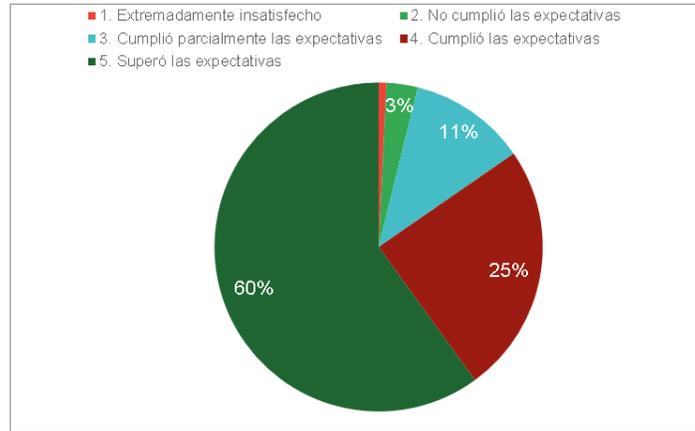


Gráfico 40. Actividades Apropriadas para todas las edades eventos artísticos y culturales

Por su parte, el trato con el personal de la entidad también fue muy bien valorado por los asistentes, 70% de los encuestados indicaron el grado máximo de satisfacción.

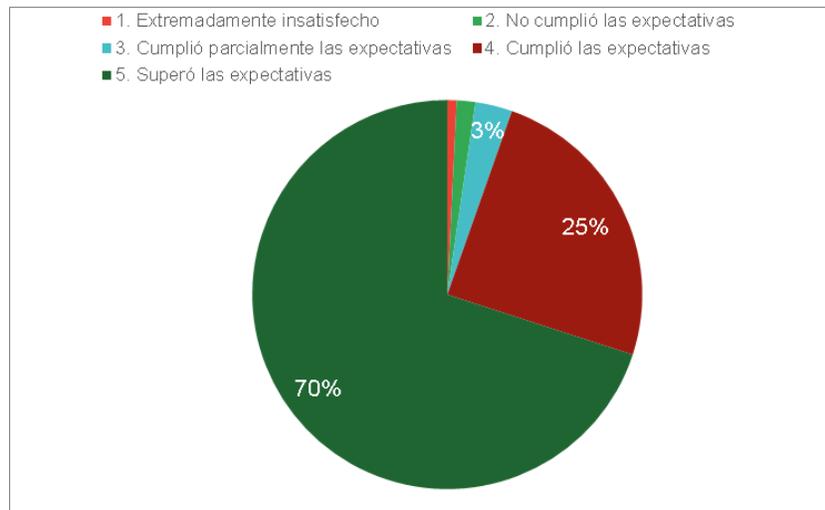
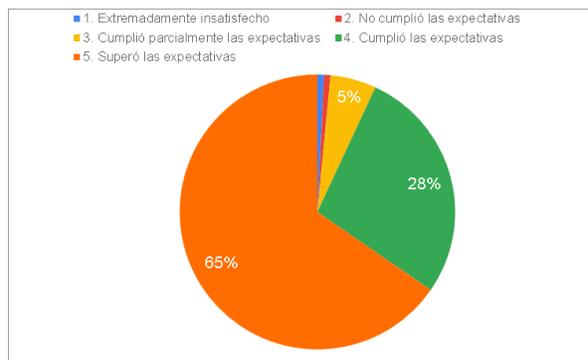


Gráfico 41. Trato con las personas en eventos artísticos y culturales

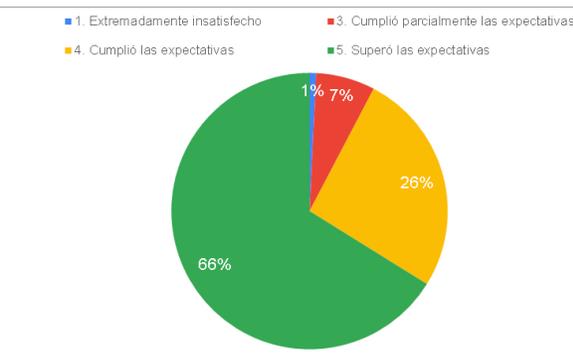
Al hablar de las instalaciones, (comodidad, aseo, acceso), puntualidad y el horario de la actividad, entre el 60% y el 65% de las respuestas está en la máxima valoración. La segunda más alta se encuentra entre el 26% y el 28%, lo que evidencia que, en cuanto a comodidad, aseo, acceso y horarios, si bien 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 próxima vigencia.

Instalaciones



Horario



Puntualidad



Gráfico 42. Calificación sobre las instalaciones, horario y puntualidad en eventos artísticos y culturales

Finalmente, al hablar de calidad técnica, se visibiliza que en promedio son valoradas muy satisfactoriamente por el 65% y muy bien por el 28% en promedio de los encuestados respectivamente.

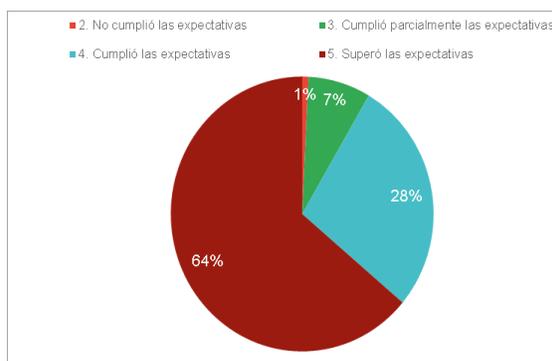
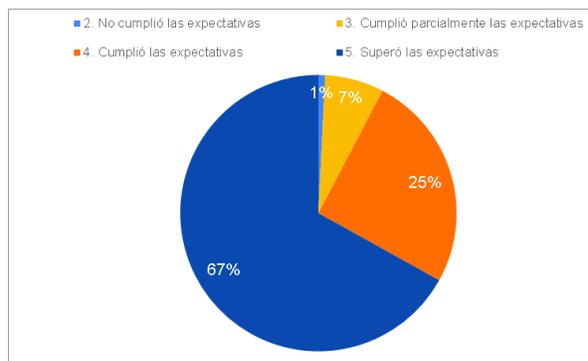




Gráfico 43. Calificación sobre Sonido, Iluminación, audiovisuales y montaje en eventos artísticos y culturales

3.3 Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05

SUBDIRECCIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

Localización:

Durante la vigencia de 2024 se diligenciaron 30 encuestas, personas residentes en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Engativá, Suba, Los Mártires, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar. Es importante indicar que las localidades de la que proceden la mayoría de encuestados son Teusaquillo y Suba.

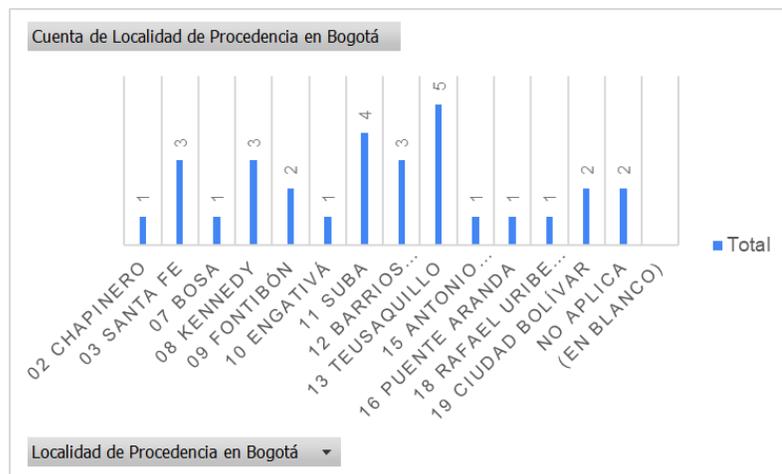


Gráfico 44. Localidad de procedencia en Bogotá – Servicio técnico de los escenarios

Género:

Con relación al género de los participantes se obtuvo como resultado un total de 15,5% hombres y 9,3% correspondiente a mujeres, se hace relación con el 3.1% que indica su identidad como No binario.

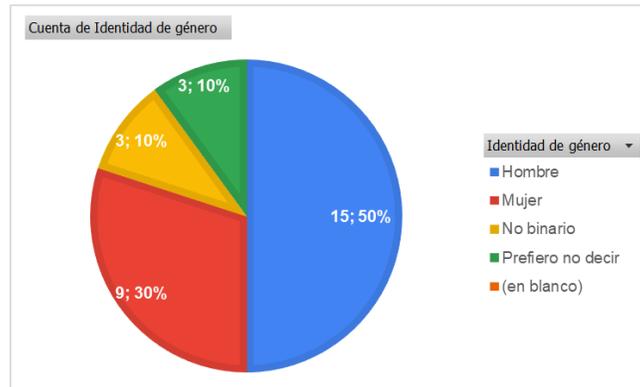


Gráfico 45. Identidad de género – Servicio técnico de los escenarios

Edad:

Con relación a la edad se obtuvo como resultado que el 57% son personas entre los 27 y 59 años de edad. El 36% son jóvenes entre los 18 y 26 años y el 7% prefiere no decir.

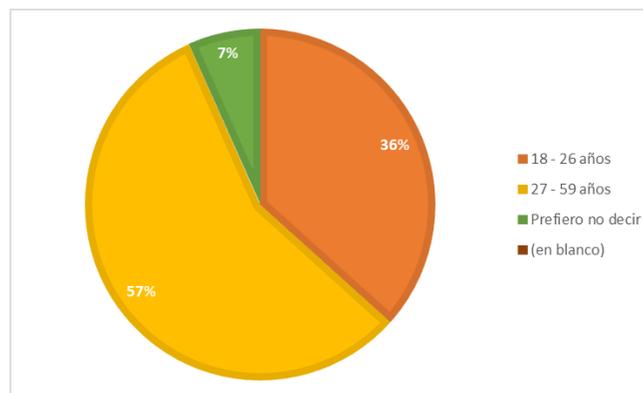


Gráfico 46. Edad – Servicio técnico de los escenarios

Pertenencia Étnica:

Con relación a los grupos étnicos se obtuvo un resultado total de 90% de los encuestados manifiestan sin pertenencia étnica; 7% afrocolombianos y el 3% comunidad sorda.

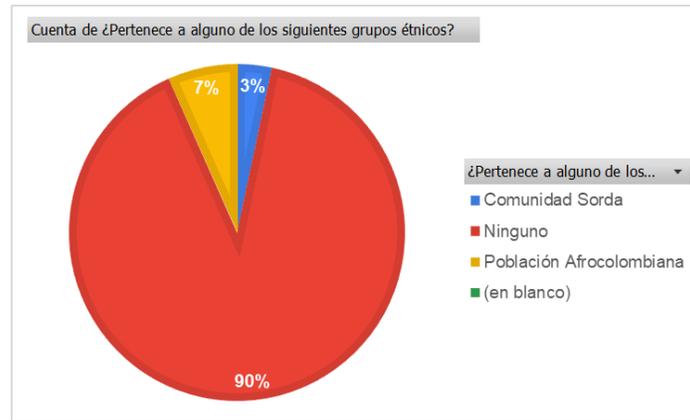


Gráfico 47. Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios

Grupos sociales:

Con relación a los grupos sociales se obtuvo como resultado que el 76% de los participantes manifiestan que no se reconocen en ningún grupo; el 18% como LGBTIQ, el 3% como personas víctimas del conflicto armado y el 4% personas con discapacidad.

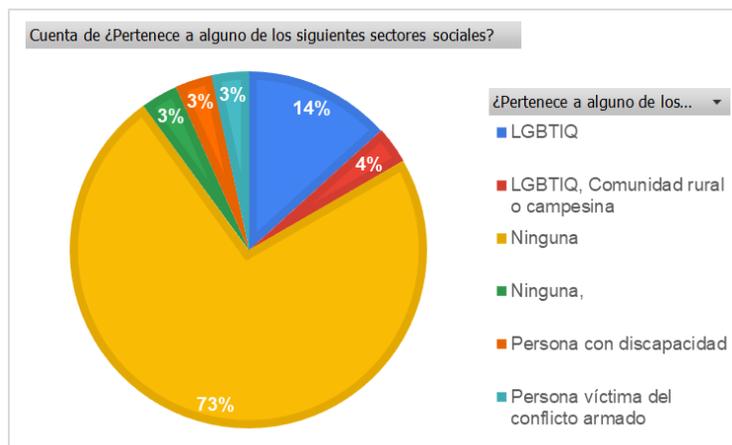


Gráfico 48. Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios

Espacio de desarrollo de las actividades:

Del número de encuestados se puede evidenciar que el mayor porcentaje obedece a actividades realizadas en el Muelle de la entidad.

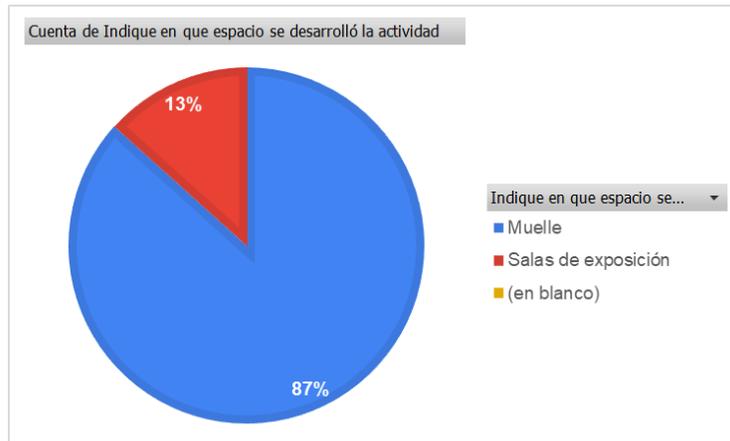


Gráfico 49. Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios

Valoración de los criterios:

Se aplicó la encuesta de servicio técnico de los artistas que realizan sus actividades y presentaciones en la entidad, el formato fue aplicado a 30 artistas que se presentaron en las instalaciones de la Fundación, particularmente en el escenario El 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 77%, y en promedio un 13% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de luces del muelle.

Puntualidad



Atención oportuna



Respeto



Manejo de los equipos



Gráfico 50. Valoración de puntualidad, atención oportuna, respeto, manejo de los equipos

Disposición de las luces



Solución de problemas



Las 6 preguntas en torno a sonido presentan en 60% de la calificación más alta, y en un 33% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo del sonido del muelle.

Puntualidad



Atención oportuna



Gráfico 51. Valoración de luces, solución de problemas, puntualidad y atención oportuna

Respeto



Manejo de los equipos



Disposición del sonido



Solución de problemas



Gráfico 52. Valoración de respeto, manejo de equipos, disposición del sonido y solución de problemas

Las 6 preguntas en torno a manejo de escenarios presentan un 63% de la calificación más alta, y un 30% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo del escenario del muelle.

Puntualidad



Atención oportuna



Respeto



Manejo de los equipos



Disposición del escenario



Solución de problemas



Gráfico 53. Valoración de respeto, manejo de equipos, disposición del sonido y solución de problemas escenario del muelle.

Las 4 preguntas en torno a la logística presentan un 70% de la calificación más alta, y en un 23% califica con 4 los servicios prestados en torno al manejo de logística del muelle.

Puntualidad



Atención oportuna



Respeto



Solución de problemas



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

Para la vigencia 2024, aún con la divulgación de la encuesta de transparencia en la página principal de la entidad del año anterior, se logró que seis (6) personas respondieran la encuesta de satisfacción.

Se identifican los tipos de grupos de interés que responden a la encuesta, dando cuenta que el mayor porcentaje corresponde a Ciudadanía diversa, seguida de agentes del campo artístico y cultural:

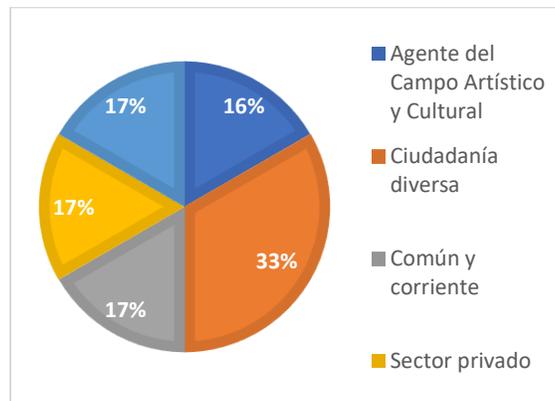


Gráfico 54. Grupos de interés – Encuesta Transparencia

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:

Localización.

Para la vigencia 2024, la página web de la entidad ha tenido 48.962 visitantes de enero a diciembre 31 de 2024. El 92% de los usuarios de la página web están ubicados en Colombia. Llamam 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 Polonia. Luego aparecen en cuarto y quinto lugar respectivamente: México y España. El detalle se muestra a continuación:

Tabla 1. Localización usuarios página web

Localización Usuarios página FUGA 2024			
#	País	Usuarios	%
1	Colombia	45000	92%
2	Estados Unidos	1600	3%
3	Polonia	625	1%
4	México	599	1%
5	España	556	1%
6	China	297	1%
7	Perú	285	1%

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 Medellín respectivamente.

Tabla 2. Localización usuarios página web por ciudad

Localización Usuarios Por Ciudad 2024	
Ciudad	Usuarios
Bogotá	36 Mil
Medellín	1,8 Mil
Cali	1 Mil
Soacha	713
Barranquilla	634
Chía	397

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Género – sexo

De los 48.962 visitantes, el 23.9% son hombres, que representan el 10.701 de usuarios y 76.1% de los usuarios son mujeres, lo que equivale a 37.260 usuarios. De lo anterior vemos, que los usuarios de la página son predominantemente mujeres.

Gráfico 55. Estadística usuarios por Sexo



Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

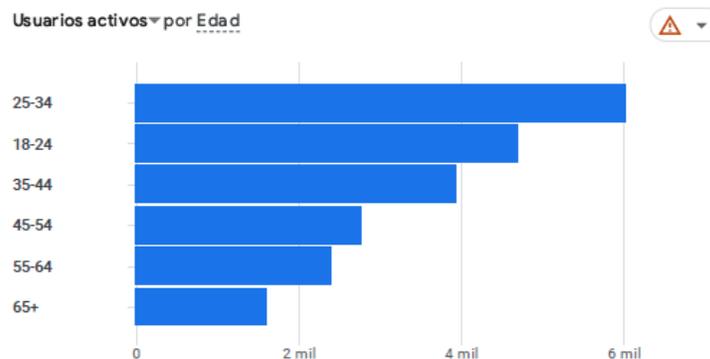
Edad

De los 48.962 visitantes de la vigencia analizada, se puede evidenciar que 6.000 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 65% 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.

Gráfico 56. Estadística usuarios por grupo etario



Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Variable Intrínseca – Temas de interés

De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, para la vigencia 2024, si bien hubo 48.962 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 149.037 y a 50.815 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 25 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	Número de usuarios
1	Bienvenido Fundación Gilberto Alzate Avendaño	26.877	15.165
2	Convocatorias Fundación Gilberto Alzate Avendaño	10.224	3.829
3	Agenda Cultural Fundación Gilberto Alzate Avendaño	7.277	3.853
4	Acerca de la FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	4.625	3.115
5	Transparencia y acceso a la información pública Fundación Gilberto Alzate Avendaño	4.140	1.068
6	Tardeando el centro Fundación Gilberto Alzate Avendaño	3.959	2.220
7	Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.971	330
8	Premio Festival Centro 2025 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.456	1.331
9	Participa en el Premio Festival Centro 2025 y haz parte de su XVI edición Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.749	1.104
10	Banco de proyectos salas de exposición FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.487	648

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

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 convocatorias y agendas de la FUGA. En un siguiente nivel de interés, aparecen el festival centro, 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	I Semestre 2024		II Semestre 2024	
	%	# de sesiones	%	# de sesiones
Desktop	50,10%	14 mil	51,85%	12 mil
Móvil	49,40%	14 mil	47,53%	11 mil
Tablet	0,50%	137	0,61%	142
Total	100%	28.137	100%	23.142

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Valoración de los criterios:

A continuación, se presentan los resultados que surgen del monitoreo realizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el mes de enero 2025 con los datos de la encuesta general de transparencia que está disponible general. El número de encuestas diligenciadas en su totalidad en el periodo del primero de julio al 31 de diciembre fue de 2, se presentan los análisis.

The Submissions page displays a customizable overview of a webform node's submissions. Submissions can be reviewed, updated, flagged and annotated. [Ver vídeo](#)

▼ FILTER SUBMISSIONS										
Filter by submitted data and/or notes		All [1]	Filter							
1 submission Personalizar										
- Select operation -		Aplicar a los elementos seleccionados								
<input type="checkbox"/>	N°	★	📄	CREATED	USER	LANGUAGE	IP ADDRESS	¿SE SIENTE SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN PUBLICADA E...	URL O DIRECCIÓN WEB DE LA PÁGINA QUE CALIFICA	OPERATIONS
<input type="checkbox"/>	1	★	📄	Mar, 02/01/2024 - 10:52	Anonymous	Spanish	172.70.82.39	Sí	https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-infor...	Edit
		Aplicar a los elementos seleccionados								

Gráfico 57. Satisfacción con la información publicada en el sitio web Fuente: Web Master



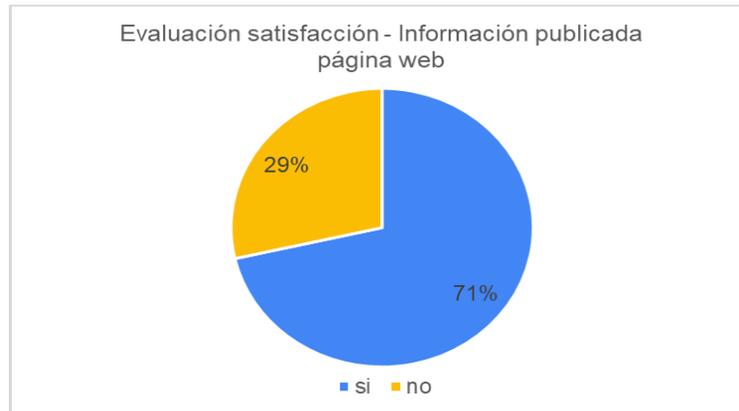


Gráfico 58. Medición de satisfacción

Fuente: Google Analytics

Con relación a los resultados que surgen del monitoreo realizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación con los datos de la encuesta general de transparencia, se evidencia que el 71% de las personas se encuentra satisfecha con la información publicada en la página web de la entidad.

Por otro lado, se debe seguir garantizando una información completa, ágil y organizada para todo público.

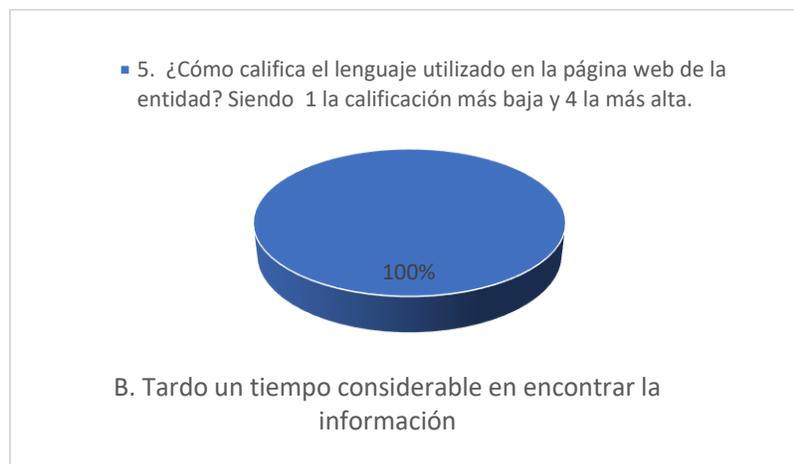


Gráfico 59. Afirmaciones.

Fuente: Google Analytics

Se recibieron dos calificaciones sobre la experiencia con la búsqueda de información en la página web, siendo ellas las que expresan que tardan un tiempo considerable en encontrar la información, estas mismas personas indican que buscan frecuentemente: programa de estímulos e información propia de la sección de transparencia como datos abiertos e indicadores.

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

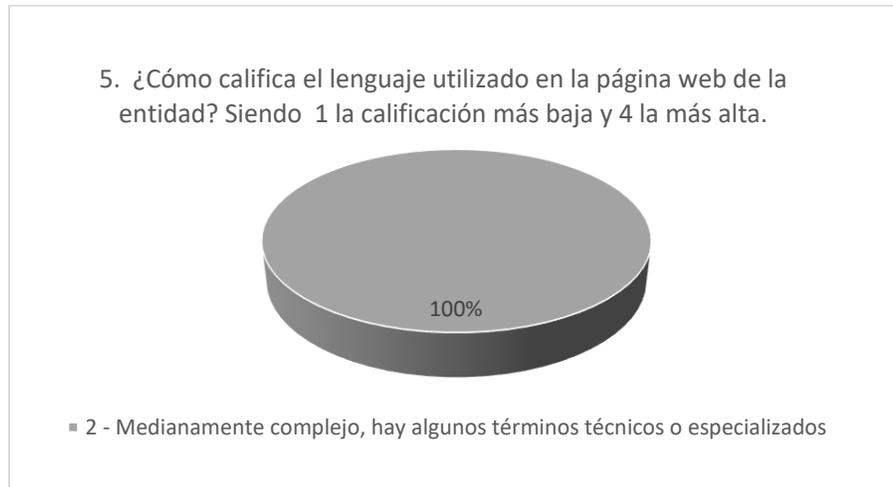


Gráfico 60. Calificación del lenguaje

Fuente: Google Analytics

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

- Se puede integrar contenidos cortos, donde se ilustre la ubicación de la información publicada en la página web de la FUGA

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.

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 del segundo cuatrimestre de 2024, 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 2024 que será actualizado en el segundo semestre de 2025 para que los contenidos de la página web de la entidad y particularmente del botón de transparencia estén actualizados. 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

3.5. Encuesta de Satisfacción respuestas a las PQRS emitidas por la FUGA

En total, se obtuvieron 47 respuestas a partir de las encuestas realizadas. A continuación, se presenta una descripción detallada de la distribución demográfica de los participantes, que se clasifica según diversos factores como género, edad y otras variables relevantes, según los datos obtenidos.

Localización.

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas el 15% de las personas corresponden a las localidades de Engativá y Suba y Santafé

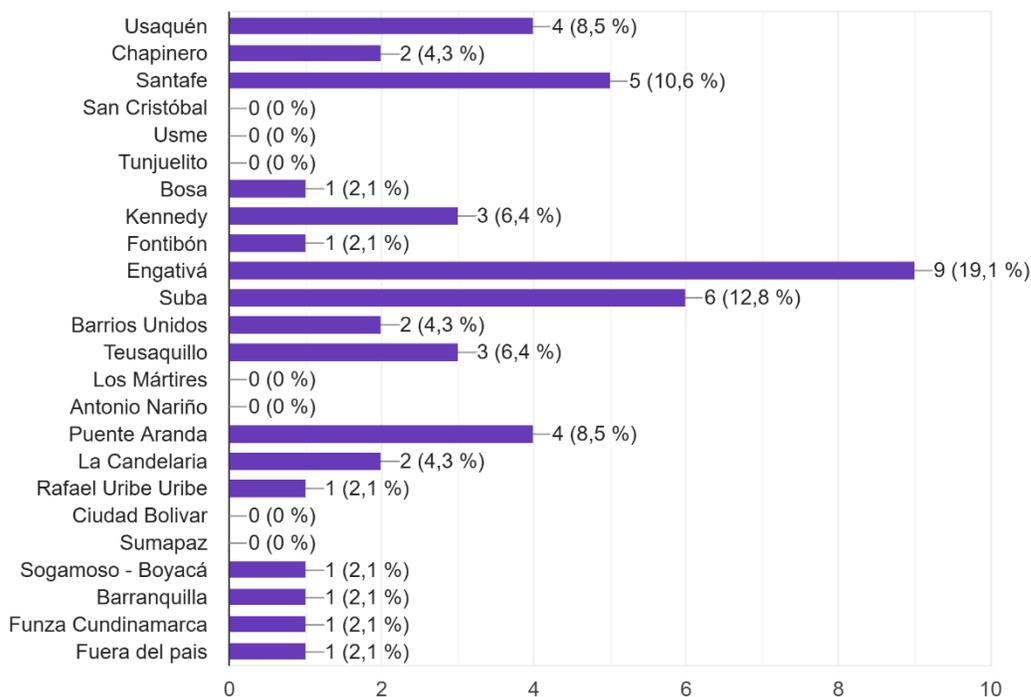


Gráfico 61. Distribución participación por localización.

Fuente: Google Analytics 2025

Género.

De acuerdo con los resultados de las encuestas, el 48,9% de los participantes se identifican como mujeres, el 46,8% como hombres y el 3,7% como andróginos, mientras que un porcentaje restante optó por la opción de 'prefiero no decirlo

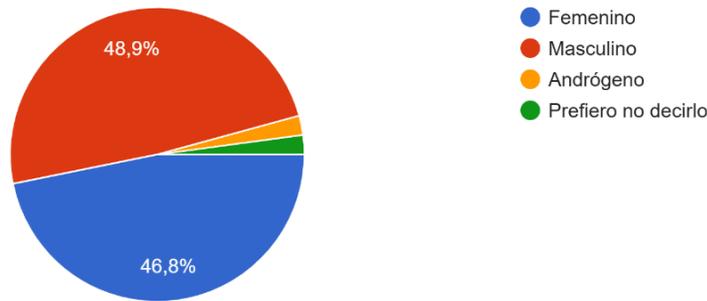


Gráfico 62. Identificación de género

Fuente: Google Analytics 2025

Edad

En cuanto al rango de edad, según los resultados de las encuestas, el 85,1% de los participantes se encuentran entre los 27 y 59 años. El siguiente grupo, de acuerdo con la gráfica obtenida, está compuesto por personas de entre 18 y 26 años, con un porcentaje del 12,8%."

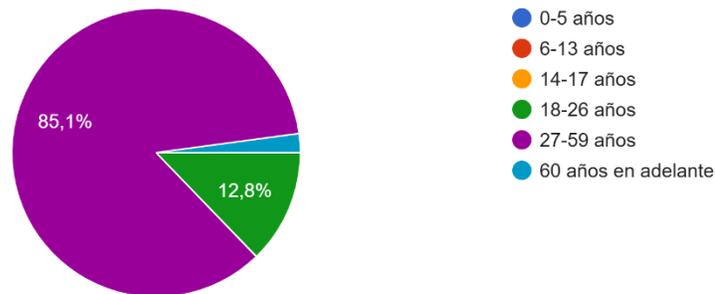


Gráfico 63. Identificación por edad.

Fuente: Google Analytics 2025

Grupo Étnico.

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas, el 93,6% de los participantes indicaron no sentirse identificados con ningún grupo étnico específico. En comparación, el 4,3% de los encuestados se identifican con el grupo afro, mientras que el 2,1% se consideran parte de algún grupo étnico indígena. Estos datos reflejan la diversidad étnica de los participantes en el estudio.

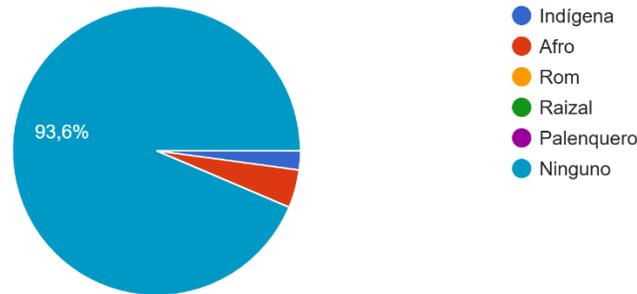


Gráfico 60. Identificación de género

Fuente: Google Analytics 2025

Canales de interacción

Durante el segundo semestre de 2024, los canales de contacto más utilizados por la ciudadanía para comunicarse con la FUGA fueron el correo electrónico, con un 55,3% de las consultas, y WhatsApp, con un 14,9%. Este patrón muestra la preferencia por medios que ofrecen mayor comodidad y rapidez. Además, la plataforma *Bogotá te escucha*, uno de los canales más importantes a nivel distrital, también jugó un rol significativo, con un 8,5% de las solicitudes enviadas a la FUGA a través de esta herramienta. Estos datos resaltan la importancia de ofrecer una variedad de canales para una atención más accesible y eficiente a los ciudadanos.

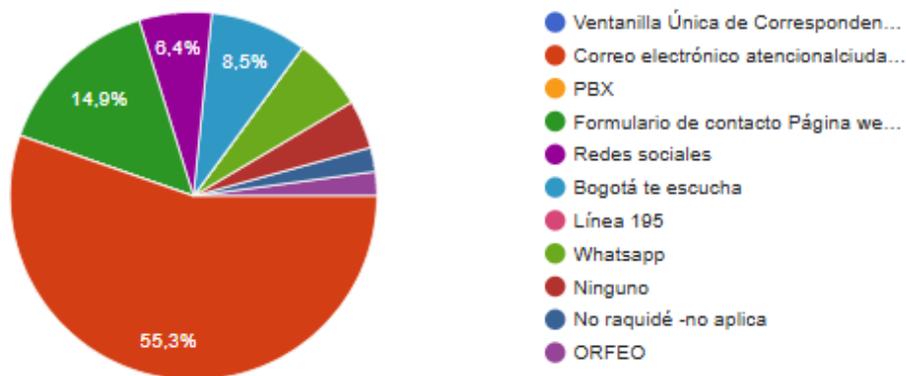


Gráfico 64. Análisis de canales de interacción.

Fuente: Google Analytics 2025



Valoración de los criterios:

Respecto a la evaluación de la satisfacción de las respuestas, de las 74 encuestas diligenciadas, y con una escala de medición, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho, el 76% de las personas que resolvieron la encuesta se sienten satisfechos o muy satisfechos con las respuestas brindadas por la Fundación.

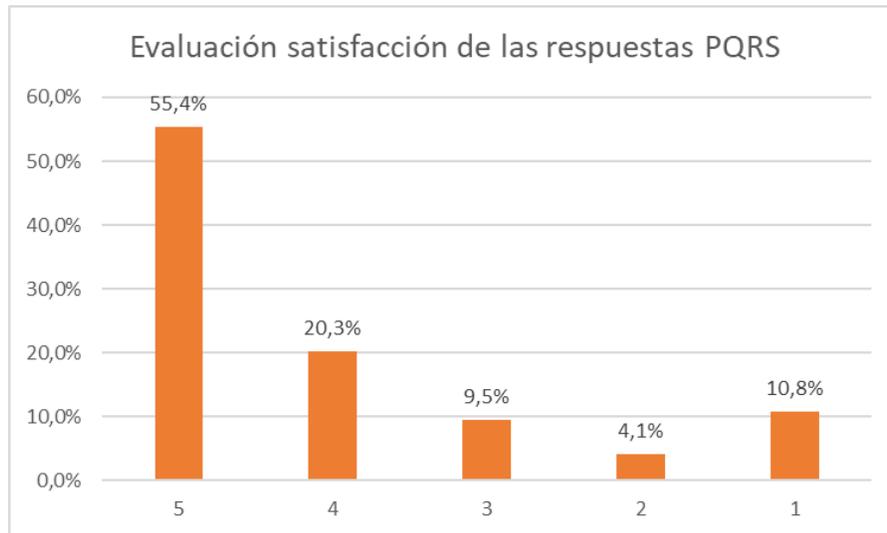


Gráfico 65. Análisis de satisfacción

En términos generales, los ciudadanos califican positivamente las respuestas brindadas por la FUGA, destacando aspectos como coherencia en sus respuestas, los tiempos de respuesta a las solicitudes estuvieron bajo lo criterios establecidos. Sin embargo, un mínimo de las personas encuestadas consideran que los criterios de coherencia y claridad son deficientes, mientras que el otros opinan que los tiempos de respuesta son inadecuados. A pesar de estas opiniones, es importante señalar que la FUGA ha cumplido con los plazos establecidos por la Ley 1755.

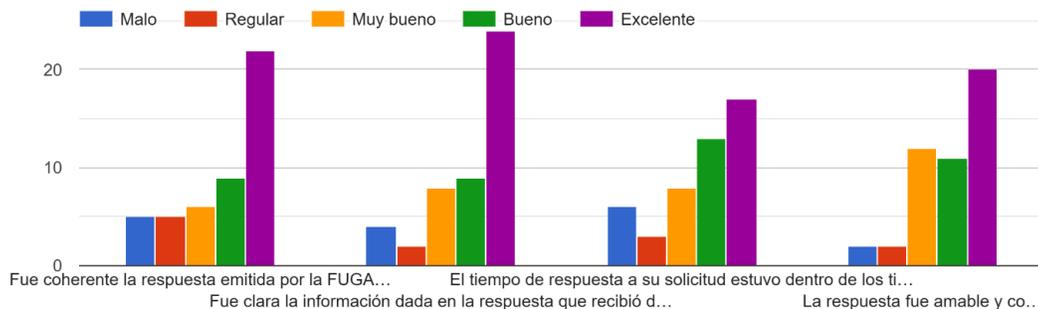


Gráfico 66. Análisis de satisfacción



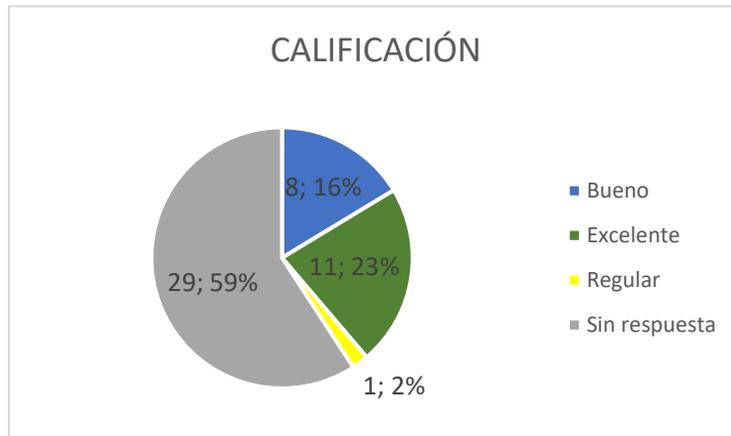


Gráfico 67. Análisis de satisfacción y consulta por el canal de WhatsApp

A través del canal de WhatsApp, se facilita la interacción con la ciudadanía, ofreciendo un servicio personalizado y en tiempo real que responde a las diversas necesidades de los ciudadanos. Además, se realiza una encuesta de satisfacción para evaluar el servicio.

De las notificaciones recibidas por WhatsApp, solo el 16% de los usuarios respondió a la encuesta de satisfacción. De estos, el 23% calificó la atención e información recibida como excelente, mientras que un 2% consideró el servicio como regular.

CONCLUSIONES

El proceso de diligenciamiento de encuestas requiere de un equipo comprometido que se encargue de recibir, sistematizar y acompañar la recopilación de la información. Dado que este proceso es voluntario, la participación tiende a ser baja en relación con el total de asistentes a las actividades. Sin embargo, las cifras presentadas en este informe reflejan el esfuerzo coordinado entre los equipos responsables del proceso de planeación, servicio al ciudadano y el proceso de Transformación Cultural para la revitalización del Centro, el cual corresponde a las Subdirecciones misionales y la ejecución de cada una de las actividades, tanto en los aspectos técnicos como artísticos. A partir de los datos obtenidos en las encuestas, se pueden identificar tendencias valiosas que aportan a la toma de decisiones y a la proyección de los programas de la Entidad, aunque no proporcionan una representatividad estadística completa.

Los asistentes suelen enterarse de las actividades principalmente a través del boca a boca, aunque se ha reforzado el uso de la cartelera FUGA para llegar a nuevos asistentes y fomentar su fidelización. Además, es fundamental continuar con el esfuerzo de mantener actualizadas la página web y las redes sociales de la entidad para utilizarlas como canales de difusión eficaces. A pesar de que la asistencia a los eventos es mayormente ocasional, destaca el crecimiento constante de la categoría de personas que visitan la Fundación por primera vez, lo que la convierte en una población objetivo clave para las estrategias de difusión.

Para incrementar la apropiación y visibilidad de la programación, sería beneficioso compartir, al finalizar cada evento, la programación simultánea de otras áreas, así como las actividades programadas para los días siguientes, con el objetivo de fomentar la recordación y aprovechar el potencial del boca a boca entre quienes ya están familiarizados con la oferta de la Fundación. En términos generales, la satisfacción con la programación, tanto en lo que respecta a la calidad de las actividades como a la relación con el equipo que las acompaña, los espacios donde se desarrollan y las condiciones técnicas, se encuentra en un nivel muy satisfactorio.

Es relevante destacar la alta satisfacción de los artistas con los servicios técnicos del escenario "El Muelle" de la Fundación. No se han registrado calificaciones bajas, y la mayoría de las evaluaciones son altamente positivas. Este hecho pone de manifiesto el excelente servicio brindado por el equipo de producción, lo cual se refleja en la frecuente solicitud de los artistas para utilizar los servicios y espacios de la entidad.



El análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas por la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA) durante la vigencia 2024 refleja un alto nivel de satisfacción en la ciudadanía con respecto a la oferta cultural, la atención al ciudadano y la transparencia institucional. Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados consideran que los servicios ofrecidos cumplen o superan sus expectativas, destacando especialmente la calidad de las actividades artísticas, la pertinencia de la formación cultural y la efectividad del servicio técnico en los escenarios de la entidad. En cuanto a la atención al ciudadano y la gestión de PQRS, la FUGA ha logrado consolidar un servicio bien valorado, con altos índices de satisfacción en coherencia, claridad, oportunidad y calidez en las respuestas brindadas. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la reducción de tiempos de respuesta y en la claridad de la información entregada a los usuarios.

El acceso a la información y la transparencia de la entidad muestran avances importantes, aunque la baja participación en las encuestas indica la necesidad de fortalecer la difusión y accesibilidad de estos mecanismos. Asimismo, la navegación en la página web y la presentación de la información requieren optimización para facilitar el acceso a contenidos relevantes de manera más eficiente.

En términos de divulgación y comunicación, el boca a boca y las redes sociales se posicionan como los canales más efectivos para atraer público a los eventos, mientras que medios como el correo electrónico tienen un impacto limitado. Esto resalta la importancia de potenciar estrategias de comunicación digital y fortalecer la promoción en espacios físicos. Si bien los resultados generales son positivos, es clave que la FUGA continúe con un proceso de mejora continua en la oferta artística y cultural, optimizando la planificación de actividades, ajustando horarios para una mayor participación y asegurando que la infraestructura técnica y logística cumpla con las expectativas de los asistentes y artistas. Asimismo, el fortalecimiento de estrategias de fidelización para nuevos participantes contribuirá a consolidar una audiencia recurrente.





Radicado: **20252300032793**

Fecha 14-03-2025 16:13

El Documento 20252300032793 fue firmado electrónicamente por:

**Liliana Patricia Hernández
Hurtado**

Subdirectora de Gestión Corporativa,

Subdirección de Gestión Corporativa,

ID: 1026256195,

lhernandez@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 14-03-2025 22:09:18

Gala Margarita Forero Yanquén

Profesional universitario,

Gestión Documental y Atención al Ciudadano,

ID: 1010201314,

gforero@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 14-03-2025 16:14:22

Juan Pablo Cruz Gamez

Gestión Documental y Atención al Ciudadano,

ID: 79898158,

jpgcruz@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 14-03-2025 16:18:42



93f37669b2bd520d37ca6872e60b2d032a12d9bf68ada7a8a89592b94a46c42c

Código de Verificación CV: 0c4b1



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

