



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION
SEGUNDO TRIMESTRE 2025**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS.....	7
2.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07.....	7
2.2 Encuesta de Satisfacción Público- Eventos Artísticos y Culturales - SC- FT-047	
2.3. Canales de interacción:.....	8
2.4. Valoración de los criterios:.....	8
3. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05.....	14
3.1. Subdirección Artística y Cultural.....	14
3.2. Espacio de desarrollo de las actividades:.....	14
3.3. Valoración de los criterios:.....	14
4. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA. 17	
4.1. Variable Intrínseca – Temas de interés:.....	17
4.2. Valoración de los criterios:.....	19
5. Encuesta de Satisfacción respuestas a las PQRS emitidas por la FUGA.....	21
5.1. Canales de atención:.....	21
5.2. Valoración de los criterios:.....	22
6. CONCLUSIONES.....	25

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Enlaces - temas de interés página web.....	30
--	----

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Valoración experiencia eventos de la FUGA.....	11
Gráfico 2 Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales.....	12
Gráfico 3 Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales.....	13
Gráfico 4 Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales.....	13
Gráfico 5 Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales.....	14
Gráfico 6 Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.....	14
Gráfico 7 Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales. .	15
Gráfico 8 Valoración de la experiencia eventos artísticos.....	15
Gráfico 9 Calidad artística de la actividad.....	16
Gráfico 10 Inclusión de la actividad.....	16
Gráfico 11 Apropiada para todas las edades.....	17
Gráfico 12 Trato del personal que lo atendió.....	17
Gráfico 13 Instalaciones.....	18
Gráfico 14 Horarios de la actividad.....	18
Gráfico 15 Puntualidad de la actividad.....	19
Gráfico 16 Sonido – Iluminación – Audiovisuales.....	19
Gráfico 17 Localidad de procedencia en Bogotá – Servicio técnico de los escenarios.....	20
Gráfico 18 Identidad de género – Servicio técnico de los escenarios.....	21
Gráfico 19 Edad – Servicio técnico de los escenarios.....	21
Gráfico 20 Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios.....	22
Gráfico 21 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios.....	22
Gráfico 22 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios.....	23
Gráfico 23 Valoración de los criterios.....	23
Gráfico 24 Valoración de los criterios - General.....	24
Gráfico 25 Valoración de criterios - Iluminación.....	24
Gráfico 26 Valoración de criterios - Sonido.....	25
Gráfico 27 Valoración de criterios - Escenarios.....	25
Gráfico 28 Valoración de criterios – Logística.....	26
Gráfico 29 Grupos de interés.....	27
Gráfico 30 Estadística usuarios por Sexo.....	29
Gráfico 31 Estadística usuarios por grupo etario.....	30
Gráfico 32 Resultado satisfacción.....	32
Gráfico 33 Afirmaciones.....	32
Gráfico 34 Calificación de Lenguaje.....	33
Gráfico 35 Distribución participación por localización.....	34



Gráfico 36 Identificación de género.....	35
Gráfico 37 Identificación por edad.....	35
Gráfico 38 Identificación de género.....	36
Gráfico 39 Análisis de canales de interacción.....	37
Gráfico 40 Análisis de satisfacción PQRS.....	38
Gráfico 41 Análisis de satisfacción.....	39
Gráfico 42 Análisis de satisfacción por canales canal de atención.....	40



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Los resultados obtenidos son un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas respecto a la oferta programática de la FUGA y la identificación de oportunidades de mejora continua. Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, junto con el análisis y la sistematización de la información por proceso:

- Proceso Planeación: Evalúa la satisfacción relacionada con la transparencia y el acceso a la información publicada en el sitio web de la entidad.



- Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – Áreas Misionales: Valora la percepción de eventos artísticos y culturales, actividades de formación artística, y el servicio técnico de los escenarios de la FUGA y sus aliados.
- Proceso Servicio al Ciudadano: Analiza el nivel de satisfacción respecto a las respuestas brindadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la atención e información recibida a través de los diferentes canales de atención gestionados por el proceso.

Es importante tener en cuenta que la participación en las encuestas es voluntaria. Esto puede generar una disparidad entre el número total de asistentes a las actividades y el número de respuestas obtenidas. Asimismo, se garantiza el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos durante la aplicación de las encuestas, asegurando la opción de anonimato para aquellos usuarios que así lo prefieran, permitiéndoles responder únicamente las preguntas relacionadas con la percepción de satisfacción



2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS

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

Esta encuesta, dirigida a participantes de diversos sectores sociales, reviste una importancia estratégica para comprender las necesidades y expectativas de un segmento clave de nuestra población objetivo. Sin embargo, dado que su medición se realiza de manera anual, para el segundo trimestre de 2025, aún no se cuentan con resultados.

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

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



Gráfico 1 Valoración experiencia eventos de la FUGA

En relación con las encuestas aplicadas para la evaluación de la satisfacción en los eventos artísticos y culturales realizados por la Subdirección Artística y Cultural y la Subdirección para la Gestión del Centro, se recolectaron un total de 305 encuestas. Frente a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia con la FUGA?”, 262 personas indicaron que se cumplieron y/o superaron sus expectativas, lo que representa un 86 % de satisfacción.



2.3. Canales de interacción:

Con relación a los canales a través de los cuales las personas se enteran de los eventos realizados por la FUGA, se destaca el voz a voz como el principal medio de difusión, con un 56 % de las respuestas. Le siguen las redes sociales, siendo Instagram la plataforma más utilizada, con un 24 % de menciones como canal principal de información sobre las actividades de la entidad.

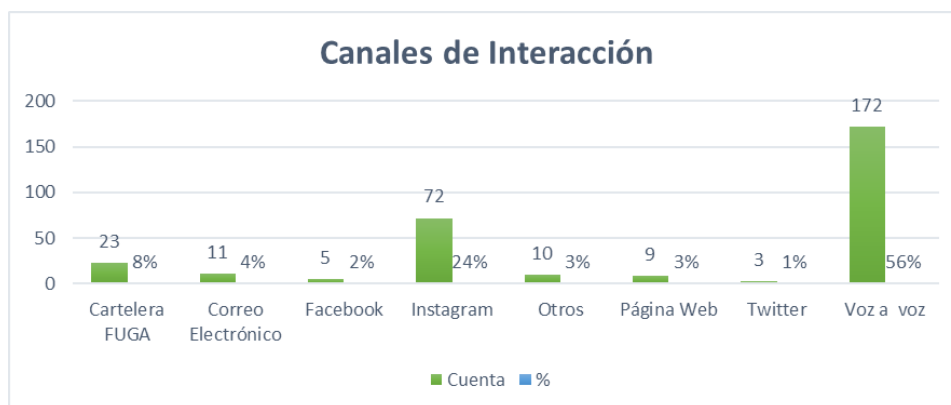


Gráfico 2 Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales

2.4. Valoración de los criterios:

De las 305 encuestas realizadas, 262 personas (equivalentes al 86 %) indicaron que la calidad de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas. Por su parte, 37 personas (un 12 %) manifestaron que sus expectativas se cumplieron parcialmente, mientras que 6 personas (equivalentes al 2 %) señalaron que la actividad no cumplió con sus expectativas y/o expresaron estar extremadamente insatisfechas.

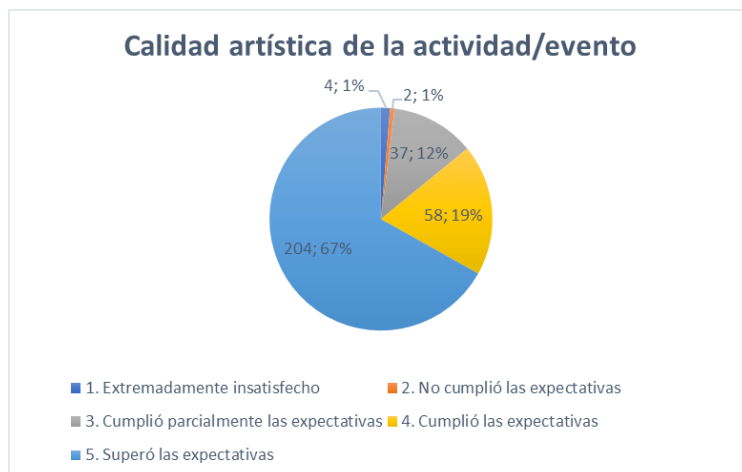


Gráfico 9 Calidad artística de la actividad

De las 305 encuestas realizadas, 161 personas (equivalentes al 53 %) indicaron que la inclusión en la actividad superó sus expectativas, 69 personas (22 %) manifestaron que la actividad cumplió sus expectativas, mientras que 48 personas (16 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 12 personas (4 %) señalaron que la actividad no cumplió sus expectativas, y 15 personas (5 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 10 Inclusión de la actividad

De las 305 encuestas realizadas, 216 personas (equivalentes al 71 %) indicaron que la actividad superó sus expectativas en cuanto a la garantía de ser apropiada para todas las edades; 45 personas (15 %) señalaron que la actividad cumplió sus expectativas, mientras que 36 personas (12 %) indicaron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 8 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

expresaron que la actividad no cumplió sus expectativas y/o expresaron estar extremadamente insatisfechas.

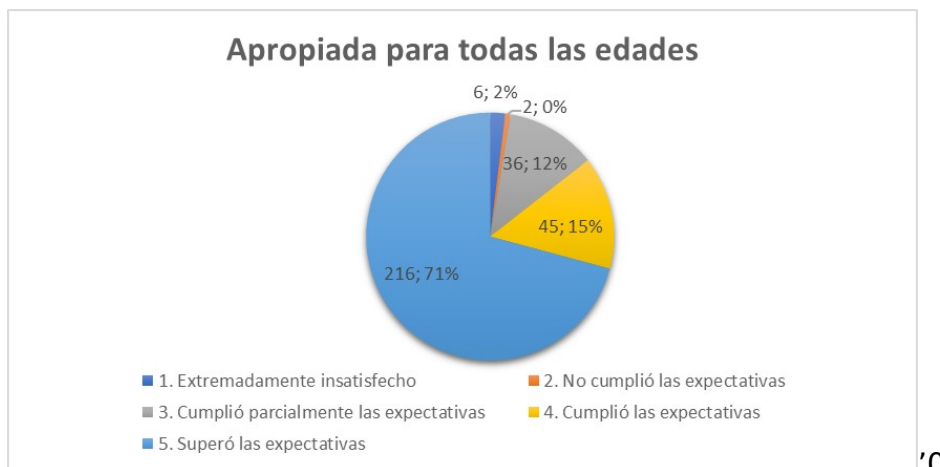


Gráfico 11 Apropiada para todas las edades

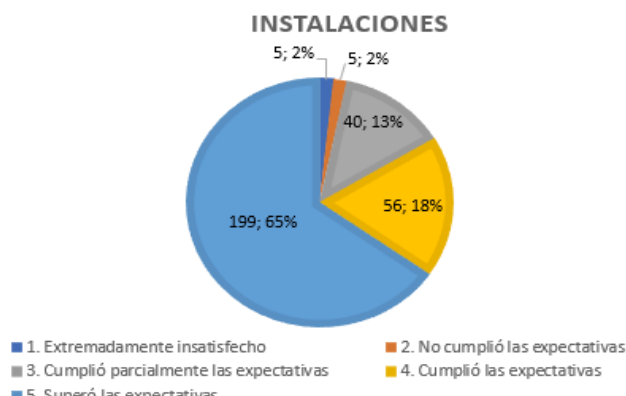
De las 305 encuestas practicadas, 226 personas (equivalentes al 74 %) indicaron que el trato de las personas que los atendieron superó sus expectativas; 34 personas (11 %) señalaron que el trato cumplió con sus expectativas, mientras que 40 personas (13 %) consideraron que se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 5 personas (2 %) manifestaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 12 Trato del personal que lo atendió

De las 305 encuestas practicadas, 199 personas (equivalentes al 65 %) indicaron que las instalaciones, comodidad, aseo y acceso del lugar de la actividad supera ron sus expectativas; 56 personas (18 %) señalaron que cumplieron con sus expectativas, mientras que 40 personas (13 %) expresaron que la actividad no cumplió sus expectativas y/o expresaron estar extremadamente insatisfechas.

consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 5 personas (2 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 5 personas más (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico

13 Instalaciones

De las 305 encuestas practicadas, 198 personas (equivalentes al 65 %) indicaron que el horario de la actividad superó sus expectativas; 58 personas (19 %) señalaron que cumplió con sus expectativas, mientras que 38 personas (12 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 6 personas (2 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 5 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

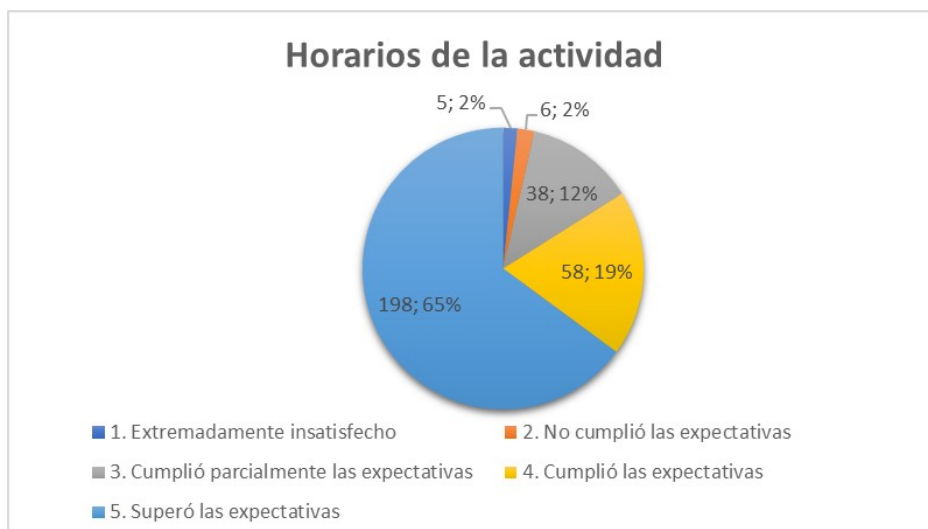


Gráfico 14 Horarios de la actividad

De las 305 encuestas practicadas, 198 personas (equivalentes al 65 %) indicaron que la puntualidad de la actividad superó sus expectativas; 54

personas (18 %) señalaron que cumplió con sus expectativas, mientras que 38 personas (12 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 9 personas (3 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 6 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

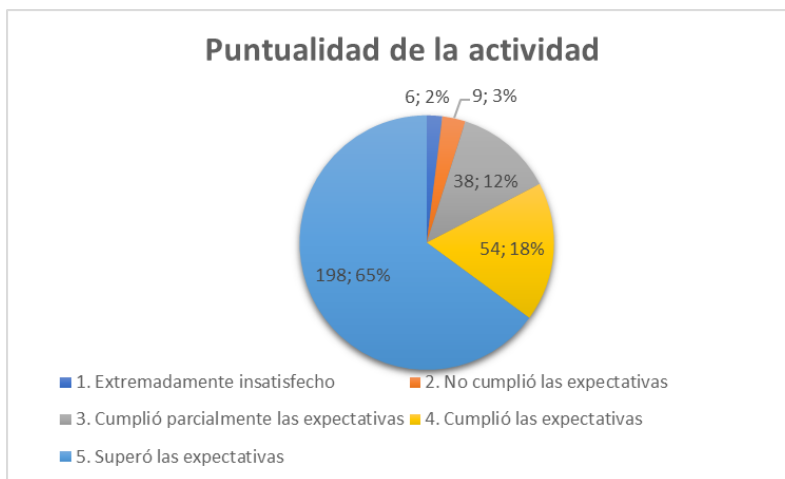


Gráfico 15 Puntualidad de la actividad

De las 305 encuestas practicadas, 204 personas (equivalentes al 67 %) indicaron que la calidad del sonido de la actividad superó sus expectativas; 50 personas (16%) señalaron que cumplió con sus expectativas, mientras que 39 personas (13 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 8 personas (3 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 4 personas (1 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

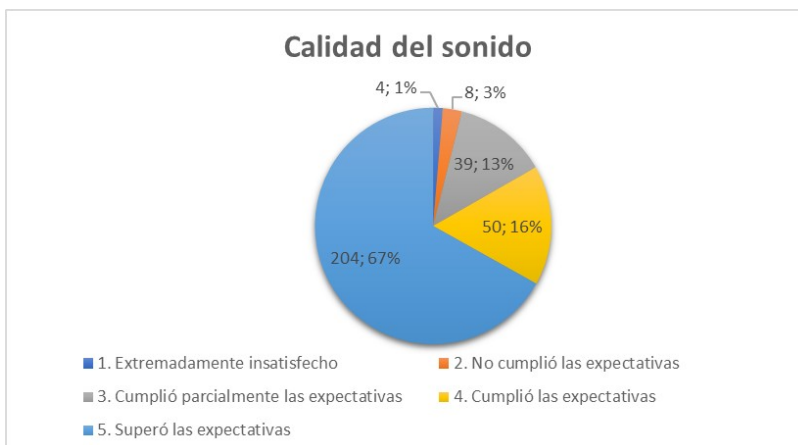


Gráfico 16 Sonido

De las 305 encuestas practicadas, 219 personas (equivalentes al 72 %) indicaron que la calidad de la iluminación de la actividad superó sus expectativas; 41 personas (13%) señalaron que cumplió con sus expectativas, mientras que 37 personas (12%) consideraron que estas se cumplieron



parcialmente. Por otro lado, 3 personas (1%) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 5 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

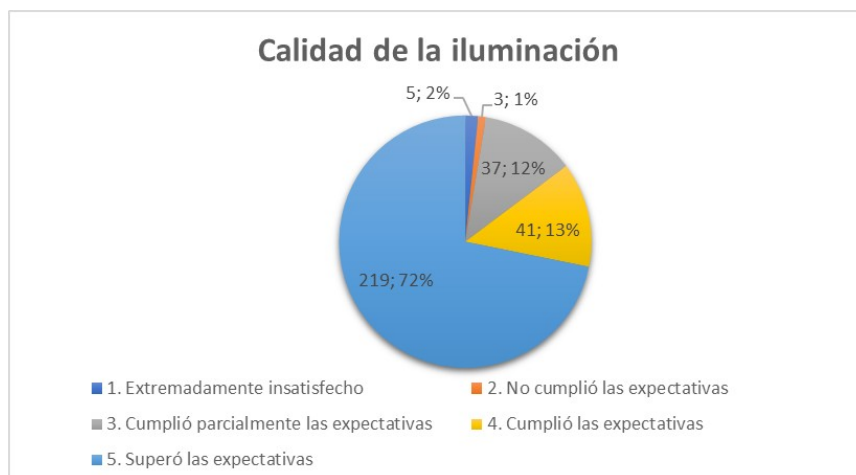


Gráfico 17 Iluminación

De las 305 encuestas practicadas, 195 personas (equivalentes al 64 %) indicaron que la calidad de las ayudas audiovisuales de la actividad superó sus expectativas; 58 personas (19%) señalaron que cumplió con sus expectativas, mientras que 38 personas (13%) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 4 personas (1%) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 10 personas (3 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

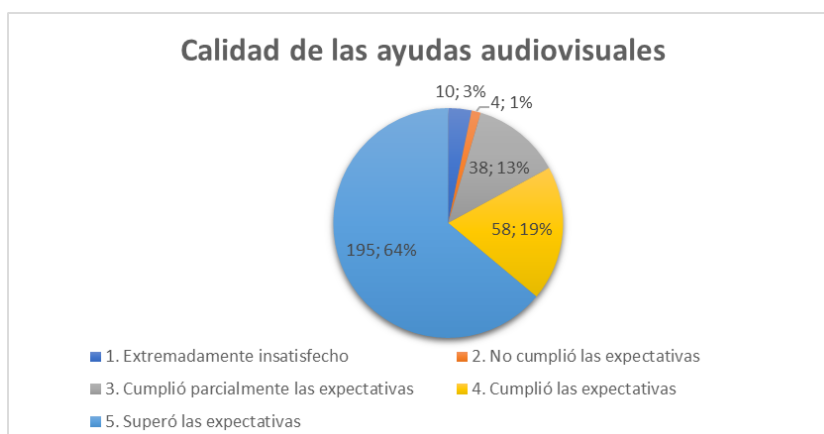


Gráfico 18 Audiovisuales

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

3.1. Subdirección Artística y Cultural

La encuesta de servicio técnico de los escenarios fue diligenciada en este segundo trimestre, por 12 de los Agentes del ecosistema cultural y creativo (artistas) que se presentaron en el escenario de la entidad, con el objetivo de recoger percepciones sobre aspectos técnicos como la calidad del sonido, la iluminación, el escenario y la logística. Adicionalmente se indagó sobre aspectos específicos como: la puntualidad, la atención oportuna a los requerimientos, el respeto en el trato, el manejo profesional de los equipos, la adecuación del diseño escénico propuesto por el artista, la eficiencia en la solución de problemas y el conocimiento de los requerimientos antes, durante y después de la presentación.

3.2. Espacio de desarrollo de las actividades:

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

3.3. Valoración de los criterios:

De las 12 encuestas aplicadas, según los cinco criterios evaluados referentes a la iluminación, se obtuvieron un total de 60 respuestas. De estas, 49 respuestas (equivalentes al 82 %, según la sumatoria de los ítems) indicaron que se superaron las expectativas de los artistas. Por su parte, 8 respuestas (13 %) señalaron que cumplieron con sus expectativas, mientras que 3 respuestas (5 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, especialmente en lo relacionado con la puntualidad y el manejo de los equipos.



Gráfico 25 Valoración de criterios - Iluminación

En relación a los cinco criterios evaluados respecto al sonido, se obtuvieron un total de 57 respuestas. De estas 51 respuestas (equivalentes al 89 %, según la sumatoria de los ítems) indicaron que se superaron y/o cumplieron las expectativas de los artistas. Por su parte, 6 respuestas (10%) señalaron que se cumplieron parcialmente con sus expectativas, mientras que 1 respuesta (1 %) manifestó que no se cumplieron sus expectativas frente al manejo de los equipos

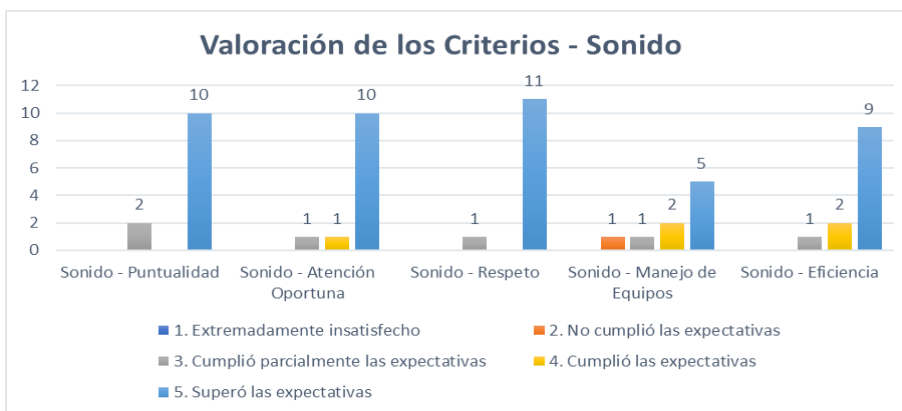


Gráfico 26 Valoración de criterios - Sonido

De acuerdo con los cinco criterios relacionados con el manejo del escenario, se obtuvieron un total de 60 respuestas, de las cuales 53 (88 % según la sumatoria de los ítems) indican que se superaron las expectativas frente a los servicios prestados. Por su parte, 7 respuestas (12 %) señalaron que cumplieron con sus expectativas, lo que evidencia que el servicio fue bien valorado en términos generales respecto al manejo del escenario del muelle.

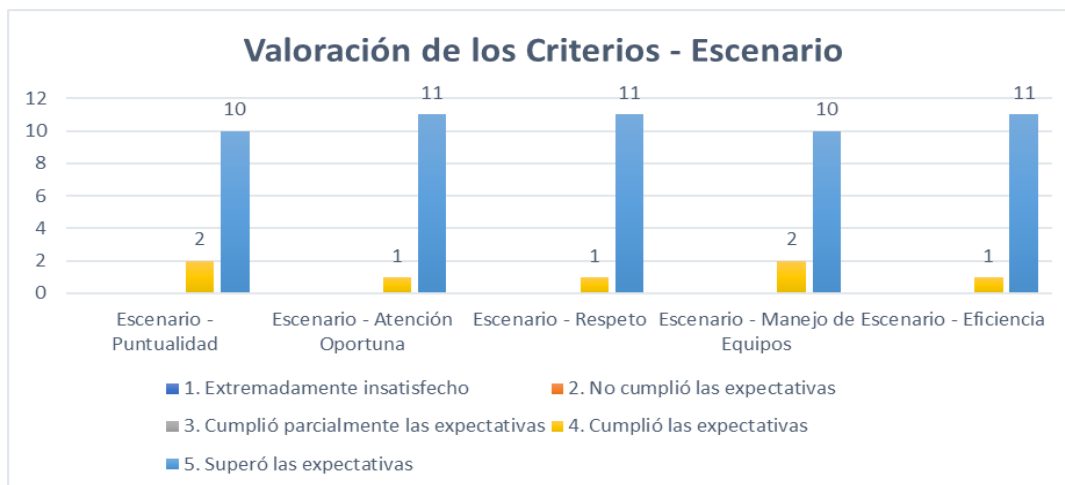


Gráfico 27 Valoración de criterios - Escenarios

Con respecto a los 4 criterios sobre la logística, se obtuvieron un total de 48 respuestas de las cuales 53 (88% según la sumatoria de los ítems) indican que se superaron las expectativas frente a los servicios prestados; 6 respuestas (13%) señalaron que cumplieron con sus expectativas, mientras que en promedio 8 respuestas (9%) calificaron que se cumplieron parcialmente sus expectativas frente a estos criterios.

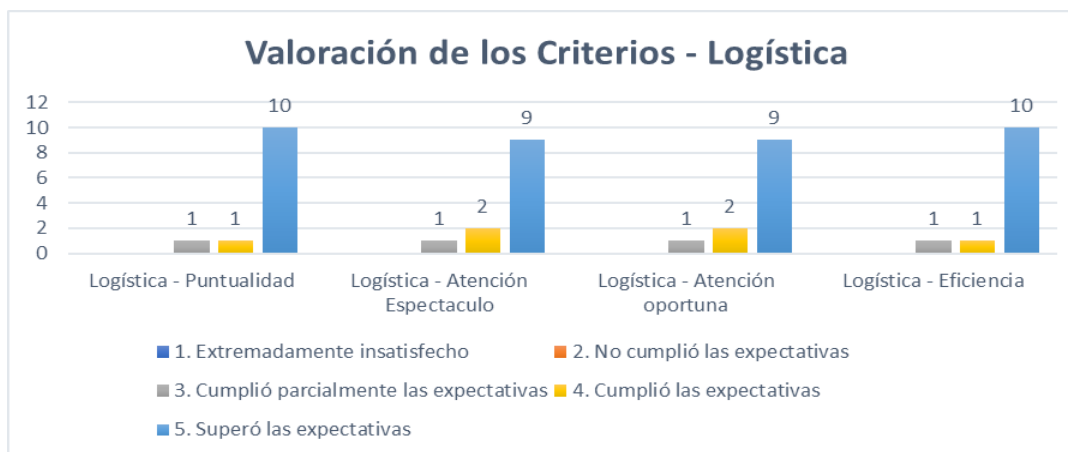


Gráfico 28 Valoración de criterios - Logística

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

Durante el segundo trimestre de 2025, a pesar de la divulgación activa de la encuesta de transparencia en la página principal de la entidad, únicamente seis (6) personas respondieron la encuesta de satisfacción.

Del total de respuestas, cinco (5) corresponden a personas vinculadas al sector público y una (1) a un contratista. Esta limitada participación no permite realizar una caracterización profunda ni representativa de los usuarios del sitio web institucional.



Gráfico 29 Grupos de interés

4.1. Variable Intrínseca – Temas de interés:

De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, del 1 de abril al 30 de junio de 2025, si bien hubo 12.648 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 34.688. 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.

De acuerdo con los datos de analítica web del sitio institucional de la FUGA, durante el segundo trimestre del año (1 de abril al 30 de junio de 2025), se registraron un total de 12.648 visitantes. No obstante, al contabilizar las visualizaciones de página, estas ascendieron a 34.688, lo que indica que, en promedio, cada usuario visualizó entre 2 y 3 enlaces durante su navegación en la página web.

El tiempo promedio de permanencia por usuario en el sitio web fue de aproximadamente 1 minuto con algunos segundos. Esta métrica resulta relevante al momento de evaluar la estructura y disposición del contenido,

ya que sugiere la necesidad de ubicar la información de mayor interés a una profundidad de no más de tres clics, con el fin de garantizar una navegación más intuitiva y un acceso ágil a los contenidos prioritarios.

Aunque la herramienta de analítica proporciona un listado de los 25 enlaces más consultados, para efectos de este informe se presenta el ranking de los 10 enlaces con mayor número de visitas durante el periodo analizado, con el propósito de identificar los contenidos más relevantes para los usuarios del sitio.

Tabla 1 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	6.282	3.600
2	Convocatorias Fundación Gilberto Alzate Avendaño	3.683	1.743
3	Agenda cultural Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.855	847
4	Transparencia y acceso a la información pública Fundación Gilberto Alzate Avendaño	933	258
5	Acerca de la FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	912	609
6	Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes Fundación Gilberto Alzate Avendaño	810	142
7	Estados financieros a marzo de 2023 Excel Fundación Gilberto Alzate Avendaño	621	559
8	Llega la fiesta electrónica a cielo abierto en Bogotá, Monumentum2025 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	540	419
9	Estados financieros a junio 2024 Excel Fundación Gilberto Alzate Avendaño	500	455
10	Tardeando el Centro Fundación Gilberto Alzate Avendaño	485	282

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Al revisar la desagregación de los enlaces más visitados, se evidencia un interés constante por las convocatorias y la agenda cultural, las cuales constituyen ejes fundamentales de las áreas misionales de la entidad. Este comportamiento confirma el interés de la ciudadanía por acceder a este tipo de información y reafirma la importancia de facilitar su consulta a través de una estructura web clara y accesible.

A partir de estos resultados, se concluye que es pertinente mantener en el menú principal del sitio web los accesos directos a la agenda cultural, las



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



convocatorias y el portal de transparencia, con el fin de garantizar un acceso ágil y efectivo a la información más consultada por la ciudadanía.

4.2. Valoración de los criterios:

A continuación, se presentan los resultados del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación, con base en los datos recolectados a través de la encuesta general de transparencia disponible en el sitio web institucional. Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, se diligenciaron en su totalidad seis (6) encuestas. A partir de estas respuestas, se presenta el siguiente análisis:

La totalidad de las personas, manifestaron estar satisfechas con la página web e indicaron como principal razón el hecho de que la información se encuentra completa, organizada y de fácil acceso. Este aspecto refleja una percepción positiva frente a la calidad de la información publicada y la estructura del sitio.

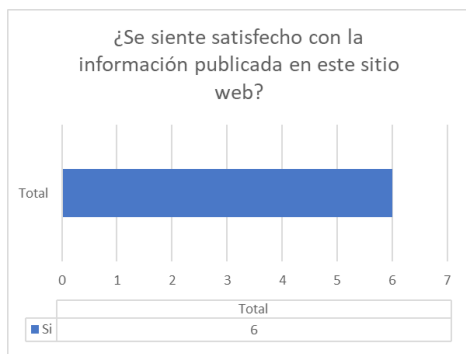


Gráfico 32 Resultado satisfacción

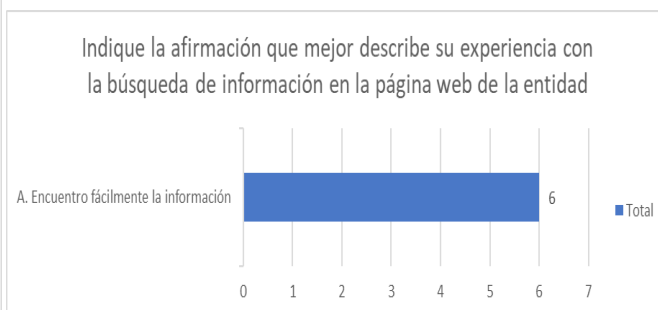


Gráfico 33 Afirmaciones

En relación con el lenguaje de la página, de los seis encuestados y las cuatro variables consideradas, se obtuvo respuesta en tres: uno lo percibe como complejo, tres lo califican como sencillo y comprensible, y dos lo describen como claro, sencillo y de fácil interpretación.

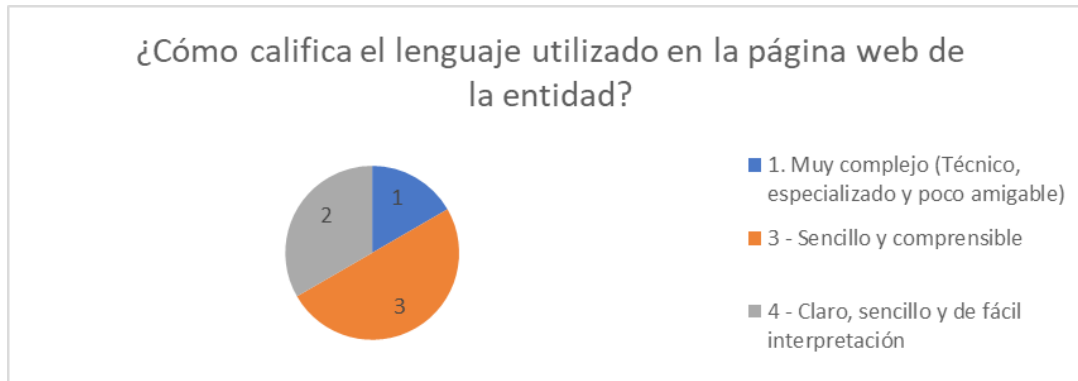


Gráfico 34 Calificación de Lenguaje

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

- Gif en lengua de señas
- Eliminar las rutas de acceso que ya no se utilizan

En cuanto a mejoras sugeridas refieren: Continuar revisando y actualizando la información de la Entidad

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 último 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? <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos>



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





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

5.1. Canales de atención:

Durante el segundo trimestre de 2025, desde el proceso de Servicio al ciudadano se atendió a 106 personas a través de los diferentes canales de atención evidenciando que el WhatsApp fue el canal más utilizado, por el cual se atendió a 53 personas en el trimestre equivalentes al 50 %. De manera presencial se atendió a 41 personas equivalentes al 39 % y mediante el canal telefónico se atendieron a 12 personas que corresponden al 11%, lo que sugiere un uso más limitado de este canal, posiblemente por menor inmediatez o comodidad en comparación con otras opciones.

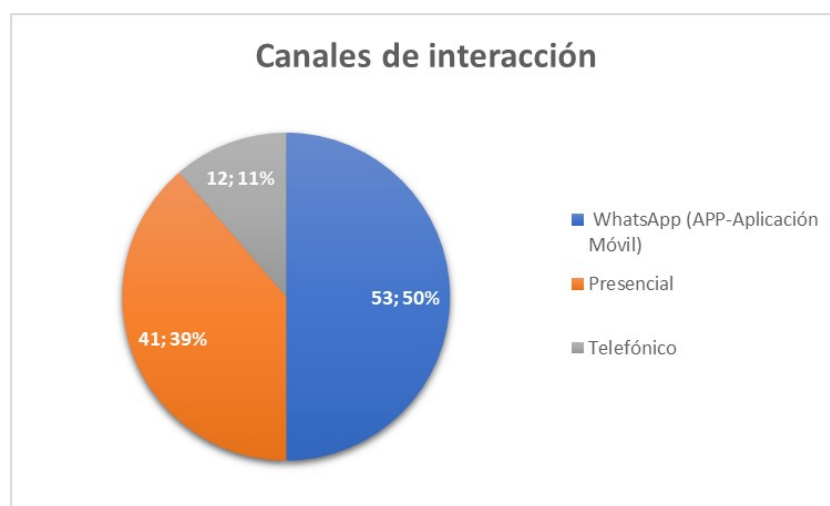


Gráfico 39 Análisis de canales de interacción.

5.2. Valoración de los criterios:

Durante el segundo trimestre de 2025, se remitió la encuesta de evaluación de satisfacción a los peticionarios, con el objetivo de valorar la calidad de las respuestas emitidas, considerando criterios como claridad, calidez, coherencia y oportunidad. Se recibieron un total de 15 encuestas diligenciadas. Aunque la participación fue baja en comparación con el total de respuestas emitidas en el periodo, los resultados evidencian que 12 encuestas (equivalentes al 80%) señalaron que la respuesta cumplió o superó sus expectativas. Por otro lado, el 7% refieren que se cumplió parcialmente con sus expectativas, mientras que el 13% de los encuestados manifestó que la respuesta no cumplió con sus expectativas y/o se sintieron extremadamente insatisfechos con ella.



Gráfico 40 Análisis de satisfacción PQRS

En términos generales, respecto a los criterios de calidad de las respuestas, los ciudadanos califican positivamente la atención de la FUGA, con más del 50% calificando como "Excelente" en todos los criterios evaluados, destacando el criterio de calidez como el mejor valorado. El aspecto con más oportunidad de mejora es la coherencia de la respuesta, donde un 13% lo califica como "Regular" y un 7% como "Malo", por lo cual es importante revisar qué aspectos pudieron causar esta percepción para identificar posibles fallos de interpretación o falta de información contextual

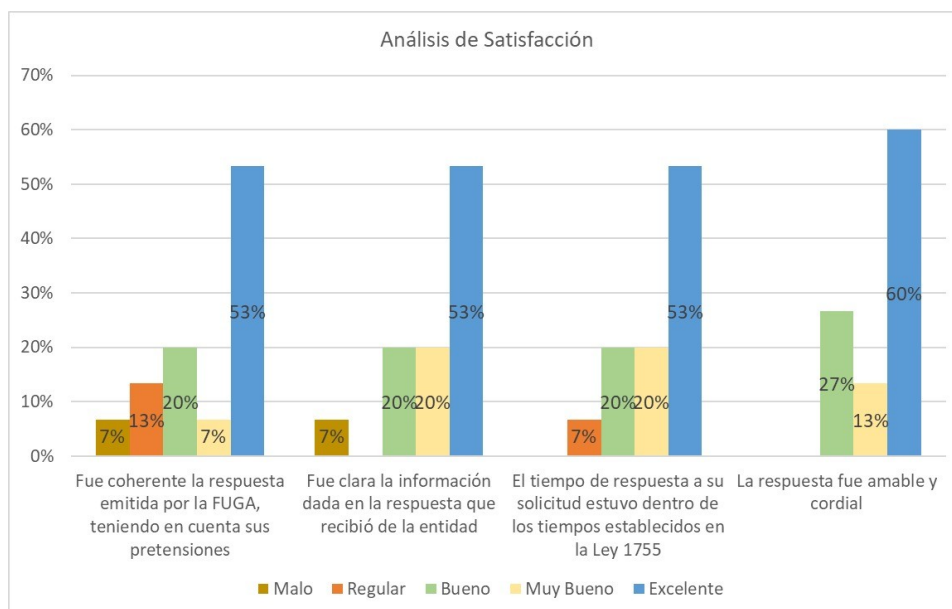


Gráfico 41 Análisis de satisfacción

Durante el ciclo de atención del segundo trimestre de 2025, 70 personas evaluaron tanto la atención brindada como la información suministrada por los canales de la FUGA, y los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general, dado que 64 personas calificaron como “excelente” la atención recibida (91%) y 62 personas equivalentes a un 88% otorgó la misma valoración sobre la información suministrada, lo que demuestra un desempeño institucional destacado en cuanto a calidad y claridad del servicio.

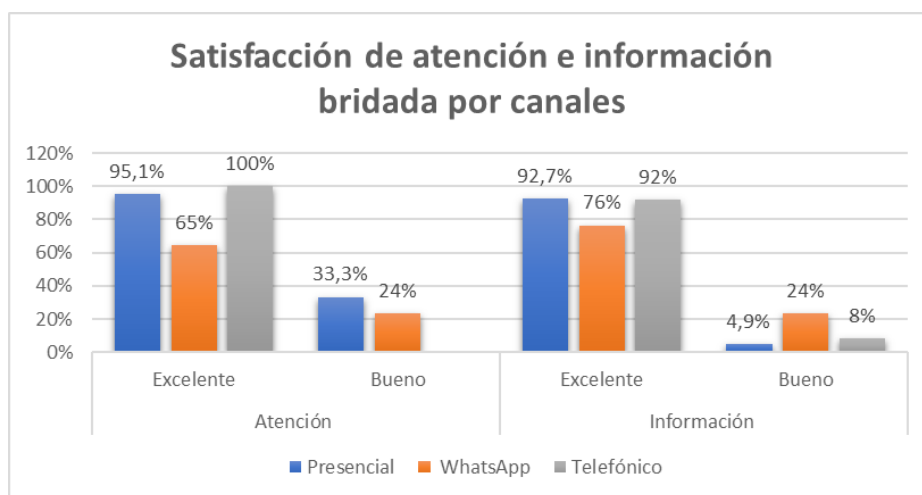


Gráfico 42 Análisis de satisfacción por canales canal de atención

6. CONCLUSIONES

La administración de las encuestas de satisfacción depende en gran medida de un equipo dedicado y comprometido con la recepción, sistematización y seguimiento de la recopilación de datos. Reconociendo la participación voluntaria en las encuestas, se admite la tendencia inherente a obtener tasas de respuesta más bajas en relación con la asistencia general a los eventos. Sin embargo, los datos presentados en este informe reflejan la dedicación y coordinación entre los equipos de Planeación, Servicio al Ciudadano y Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – que abarcan las Subdirecciones misionales – en la ejecución de diversas actividades técnicas y artísticas. Si bien estas encuestas proporcionan valiosos conocimientos de tendencias para fundamentar la toma de decisiones.

El análisis presentado, indica que los asistentes descubren las actividades principalmente a través de recomendaciones y del voz a voz. Así mismo, se ha ampliado con éxito este alcance orgánico con el uso estratégico de la cartelera de la FUGA para atraer nuevas audiencias y cultivar la confianza en la entidad. De cara al futuro, es imperativo que mantengamos los esfuerzos para ofrecer contenido actual y atractivo en el sitio web y los canales de redes sociales de la FUGA como plataformas esenciales para una difusión eficaz. Si bien la asistencia a los eventos a menudo se caracteriza por la participación ocasional, alienta el crecimiento constante de los visitantes primerizos, identificando a este segmento como una población objetivo clave para estrategias enfocadas de alcance y participación.

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

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

El análisis exhaustivo de las encuestas de satisfacción realizadas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) en el segundo trimestre de 2025 revela un sólido nivel de satisfacción ciudadana con nuestras ofertas

culturales, el servicio al ciudadano y la transparencia institucional. Los resultados de la encuesta demuestran que la mayoría de los encuestados perciben que los servicios cumplen o superan sus expectativas, con elogios particulares por la calidad de las actividades artísticas, la relevancia de la formación cultural y la eficacia de los servicios técnicos en los escenarios. La función de Servicio al Ciudadano y la gestión de PQRS han logrado el reconocimiento por la coherencia, claridad, puntualidad y el enfoque positivo en las respuestas al público. Sin embargo, se han identificado oportunidades para mejorar los tiempos de respuesta y aumentar la claridad de la información proporcionada a los usuarios.

Los esfuerzos para mejorar el acceso a la información y la transparencia institucional han generado un progreso significativo. No obstante, la baja participación observada en las encuestas de transparencia indica la necesidad de intensificar esfuerzos para promover y mejorar la accesibilidad de estos mecanismos. Además, optimizaremos la navegación del sitio web y la presentación de la información para facilitar un acceso más eficiente al contenido relevante.

En términos de alcance y comunicación, las recomendaciones de la comunidad hacia el exterior y las redes sociales han surgido como los canales más efectivos para atraer audiencias a los eventos, mientras que la comunicación por correo electrónico ha mostrado un impacto limitado. Este hallazgo subraya la importancia de priorizar las estrategias de comunicación digital y reforzar las actividades de promoción en los espacios físicos. Si bien los resultados generales de este informe son positivos, la mejora continua sigue siendo un compromiso institucional fundamental.

Con ese fin, la FUGA buscará mejoras continuas en las ofertas artísticas y culturales, optimizará la programación de actividades para maximizar la participación y garantizará que la infraestructura técnica y logística cumpla constantemente con las expectativas tanto de los asistentes como de los artistas. Además, desarrollaremos e implementaremos estrategias específicas para fomentar la lealtad entre los nuevos participantes, contribuyendo al crecimiento de una audiencia dedicada y recurrente.

Documento 20252300080203 firmado electrónicamente por:

**Liliana Patricia
Hernández Hurtado**

Subdirectora de Gestión Corporativa
Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha firma: 13-08-2025 13:17:31

Aprobó:

Juan Pablo Cruz Gamez - - Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Revisó:

Gala Margarita Forero Yanquén - - Gestión Documental y Atención al Ciudadano



6200a9f3a8b267ee861578903ac42559194b4edfaf6bcb8ff2b1bddf5cb53935

Código de Verificación CV: 9ae04



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

