




FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
CUARTO TRIMESTRE 2025**



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



## Tabla de Contenido

1. Introducción.....	5
2. Evaluación de la satisfacción de los servicios.....	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-04.....	8
2.2.2 Valoración de los criterios calidad artística:.....	10
2.3 Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT-05.....	15
2.3.1. Espacio de desarrollo de las actividades:.....	16
2.3.2. Valoración de los criterios:.....	16
2.5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía.....	19
2.5.1. Canales de atención:.....	19
2.5.2. Satisfacción a las respuestas a las PQRS:.....	20
2.5.3. Satisfacción a la atención brindada:.....	21
2.6 Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA. ....	22
2.6.1 Oficina Asesora de Planeación.....	22
2.6.2 Variable Intrínseca – Temas de interés:.....	25
3. Análisis de encuestas de satisfacción vigencia 2025.....	28
3.1. Satisfacción eventos artísticos y culturales.....	28
3.1.1 Análisis de Insatisfacción.....	29
3.1.2 Observaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	30
3.2. Satisfacción actividades de formación.....	32
3.3 Satisfacción servicio técnico de los escenarios.....	33
3.4 Satisfacción respuestas PQRS.....	34
3.5. Satisfacción canales de atención.....	34
4. Conclusiones.....	37



### Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Página institucional sección transparencia.....	22
Ilustración 2. Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....	23
Ilustración 3. Encuesta contenidos página web.....	24
Ilustración 4. Contenido encuesta página web.....	24

### Lista de tablas

Tabla 1 Métrica.....	25
Tabla 2 Temas - Enlaces de interés de los ciudadanos.....	26
Tabla 3 Valoración de criterios – Insatisfacción de los ciudadanos.....	29
Tabla 4 Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos.....	30
Tabla 5 Criterios de insatisfacción servicio técnico de escenarios.....	33

### Tabla de gráficos

Gráfico 1 Calificación satisfacción general actividades de formación FUGA.....	7
Gráfico 2 Valoración de criterios encuestas formación FUGA.....	8
Gráfico 3 Valoración experiencia eventos de la FUGA.....	9
Gráfico 4 Canales de difusión de los participantes de eventos artísticos y culturales.....	10
Gráfico 5 Calidad artística de la actividad y/o evento.....	10
Gráfico 6 Inclusión de la actividad.....	11
Gráfico 7 Apropiada para todas las edades.....	11
Gráfico 8 Trato del personal que lo atendió.....	12
Gráfico 9 Instalaciones.....	12
Gráfico 10 Horarios de la actividad.....	13
Gráfico 11 Puntualidad de la actividad.....	13
Gráfico 12 Calidad del sonido.....	14
Gráfico 13 Iluminación.....	14
Gráfico 14 Audiovisuales.....	15
Gráfico 15 Satisfacción servicio técnico.....	16
Gráfico 16 Valoración de criterios - Iluminación.....	17
Gráfico 17 Valoración de criterios - Sonido.....	17
Gráfico 18 Valoración de criterios - Escenarios.....	18
Gráfico 19 Valoración de criterios – Logística.....	19
Gráfico 20 Análisis de canales de interacción.....	19
Gráfico 21 Análisis de satisfacción PQRS.....	20
Gráfico 22 Análisis de Satisfacción General calidad de las respuestas a las PQRS.....	21
Gráfico 23 Análisis de satisfacción por canales.....	22
Gráfico 24 Evaluación de satisfacción eventos artísticos y culturales 2025.....	28
Gráfico 25 Evaluación de satisfacción eventos de formación 2025.....	32
Gráfico 26 Evaluación de satisfacción servicio técnico de los escenarios 2025.....	33
Gráfico 27 Evaluación de Satisfacción Respuestas PQRS 2025.....	34
Gráfico 28 Evaluación de satisfacción canal de WhatsApp 2025.....	35
Gráfico 29 Evaluación de satisfacción canal de telefónico 2025.....	35






FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



Gráfico 30 Evaluación de satisfacción canal de presencial 2025.....36



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



## 1. Introducción

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

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

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

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, junto con el análisis y la sistematización de la información por los siguientes procesos:

- Proceso de Planeación: Evalúa la satisfacción relacionada con la transparencia y el acceso a la información publicada en el sitio web de la entidad.
- Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – Áreas Misionales: Mide la percepción sobre los eventos artísticos y culturales, las actividades de formación artística, y el servicio técnico prestado en los escenarios de la FUGA y sus aliados.
- Proceso Servicio al Ciudadano: Analiza el nivel de satisfacción respecto a las respuestas brindadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la calidad de la atención e información brindada a través de los diferentes canales de atención dispuestos.





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




Es importante tener en cuenta que la participación en las encuestas es voluntaria. Esto puede generar una disparidad entre el número total de asistentes a las actividades y el número de respuestas obtenidas.

Asimismo, se garantiza el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y de la Política de Tratamiento de Datos durante la aplicación de las encuestas, asegurando la opción de anonimato para aquellos usuarios que así lo prefieran, permitiéndoles responder únicamente las preguntas relacionadas con la percepción de satisfacción

Finalmente, Los resultados obtenidos son un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas respecto a la oferta programática de la FUGA, permitiendo identificar fortalezas, y oportunidades de mejora para ajustar los servicios a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor.



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



## 2. Evaluación de la satisfacción de los servicios

### 2.1 Encuesta de satisfacción público- Actividades de formación artística (SC-FT-07)

Durante el IV trimestre se recibieron **39 respuestas** de la encuesta de satisfacción aplicada a participantes de diversos sectores vinculados a los procesos de formación. Este instrumento, aplicado a partir del segundo semestre cuando los participantes han tenido mayor exposición a los contenidos y metodologías, permite evaluar sus percepciones frente a la oferta formativa y obtener indicadores sobre el cumplimiento de expectativas, la calidad de los contenidos, la pertinencia metodológica y la apropiación de conocimientos, aportando insumos para el fortalecimiento de la oferta institucional.

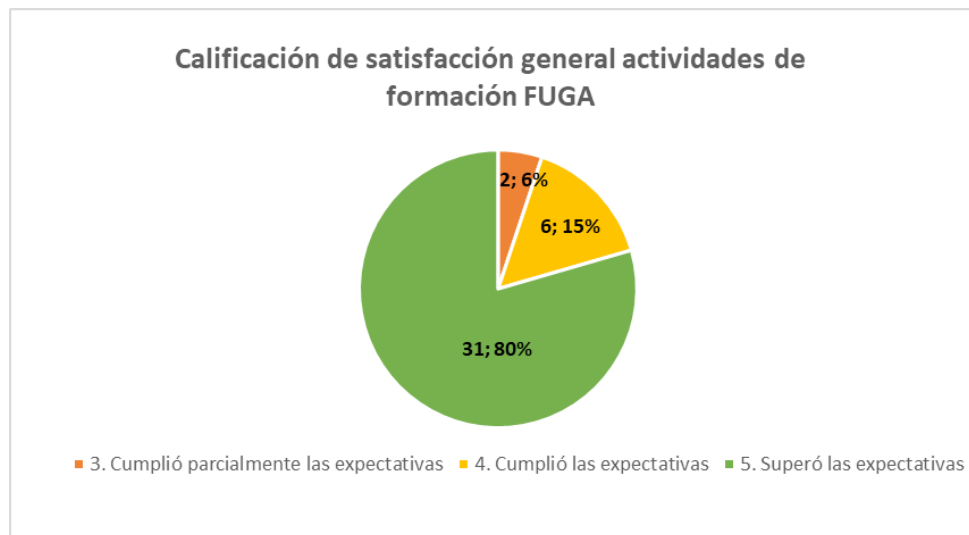


Gráfico 1 Calificación satisfacción general actividades de formación FUGA

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción altamente positivo entre los participantes de las actividades de formación. De las 39 encuestas realizadas, el 80 % de los encuestados manifestó que el servicio superó sus expectativas, el 15% cumplió las expectativas y un 6% correspondiente a dos personas, indicaron que se cumplieron parcialmente. Estos resultados evidencian una percepción positiva y consolidada de la calidad y pertinencia de los procesos formativos de la entidad. En conjunto, los datos ratifican la confianza de los usuarios y el impacto positivo de la gestión institucional en la experiencia ciudadana.

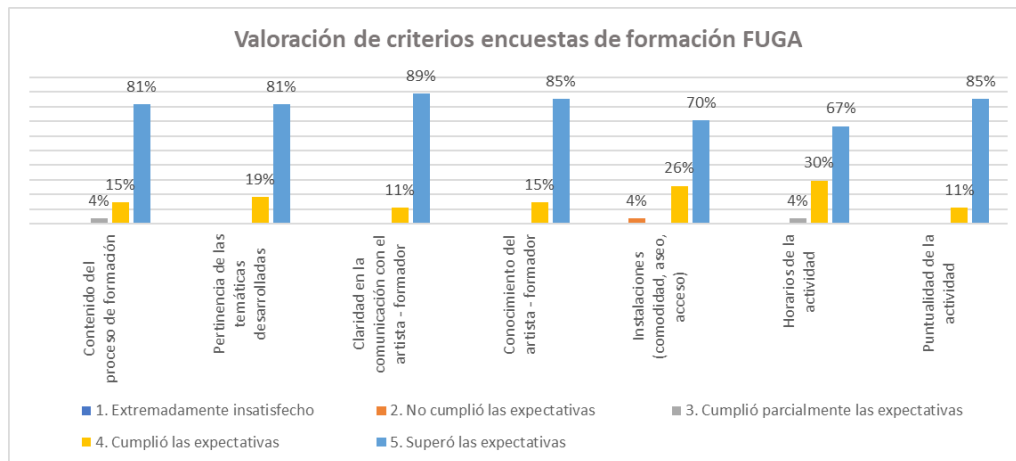


Gráfico 2 Valoración de criterios encuestas formación FUGA

Lo anterior se confirma con el análisis de la valoración de criterios, el cual evidencia una percepción ampliamente positiva en todos los criterios, con predominio de la calificación “Superó las expectativas” (entre 67 % y 89 %). Los aspectos mejor evaluados son la claridad en la comunicación (89%), el conocimiento del artista formador y la puntualidad (85%). El contenido y la pertinencia de las temáticas también presentan resultados sólidos (81 %).

Los porcentajes más bajos en la satisfacción se registran en **los criterios de instalaciones (70 %) y horarios (67 %)**; aunque mantienen valoraciones favorables, sus resultados sugieren oportunidades de mejora en aspectos logísticos. En conjunto, los datos reflejan un desempeño institucional positivo y consistente, con fortalezas claras en la calidad formativa.

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

Como parte del proceso de evaluación de la satisfacción de los eventos artísticos y culturales organizados por la Subdirección Artística y Cultural en conjunto con la Subdirección para la Gestión del Centro, se aplicaron un total de 390 encuestas dirigidas a los asistentes. Dichas encuestas permitieron valorar la percepción del público frente a diversos aspectos de las actividades. Los resultados obtenidos constituyen una base fundamental para el análisis de la calidad de los procesos y la mejora continua en la gestión cultural y artística.

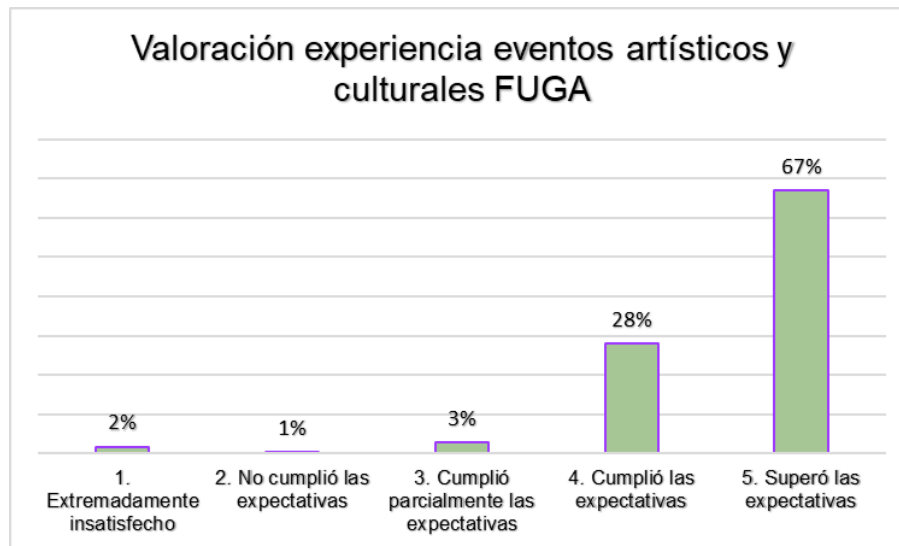


Gráfico 3 Valoración experiencia eventos de la FUGA

De las 390 encuestas recolectadas, un total de 370 participantes manifestaron que sus expectativas fueron plenamente satisfechas o superadas, desglosándose en 261 personas (67%) que calificaron la experiencia en el nivel máximo de excelencia y 109 personas (28%) que confirmaron el cumplimiento de sus expectativas, lo que consolida un índice de satisfacción del 95%. Este volumen masivo de valoraciones positivas, frente a una participación de solo 20 personas en las categorías de cumplimiento parcial, ratifica estadísticamente la alta efectividad e impacto de la oferta cultural de la FUGA, demostrando una conexión profunda y exitosa con las demandas y percepciones de su público objetivo.

### 2.2.1 Canales de difusión:

Con relación a los canales por los cuales las personas se enteran sobre los eventos realizados por la FUGA, de las 390 encuestas realizadas se posiciona el voz a voz como el principal medio de difusión, con un 55 % de las respuestas. Le siguen las redes sociales, donde Instagram destaca como el canal digital más efectivo para la difusión de las actividades con un 14%. Otros medios como la cartelera FUGA, Facebook y la página web presentan una participación menor, aunque complementan la estrategia de comunicación institucional.

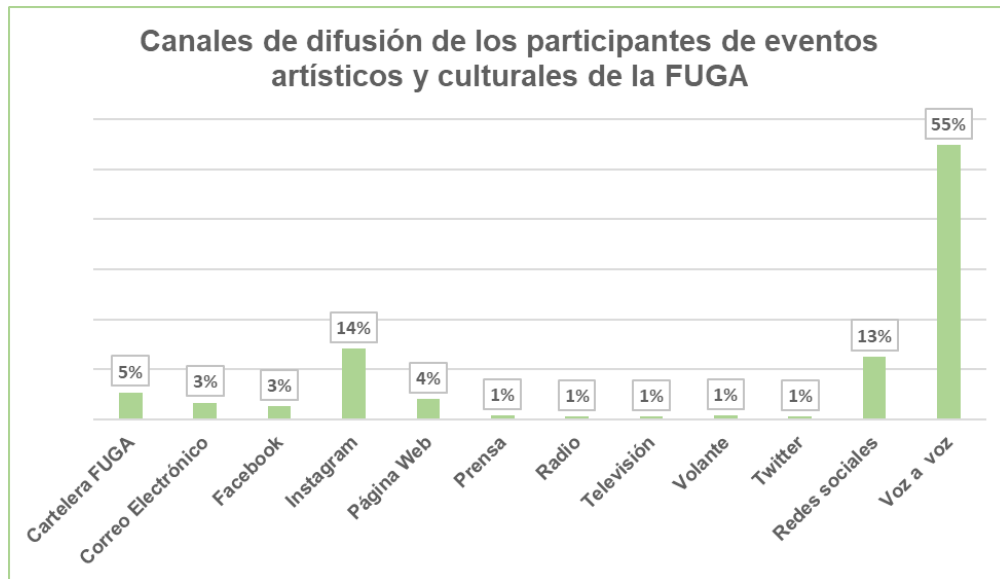


Gráfico 4 Canales de difusión de los participantes de eventos artísticos y culturales

### 2.2.2 Valoración de los criterios calidad artística:

De las 390 encuestas realizadas, 349 personas (equivalentes al 90 %) indicaron que la calidad de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas. Por su parte, 34 personas (un 9 %) 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 en relación a la calidad del evento asistido.

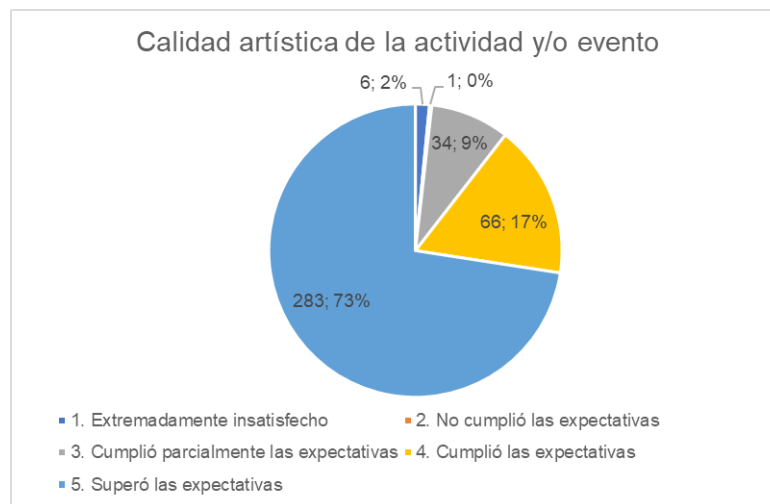


Gráfico 5 Calidad artística de la actividad y/o evento

De las 390 encuestas realizadas, 321 personas (equivalentes al 82 %) indicaron que la inclusión en la actividad cumplió y/o superó sus expectativas, mientras que 49 personas

(13%) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 7 personas (2%) señalaron que la actividad no cumplió sus expectativas, y 13 personas (3%) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

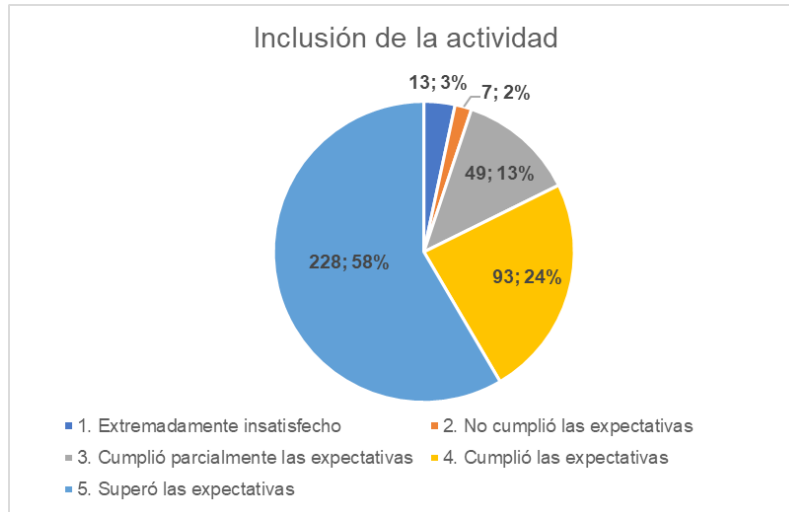


Gráfico 6 Inclusión de la actividad

De las 390 encuestas realizadas, 349 personas (equivalentes al 89 %) indicaron que la actividad cumplió y/o superó sus expectativas en cuanto a la garantía de ser apropiada para todas las edades; mientras que 31 personas (8%) indicaron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 10 personas (3 %) expresaron que la actividad no cumplió sus expectativas y/o expresaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 7 Apropiada para todas las edades

De las 390 encuestas practicadas, 347 personas (equivalentes al 89%) indicaron que el trato de las personas que los atendieron cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 34 personas (9 %) consideraron que se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 9 personas (2 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas y/o estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 8 Trato del personal que lo atendió

De las 390 encuestas practicadas, 338 personas (equivalentes al 87 %) indicaron que las instalaciones en términos de comodidad, aseo y acceso del lugar de la actividad cumplieron y/o superaron sus expectativas; mientras que 39 personas (10 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 13 personas (3 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y/o expresaron estar extremadamente insatisfechas.

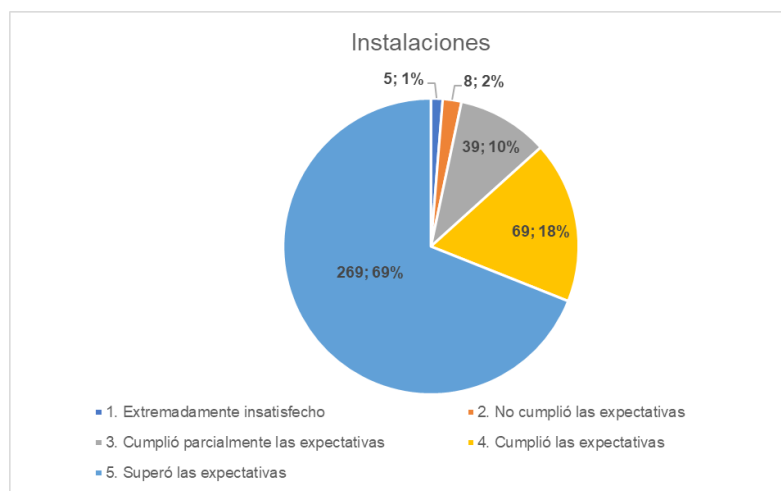


Gráfico 9 Instalaciones

De las 390 encuestas practicadas, 338 personas (equivalentes al 87 %) indicaron que el horario de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 39 personas (10 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 6 personas (2 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 7 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

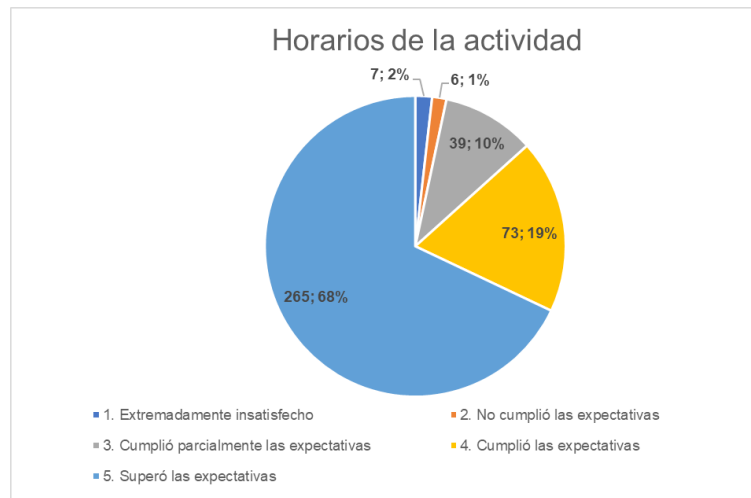


Gráfico 10 Horarios de la actividad

De las 390 encuestas practicadas, 327 personas (equivalentes al 84 %) indicaron que la puntualidad de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 42 personas (11 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 12 personas (3 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 9 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

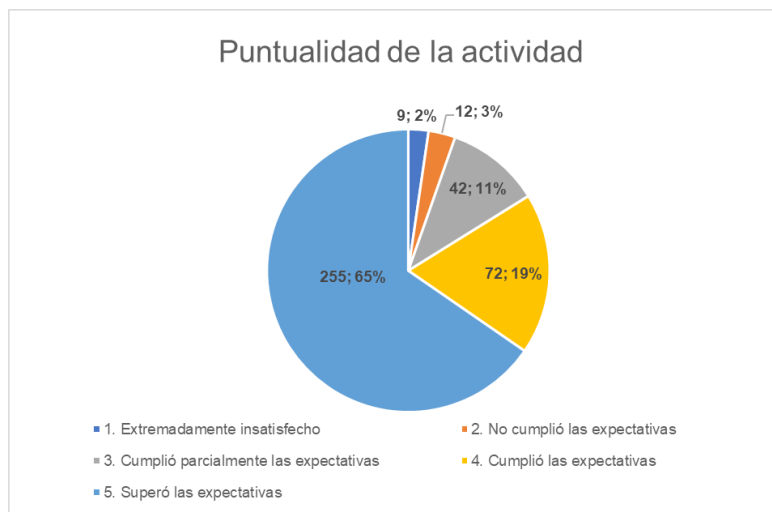


Gráfico 11 Puntualidad de la actividad

De las 390 encuestas practicadas, 341 personas (equivalentes al 87 %) indicaron que la calidad del sonido de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 37 personas (10 %) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 4 personas (1 %) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 8 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 12 Calidad del sonido

De las 390 encuestas practicadas, 344 personas (equivalentes al 89 %) indicaron que la calidad de la iluminación de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 33 personas (8%) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 6 personas (1%) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 7 personas (2 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.

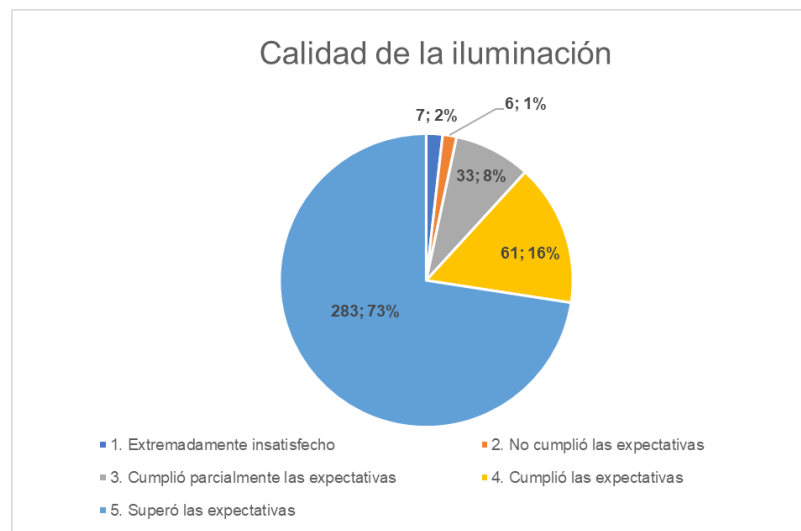


Gráfico 13 Iluminación

De las 390 encuestas practicadas, 338 personas (equivalentes al 87 %) indicaron que la calidad de las ayudas audiovisuales de la actividad cumplió y/o superó sus expectativas; mientras que 36 personas (9%) consideraron que estas se cumplieron parcialmente. Por otro lado, 6 personas (2%) manifestaron que no se cumplieron sus expectativas, y 10 personas (3 %) expresaron estar extremadamente insatisfechas.



Gráfico 14 Audiovisuales

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

La encuesta de servicio técnico de los escenarios fue diligenciada en el cuarto trimestre, por 20 agentes del ecosistema cultural y creativo (artistas) que se presentaron en el muelle de la entidad, con el objetivo de recoger percepciones sobre aspectos técnicos como la calidad del sonido, la iluminación, el escenario y la logística.

Adicionalmente se indagó sobre aspectos específicos como: la puntualidad, la atención oportuna a los requerimientos, el respeto en el trato, el manejo profesional de los equipos, la adecuación del diseño escénico propuesto por el artista, la eficiencia en la solución de problemas y el conocimiento de los requerimientos antes, durante y después de la presentación.

De las 20 encuestas realizadas, el 100% de los artistas refirieron que se cumplieron y/o superaron sus expectativas frente a la calidad del servicio técnico prestado en el espacio del Muelle.



Gráfico 15 Satisfacción servicio técnico

### 2.3.1. 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.

### 2.3.2. Valoración de los criterios:

La valoración en los criterios de iluminación, se refleja un nivel de satisfacción sobresaliente teniendo que, de las 20 encuestas aplicadas se obtuvieron 100 respuestas en total, donde el 92% de las respuestas totales se concentran en las categorías más altas ("Superó las expectativas" con un 59% y "Cumplió las expectativas" con un 33%), lo que demuestra un desempeño sumamente positivo en todas las áreas evaluadas.

Los criterios identificados con oportunidades de mejora, hacen referencia a la puntualidad, manejo de los equipos y eficiencia los cuales representan un total del 3% de los resultados con respuestas al no cumplimiento de expectativas frente a estos criterios.

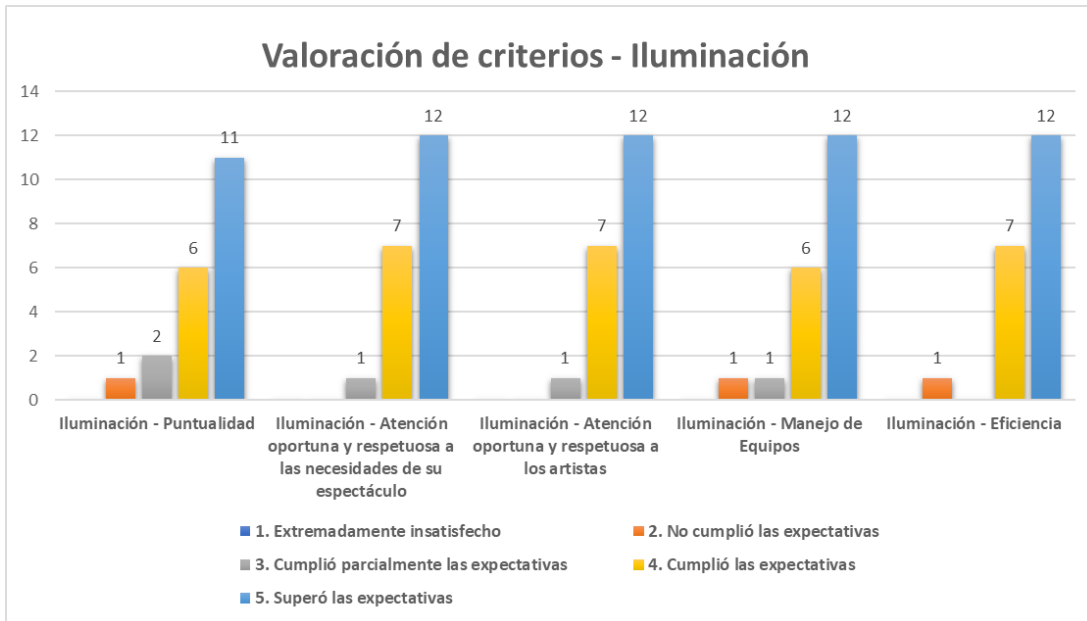


Gráfico 16 Valoración de criterios - Iluminación

En relación a los cinco criterios evaluados respecto al sonido, de las 20 encuestas aplicadas, se obtuvieron 30 respuestas en total. De estas el 100% de los participantes manifestaron que se cumplió y/o superó sus expectativas, sin registrarse calificaciones negativas ni percepciones de incumplimiento.

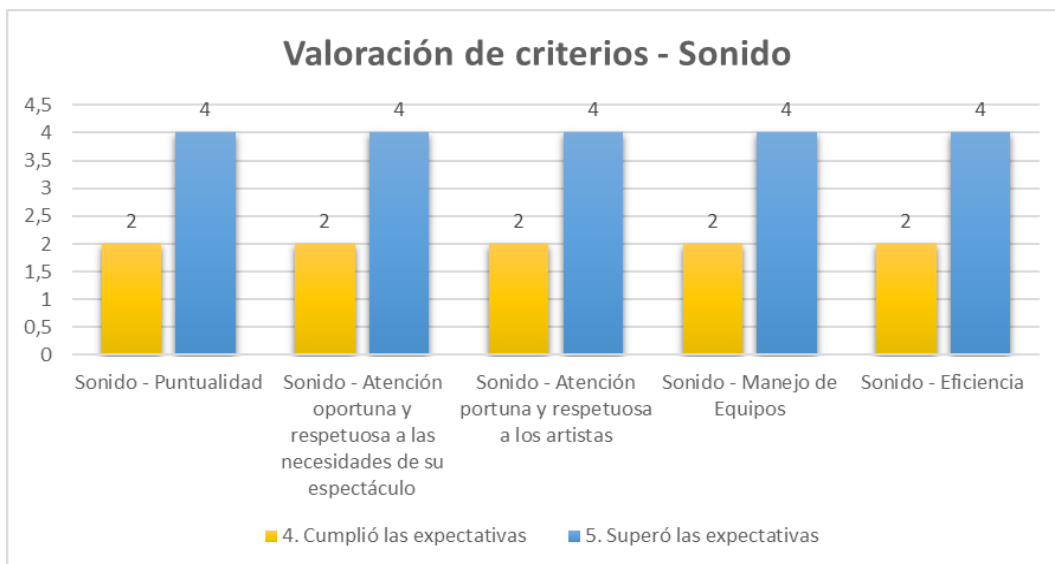


Gráfico 17 Valoración de criterios - Sonido

El gráfico "Valoración de criterios - Escenarios" refleja un nivel de satisfacción sobresaliente de las 20 respuestas recibidas por cada uno de los 5 criterios evaluados, se obtuvieron 99 respuestas, de las cuales 63 equivalentes al 63% afirma que el servicio "Superó las expectativas" y un

29% que las "Cumplió". Respecto al criterio de la puntualidad se identifica como el área con mayor oportunidad de mejora, teniendo el único resultado de insatisfacción ("Extremadamente insatisfecho").

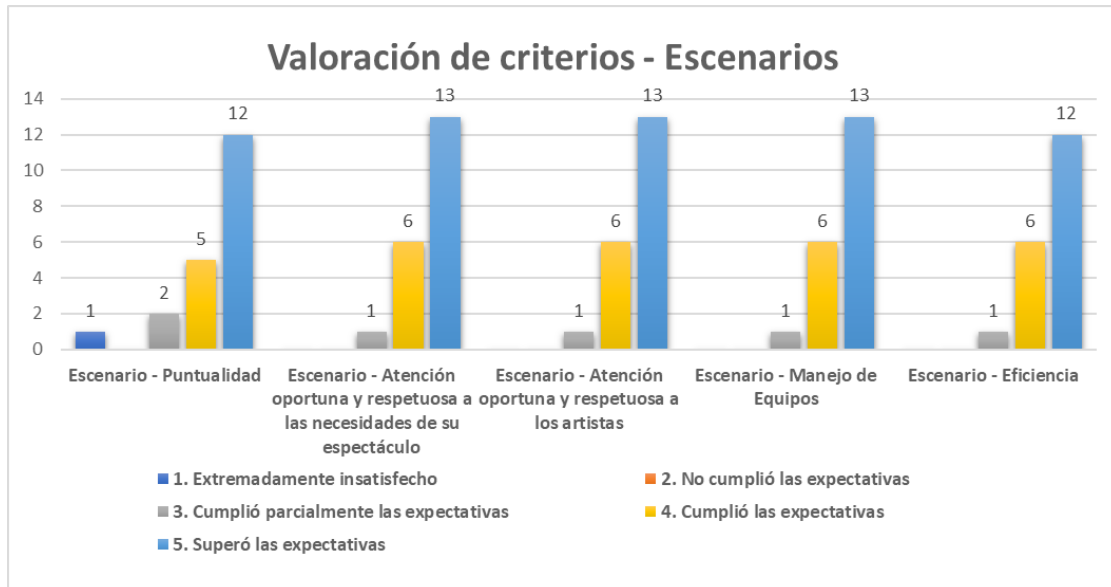


Gráfico 18 Valoración de criterios - Escenarios

El análisis de la gráfica "Valoración de criterios - logística" revela un desempeño institucional altamente satisfactorio basado en un total de 20 respuestas con un total de 80 respuestas para los 4 criterios, donde 99% de las valoraciones se sitúan en niveles positivos, con 52 respuestas que afirma que el servicio "Superó las expectativas" equivalentes al 65% y 27 respuestas equivalentes al 34% indicaron que las "Cumplió".

Nuevamente, la Puntualidad se identifica como el área con mayor oportunidad de mejora, ya que concentra el único 1% de insatisfacción crítica (1 respuesta de "Extremadamente insatisfecho").

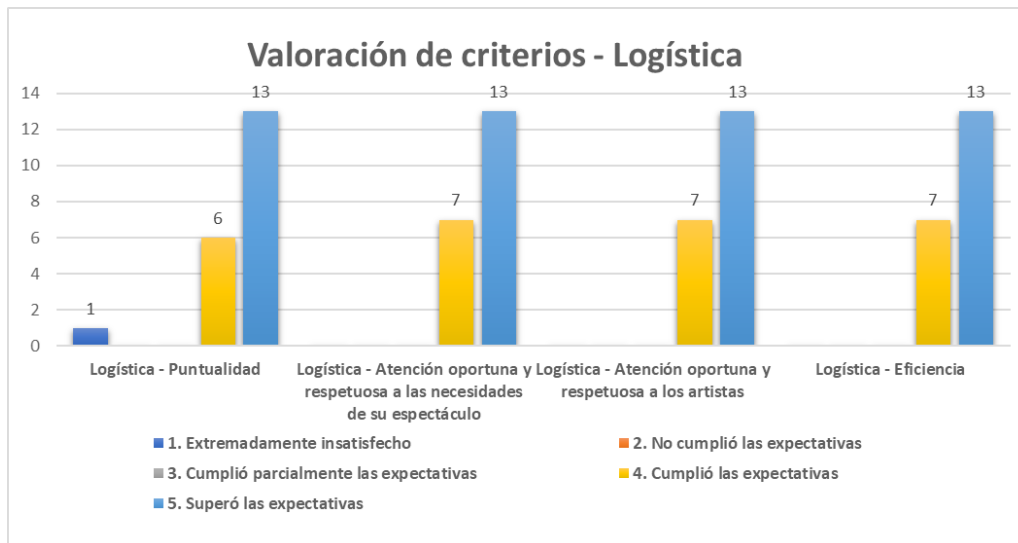


Gráfico 19 Valoración de criterios - Logística

## 2.5. Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía

### 2.5.1. Canales de atención:

Durante el cuarto trimestre de 2025, desde el proceso de Servicio al Ciudadano se atendió a 36 personas a través de los diferentes canales de atención evidenciando que el canal telefónico fue el canal más utilizado, por el cual se atendió a 22 personas equivalentes al 61 %. Le sigue el WhatsApp, con un 28 %, y en menor proporción el presencial, con un 11 %. Estos resultados reflejan una preferencia marcada por los canales digitales, lo que evidencia la efectividad del uso de herramientas de mensajería instantánea en la atención al público y la necesidad de mantener una estrategia que combine la inmediatez de los medios virtuales con la atención personalizada presencial.

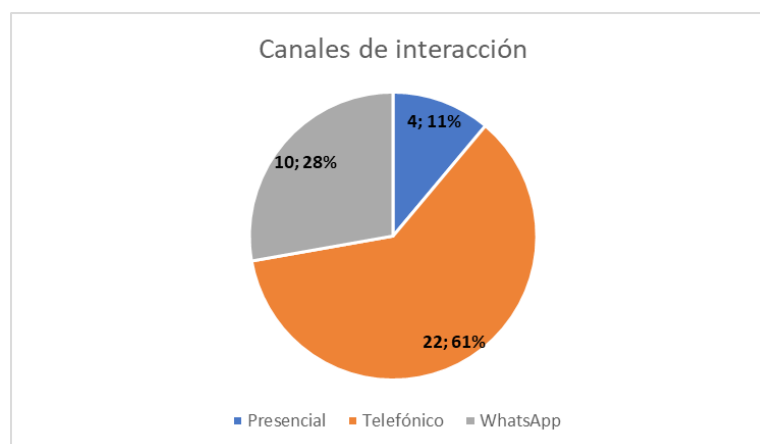


Gráfico 20 Análisis de canales de interacción.

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



Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron un total de 20 encuestas diligenciadas relacionadas con la satisfacción frente a las respuestas emitidas a las PQRS. Aunque el volumen de participación fue bajo en relación con el total de respuestas emitidas durante el periodo, los resultados permiten identificar que 8 respuestas equivalentes al 40%, manifestaron que estas cumplieron y/o superaron sus expectativas, mientras que 7 respuestas equivalentes al 35% refirió que se cumplieron parcialmente, el 25% indicó que estas no cumplieron y/o estar extremadamente insatisfechos con la respuesta recibida.

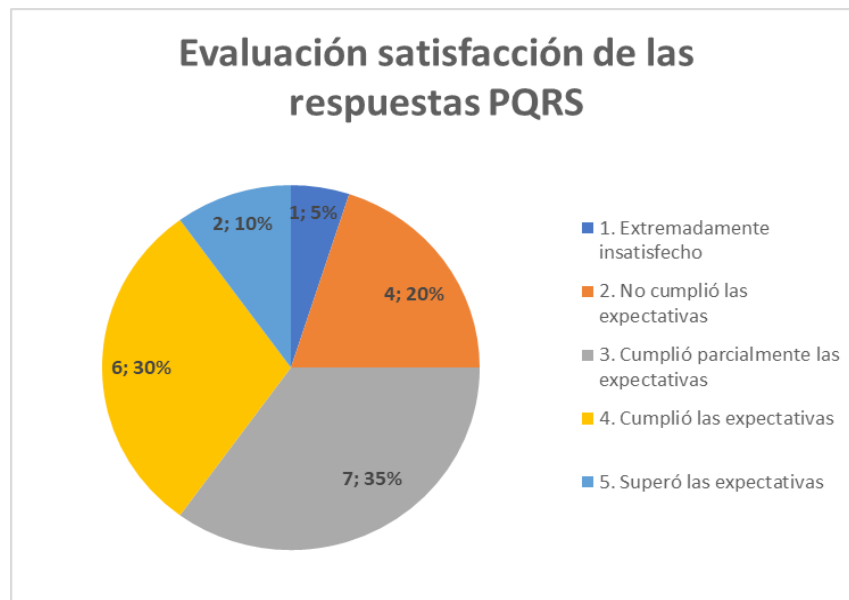


Gráfico 21 Análisis de satisfacción PQRS

En términos generales, las respuestas a las PQRS brindadas por la FUGA presentan una valoración altamente favorable frente a los criterios de calidad de las 80 respuestas recibidas de las 20 encuestas diligenciadas. Los aspectos mejor evaluados son la amabilidad - cordialidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Respecto a los criterios con oportunidades de mejora se encuentra la claridad y coherencia con 3 respuestas equivalentes al 4% con resultados regulares en la evaluación de estos criterios.

En este contexto, los resultados ratifican el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y evidencian una gestión institucional eficiente y orientada al servicio ciudadano.

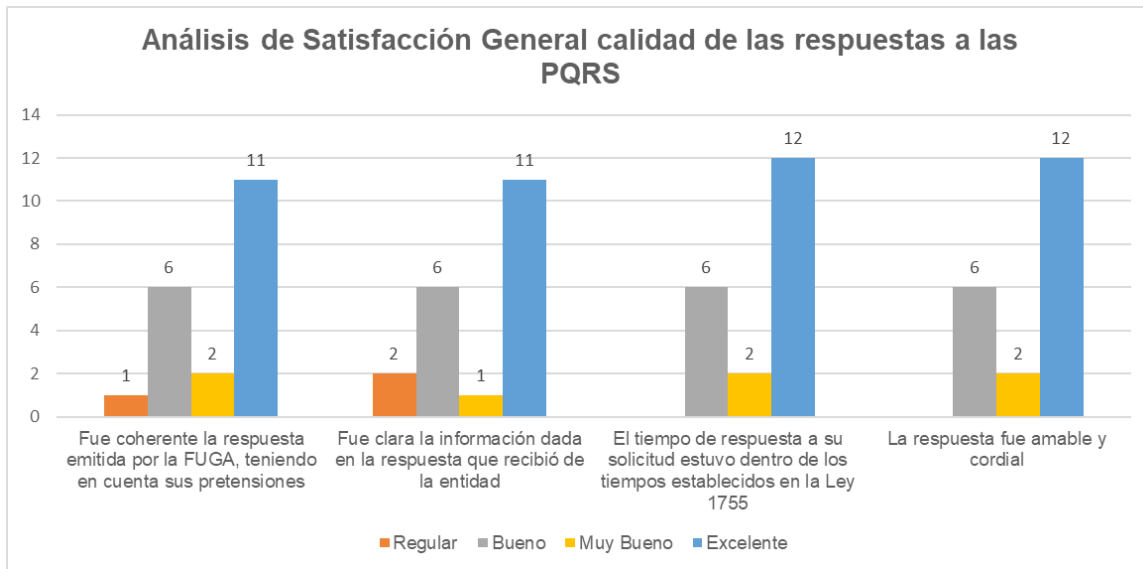


Gráfico 22 Análisis de Satisfacción General calidad de las respuestas a las PQRS

### 2.5.3. Satisfacción a la atención brindada:

Durante el ciclo de atención del cuarto trimestre de 2025, 36 personas evaluaron la atención brindada y la información suministrada por los canales de la FUGA. La gráfica refleja una valoración mayoritariamente positiva en ambos criterios, con predominio de la categoría “Excelente”.

Con relación a la calificación de atención prestada, el canal presencial obtuvo 4 valoraciones “Excelente” (100% de sus respuestas); WhatsApp tuvo un registro de 8 valoraciones como “Excelente” (80%), 1 “Bueno” (10%) y 1 “Regular” (10%); mientras que el canal telefónico alcanzó 22 “Excelente” (100%).

En relación con la calificación de la Información suministrada, el canal presencial nuevamente obtuvo 4 “Excelente” (100%); WhatsApp registró 8 “Excelente” (80%) y 2 “Bueno” (20%); y el canal telefónico alcanzó 21 “Excelente” (95%) y 1 “Bueno” (5%). En conjunto, los resultados evidencian un nivel de satisfacción muy alto en todos los canales, especialmente en el telefónico y presencial, donde la totalidad de las respuestas se concentran en la categoría más alta.

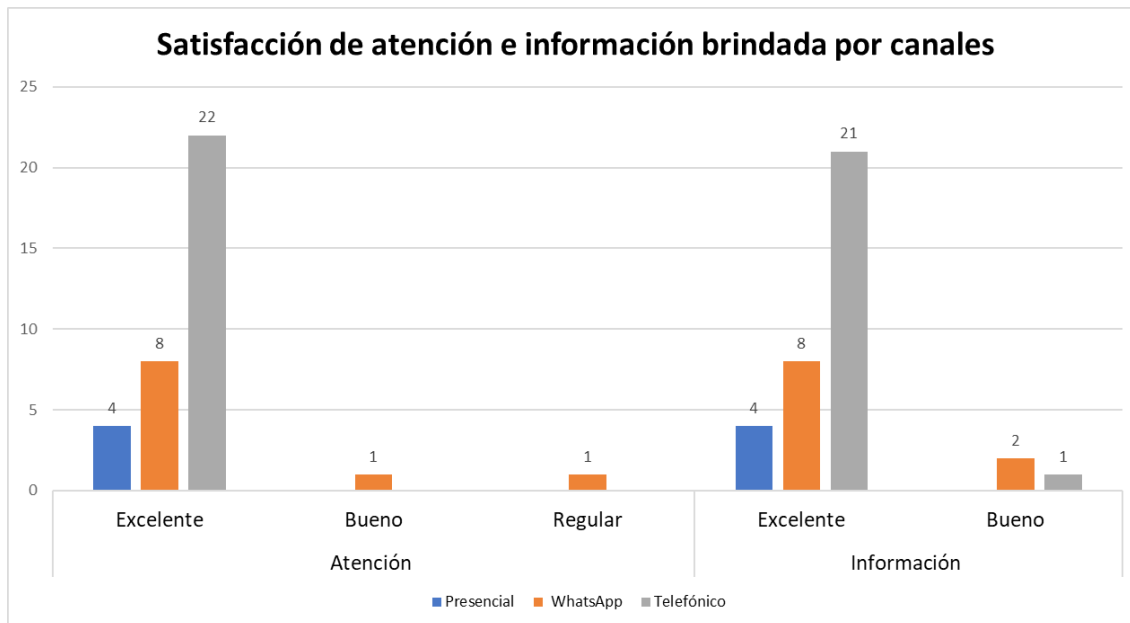


Gráfico 23 Análisis de satisfacción por canales.

## 2.6 Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA

Durante el cuarto trimestre de 2025, pese a la publicación de la encuesta de transparencia en la página principal del sitio web institucional, no se registraron respuestas en la encuesta de satisfacción. En consecuencia, no fue posible obtener información demográfica de los usuarios. Ante la ausencia de participación, el análisis se realizó a partir del comportamiento de los visitantes del sitio web, con base en la información proporcionada por Google Analytics de la FUGA.

### 2.6.1 Oficina Asesora de Planeación

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:



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





## Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento de la normatividad aplicable incluyendo:

- La Ley 1712 del 6 de marzo de 2014
- El Decreto 103 de 2015
- La Resolución 1519 de 2020

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño pone a disposición de la ciudadanía e interesados, la sección de *Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional*, donde podrán conocer de primera mano la información de la entidad.

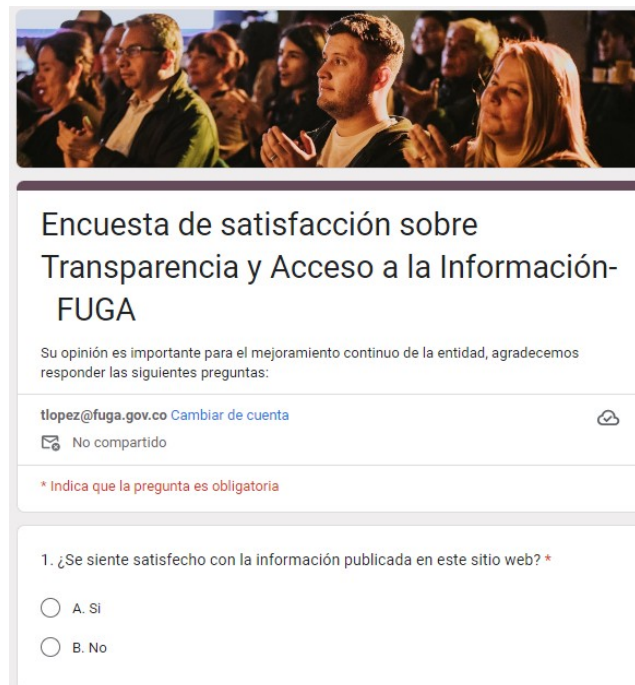
Según lo dicta la ley, la información generada por las entidades del Estado es de carácter público y sólo podrá tener limitación aquella información clasificada o reservada. En este sitio, se proporciona y facilita el acceso a la información en los términos más amplios posibles en el momento.

A continuación, encontrará las nuevas 10 categorías del link de transparencia:



Ilustración 1. Página institucional sección transparencia

A dicha encuesta se accede mediante un formulario de Google y se encuentra en el menú



The screenshot shows a Google Form with the following content:

- 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:
- Contact information: [tlopez@fuga.gov.co](mailto:tlopez@fuga.gov.co) [Cambiar de cuenta](#)
- Privacy: No compartido
- Note: \* Indica que la pregunta es obligatoria
- Question 1: ¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web? \*
- Options:  A. Si,  B. No

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

Transparencia al finalizar la lista desplegable de la sección:



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



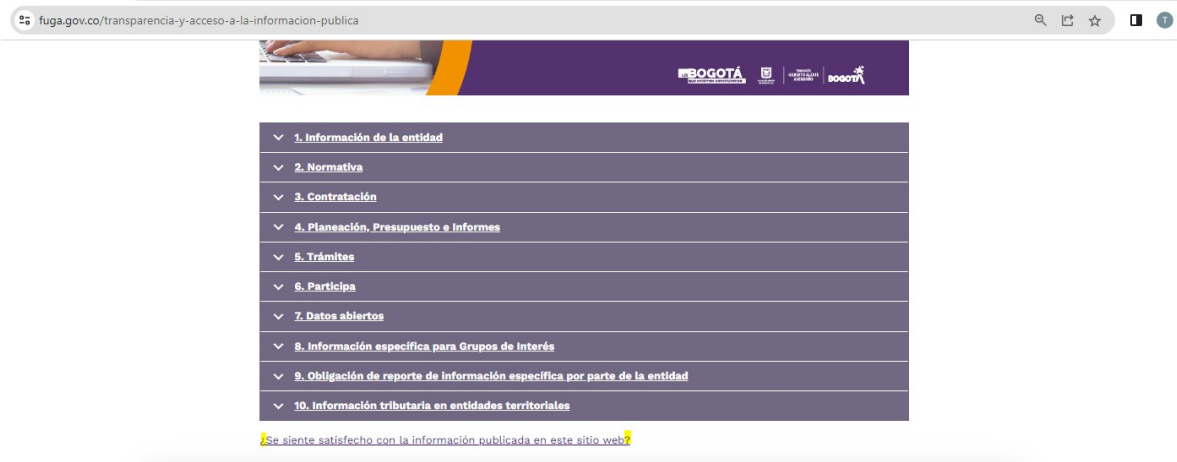


Ilustración 3. Encuesta contenidos página web



Ilustración 4. Contenido encuesta página web

## 2.6.2 Variable Intrínseca - Temas de interés:

Para el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025, la entidad mantiene la disponibilidad de la encuesta, sin embargo, no se obtuvieron resultados aplicados por parte de la audiencia que visita la sección.



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



Los datos representativos obtenidos durante la medición del cuarto trimestre 2025 de la sede electrónica, da a conocer las métricas generales de tráfico, el rendimiento del contenido por página y el perfil demográfico de la audiencia durante el periodo. A continuación, se visualiza el panorama del alcance digital de la Fundación que nos permiten comprender el volumen de la audiencia y su nivel de interacción en el sitio web:

MÉTRICA	VALOR
Usuarios Activos	14.808
Vistas Totales	32.982
Vistas por Usuario Activo	2,23
Tiempo de Interacción Medio	42 segundos

Tabla 1 Métrica

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia una base de usuarios sólida y una exploración activa del contenido, se evidencia una variación dependiendo de la sección consultada, destacando algunos comportamientos específicos:

- Transparencia y acceso a la información pública: Registró uno de los promedios más altos con 3,31 vistas por usuario.
- Agenda cultural: Tuvo un promedio de 2,01 vistas por usuario activo.
- Convocatorias: Presentó un promedio de 1,71 vistas por usuario.
- Página de inicio (Bienvenido): Registró 1,67 vistas por usuario activo.
- Carnaval de Negros y Blancos: A pesar de ser el evento con más usuarios, tuvo un promedio de 1,27 vistas por usuario activo en su página principal.

Este promedio de 2,23 se calcula sobre un total de 32.982 vistas realizadas por 14.808 usuarios activos en el trimestre analizado.

Las páginas más visitadas o con mayor tráfico durante el cuarto trimestre 2025 son:

PÁGINA	VISTAS	USUARIOS	TIEMPO DE INTERACCIÓN MEDIO (en segundos)
1. Inicio	5.949	3.572	29 s



PÁGINA	VISTAS	USUARIOS	TIEMPO DE INTERACCIÓN MEDIO (en segundos)
2. El Carnaval de Negros y Blancos de Pasto se toma la Plaza de Bolívar	4.270	3.358	31s
3. Agenda cultural	1.947	968	43s
4. Convocatorias	1.288	752	32s
5. Transparencia y acceso a la información pública	840	254	66s
6. Acerca de la FUGA	786	507	43s
7. Transparencia / 4. Planeación, Presupuesto e Informes	772	137	83s
8. Estados financieros a junio 2024 Excel	536	488	14s
9. Qué hacer en diciembre en Bogotá (planes navideños)	521	486	29s
10. Página no encontrada (Error 404)	450	409	4s

Tabla 2 Temas - Enlaces de interés de los ciudadanos

Destaca también la página de Transparencia: 7. Datos abiertos, que, aunque tuvo menos vistas (148), registró el mayor tiempo de interacción con 98 segundos (1 min y 38 s). En términos generales, para todo el sitio, el promedio de interacción fue de 42 segundos por usuario.

### Situaciones Clave

1. Perfil de Audiencia Definido: El dominio del público femenino (73,5%) y el segmento joven-adulto (25-34) ofrece una oportunidad para refinar el contenido hacia narrativas de estilo de vida. Este perfil sugiere una audiencia joven-adulta, mayoritariamente femenina y radicada principalmente en la capital colombiana, interesada en la agenda cultural y tecnológica
2. Liderazgo de Contenidos: El Carnaval de Negros y Blancos fue el pilar de visibilidad del trimestre, demostrando la efectividad de los eventos de gran formato en la Plaza de Bolívar.
3. Compromiso Institucional: El alto tiempo de permanencia en las secciones de Transparencia y Datos Abiertos (1m 38s) refleja una ciudadanía activa y vigilante de la gestión.
4. Recomendación de Optimización: Abordar el enlace de "Página no encontrada", que ocupa el puesto 10 del ranking con 450 vistas. Esta situación representa una





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




pérdida de tráfico valioso que afecta la experiencia del usuario en el sitio web institucional. Por lo que se está trabajando en la corrección de enlaces rotos y la implementación de redirecciones estratégicas como prioridad.

Al cierre de 2025, la FUGA celebra una gestión digital exitosa, destacada por la consolidación de una audiencia conectada con las tradiciones culturales. De esta manera, se ha logrado potenciar la proyección de la cultura del centro de Bogotá a nivel global.

Mediante una optimización estratégica de la experiencia de usuario y un análisis riguroso de las fuentes de tráfico internacional, la entidad inicia el 2026 posicionada como un referente regional en estrategia digital cultural, garantizando calidad, acceso y pertinencia en sus contenidos.



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



### 3. Análisis de encuestas de satisfacción vigencia 2025

A continuación, se consolidan y analizan los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a la vigencia 2025, integrando la información previamente reportada en periodos anteriores. Este ejercicio permite contar con una visión integral del comportamiento de la satisfacción de las personas usuarias, facilitando la identificación de tendencias, patrones y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

#### 3.1. Satisfacción eventos artísticos y culturales

La "Evaluación de satisfacción eventos artísticos y culturales 2025" refleja un éxito rotundo en la percepción del público con un total de 1,284 respuestas recolectadas, donde el 96,5% equivalente a 1239 asistentes, refieren los niveles más altos de aprobación indicando que se cumplieron o superaron sus expectativas. El valor dominante es "Superó las expectativas" 899 respuestas (70,0%), seguido por 340 personas que indicaron que el evento "Cumplió las expectativas" (26,5%), y 23 respuestas en "Cumplió parcialmente" (1,8%). En contraste, las valoraciones críticas son minoritarias, registrándose 4 personas que señalaron que el evento "No cumplió las expectativas", que equivalen conjuntamente en un (0.3 %), y 18 respuestas en "Extremadamente insatisfecho" con un (1,4%).

Estos últimos resultados, sugiere que, si bien la propuesta técnica o temática fue aceptada mayoritariamente, existieron factores de ejecución que condicionaron la percepción final, lo cual permite proyectar oportunidades de mejora centradas en la optimización de la logística de atención, el fortalecimiento de la infraestructura física (climatización y acústica), el ajuste riguroso en el cumplimiento de los tiempos de la agenda y la implementación de canales de escucha activa para resolver incidentes en tiempo real.

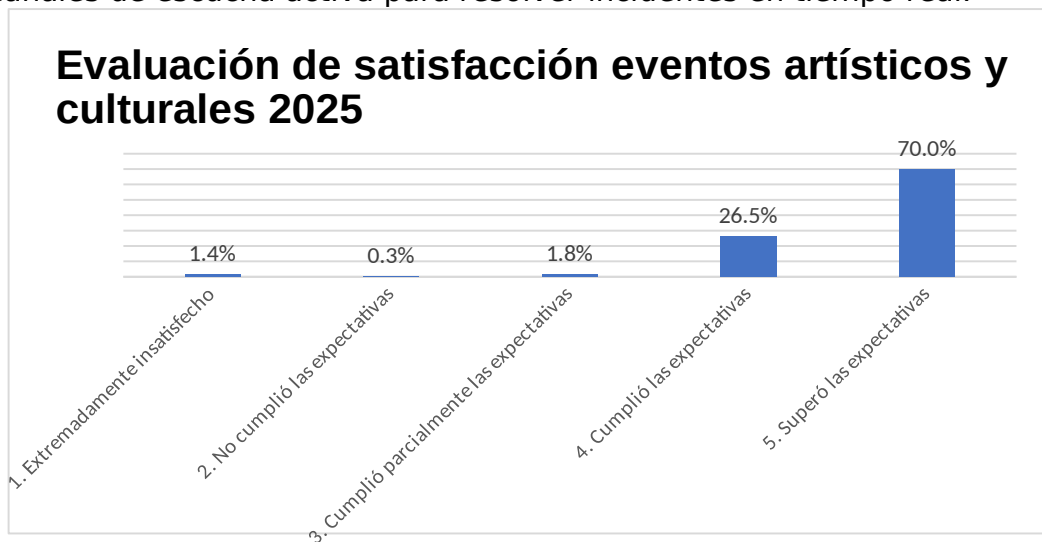


Gráfico 24 Evaluación de satisfacción eventos artísticos y culturales 2025

### 3.1.1 Análisis de Insatisfacción.

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en la experiencia del público, se realizó un análisis de los criterios con mayores porcentajes de insatisfacción que pueden incidir en la satisfacción general frente a la oferta artística y cultural. Los resultados evidencian niveles de inconformidad bajos en todos los aspectos evaluados. Las principales percepciones se concentran en aspectos técnicos, como la calidad de las ayudas audiovisuales con un (6,6%), actividad incluyente (6,1%), puntualidad de la actividad (4,8%), y apropiada para todas las edades con un (4,1%).

Cabe resaltar que todos los criterios registran niveles de insatisfacción inferiores al 7%, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva de la oferta artística y cultural. En particular, la calidad artística presenta el menor porcentaje de insatisfacción (1,7%), lo que confirma que este componente no constituye un motivo significativo de inconformidad para los asistentes.

Valoración Criterios	Porcentaje %	Total encuestas
Valoración Calidad de las ayudas audiovisuales	6,6%	1272
Valoración Actividad incluyente	6,1%	1284
Valoración Puntualidad de la actividad	4,8%	1284
Valoración Apropiada para todas las edades	4,1%	1284
Valoración Calidad del sonido	3,7%	1284
Valoración Instalaciones	3,5%	1284
Valoración Horarios de la actividad	3,3%	1284
Valoración Calidad de la iluminación	3,1%	1272
Valoración Trato del personal	2,0%	1272
Valoración Calidad artística	1,7%	1284

Tabla 3 Valoración de criterios - Insatisfacciones de los ciudadanos.

Frente a estos resultados, se implementaron las siguientes acciones de mejora:

- Puesta en operación de los elevadores: Se restableció el funcionamiento del sistema de elevadores, lo que permitió facilitar la instalación y suspensión de los equipos de sonido, optimizando las condiciones de audio en los espacios de las actividades.
- Implementación de señalética accesible: Se suscribió el contrato para la elaboración e instalación de señalética, piso podotáctil, aviso exterior y planos hápticos en las sedes Casa Amarilla, Casa Principal y Teatro, con el propósito de fortalecer las condiciones de accesibilidad para los usuarios.

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

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

El análisis de las observaciones y sugerencias registradas en la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción evidencia un total de 286 menciones a lo largo del año, realizadas por los asistentes a los eventos. Estas fueron desagregadas por criterio, de manera que una misma respuesta pudo contabilizarse en más de una categoría cuando hacía referencia a distintos temas.

De este total, 130 menciones corresponden a valoraciones positivas, lo que representa una proporción significativa de los comentarios y refleja una percepción general favorable por parte del público frente a la experiencia en los eventos. Este resultado evidencia el reconocimiento de la ciudadanía hacia la realización de las actividades culturales y su interés en que este tipo de espacios continúe desarrollándose. De las 156 menciones restantes, la siguiente tabla presenta los diferentes criterios identificados como aspectos susceptibles de mejora por parte de los asistentes:

Criterios	%
Sonido	20%
Locativos y/o mobiliario	18%
Difusión	12%
Horario y puntualidad	10%
Logística	10%
Programación artística	9%
Alimentos y bebidas	5%
Accesibilidad al evento	4%
Ayudas audiovisuales	4%
Baños	4%
Iluminación	2%
Señalización	2%
Alianzas y articulación interinstitucional	1%
Dotación de instrumentos	1%
Encuesta de satisfacción	1%
Flexibilizar con los fumadores	1%
Mediación	1%

Tabla 4 Recomendaciones y sugerencias recibidas por los ciudadanos



Los resultados presentan que el sonido concentra el mayor número de observaciones, con 30 registros (20%). Los comentarios se relacionan principalmente con la calidad, el balance y la nivelación del audio durante las presentaciones. Algunos asistentes señalaron dificultades para escuchar con claridad las voces o ciertos instrumentos, mientras que otros indicaron que en determinados momentos el volumen de los altavoces era demasiado alto. Así mismo, se mencionan situaciones en las que el sonido fue percibido como bajo o poco equilibrado, así como efectos asociados a las condiciones acústicas del espacio o interferencia con el sonido de afuera.

En segundo lugar, se ubican los aspectos locativos y/o de mobiliario, con 28 menciones (18%), relacionados principalmente con las condiciones del espacio y la disposición de elementos para la comodidad de los asistentes. Entre los comentarios más recurrentes se destacan sugerencias para aumentar y organizar mejor las sillas. Así mismo, se mencionan observaciones sobre la necesidad de contar con espacios más amplios o mejor acondicionados, así como recomendaciones para mitigar las bajas temperaturas mediante el uso de carpas o mejoras en la calefacción.

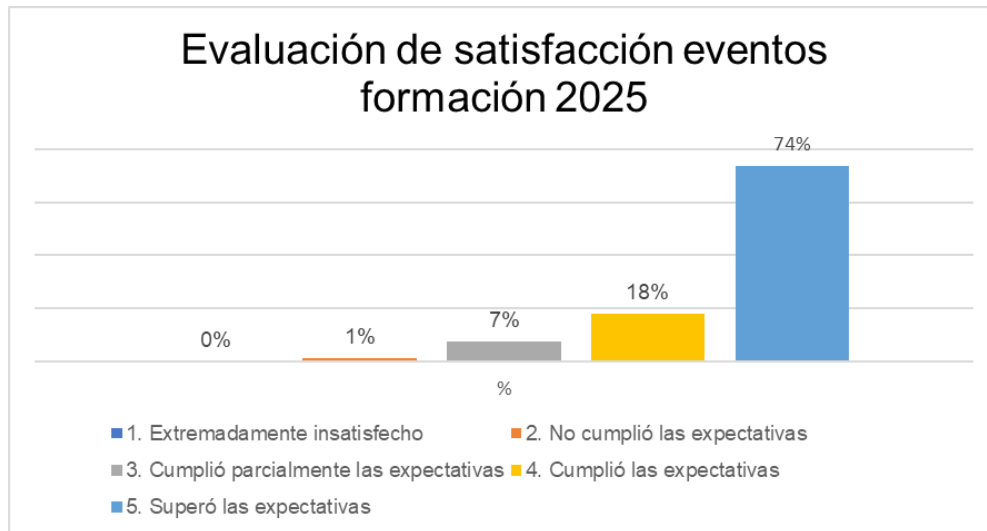
Seguidamente, se registran observaciones relacionadas con la difusión de los eventos (12 %), que sugieren fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación para ampliar el alcance de la programación; así como con el horario y la puntualidad (10 %) y la logística (10 %), aspectos vinculados con la organización y desarrollo oportuno de las actividades. También se mencionan comentarios sobre la programación artística (9 %), asociados a sugerencias o expectativas frente a la oferta cultural presentada.

Finalmente, en menor proporción, se identifican observaciones relacionadas con alimentos y bebidas (5 %), accesibilidad al evento (4 %), ayudas audiovisuales (4 %) y baños (4 %), así como aspectos puntuales de iluminación y señalización (2 % cada uno). Finalmente, se registran algunas menciones aisladas sobre alianzas interinstitucionales, dotación de instrumentos, la encuesta de satisfacción, flexibilización para fumadores y mediación (1 % cada uno), que reflejan recomendaciones específicas de los asistentes para fortalecer distintos componentes de la experiencia en los eventos.

### 3.2. Satisfacción actividades de formación.



En relación a la "Evaluación de satisfacción eventos formación 2025" refleja un alto nivel de satisfacción, con un 92% de valoraciones positivas correspondientes a las 96 encuestas recibidas. Estas se encuentran distribuidas entre un 74% (70 respuestas) que afirma que la formación "Superó las expectativas" y un 18% (17 respuestas) que indica que las "Cumplió". Por el contrario, la insatisfacción es mínima, registrándose un 7% (7 respuestas) con "Cumplió parcialmente las expectativas" y apenas un 1% (2 respuestas) en "No cumplió las expectativas", mientras que el nivel de "Extremadamente insatisfecho" se mantuvo en 0%.



*Gráfico 25 Evaluación de satisfacción eventos de formación 2025*

Los resultados consolidados evidencian una percepción altamente favorable en términos de calidad académica y metodológica de los eventos de formación desarrollados durante la vigencia. El registro identificado constituye un caso aislado que, si bien no configura un nivel de insatisfacción significativo, representa una desviación puntual frente a un comportamiento general de cumplimiento sobresaliente. No obstante, señala la pertinencia de revisar la alineación entre los contenidos impartidos y los perfiles de las personas asistentes.

En cuanto a las observaciones cualitativas recogidas en la pregunta abierta, se identifican como principales oportunidades de mejora el fortalecimiento de la dotación de materiales y una mayor profundización en contenidos relacionados con artes plásticas.

### 3.3 Satisfacción servicio técnico de los escenarios

La evaluación de satisfacción del servicio técnico para los escenarios 2025 refleja un desempeño sobresaliente, destacando que el 97% de los 60 agentes encuestados, reportó un nivel de satisfacción positivo (categorías 4 y 5). Es particularmente relevante que el 69% de los encuestados indicó que el servicio "superó las expectativas", lo que posiciona la percepción de calidad en un rango de excelencia. Por el contrario, la incidencia de insatisfacción es mínima, sumando apenas con un 1,7% de valoraciones parciales, y 1,7% negativas o insatisfechos, lo cual valida la eficacia de los procesos actuales y consolida la confianza de los usuarios en el soporte técnico brindado.

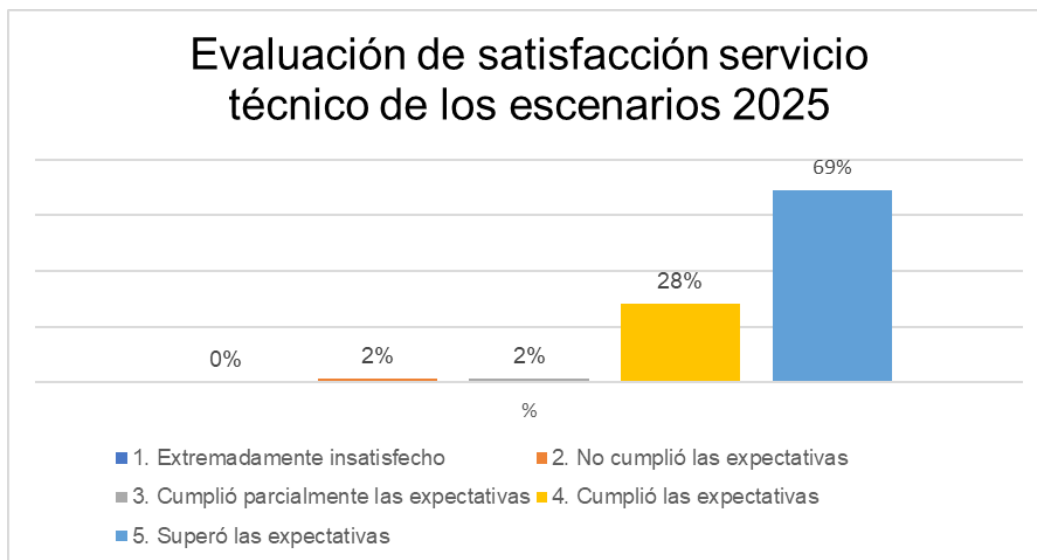


Gráfico 26 Evaluación de satisfacción servicio técnico de los escenarios 2025

En cuanto al análisis de insatisfacción se presenta a continuación desagregado por criterios, lo que permite identificar de manera específica los aspectos que registran niveles de inconformidad. Si bien los porcentajes evidencian una baja incidencia en términos generales, esta desagregación facilita la detección de puntos críticos y oportunidades de mejora focalizadas, contribuyendo al fortalecimiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios.

Crterios	Porcentaje insatisfacción	Total respuestas
Sonido	5%	280
Escenario	2%	300
Iluminación	1%	280
Logística	1%	220

Tabla 5 Criterios de insatisfacción servicio técnico de escenarios

### 3.4 Satisfacción respuestas PQRS

Respecto a la "Evaluación de satisfacción respuestas PQRS 2025", de las 72 encuestas recibidas se muestra un nivel de satisfacción del 75%, compuesto por un 42% de usuarios (35 personas) que indican que la respuesta "Cumplió las expectativas" y un 33% (27 personas) que afirma que las "Superó". Por otro lado, existe un 25% de valoraciones que suman 10 respuestas, desglosadas en (5 personas) (12%) que sintieron un cumplimiento parcial, (2 personas) 9% que señalaron que el servicio "No cumplió" y (3 personas) 4% que se manifestaron "Extremadamente insatisfechas".

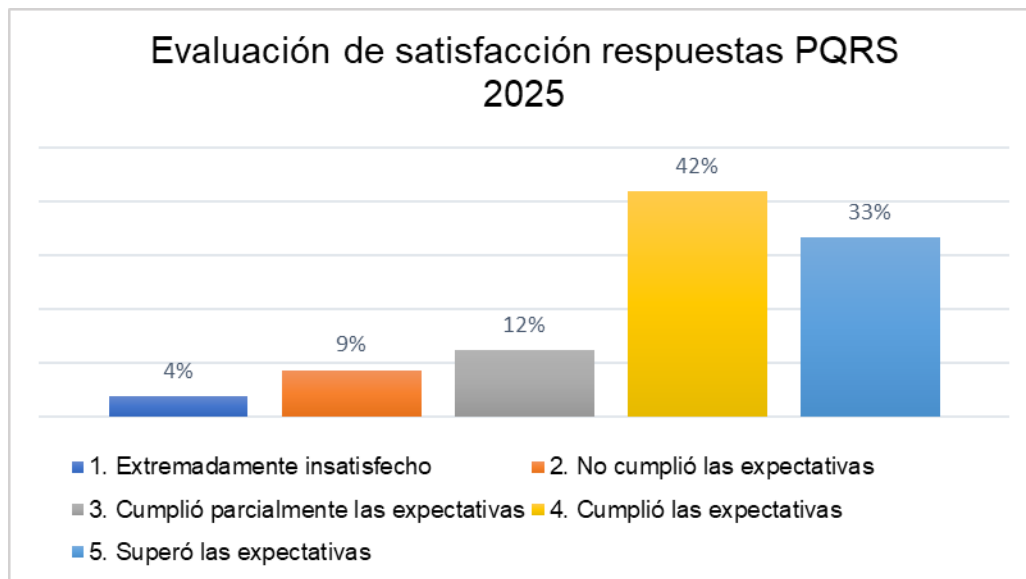


Gráfico 27 Evaluación de Satisfacción Respuestas PQRS 2025

### 3.5. Satisfacción canales de atención

La evaluación de satisfacción del canal de WhatsApp para la vigencia 2025 refleja un desempeño altamente favorable. De las 85 encuestas realizadas, la mayoría de las personas calificó el servicio en la categoría Excelente, con 68 respuestas (80 %) en la dimensión de atención y 67 respuestas (79 %) en calidad de la información. Adicionalmente, 16 respuestas (19 %) calificaron el servicio como Bueno en ambas categorías, lo que consolida un índice de aprobación superior al 98 %.



Los resultados evidencian una consistencia significativa entre la calidad del trato brindado y la claridad de la información suministrada, manteniendo niveles de insatisfacción mínimos, con apenas entre 1 % y 2 % de respuestas negativas. Esta percepción positiva posiciona al canal de WhatsApp como una herramienta de comunicación altamente eficiente. En este sentido, se recomienda mantener los estándares actuales de atención y realizar un análisis puntual de las pocas respuestas calificadas como “Malo” en la dimensión de información, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar aún más el servicio.

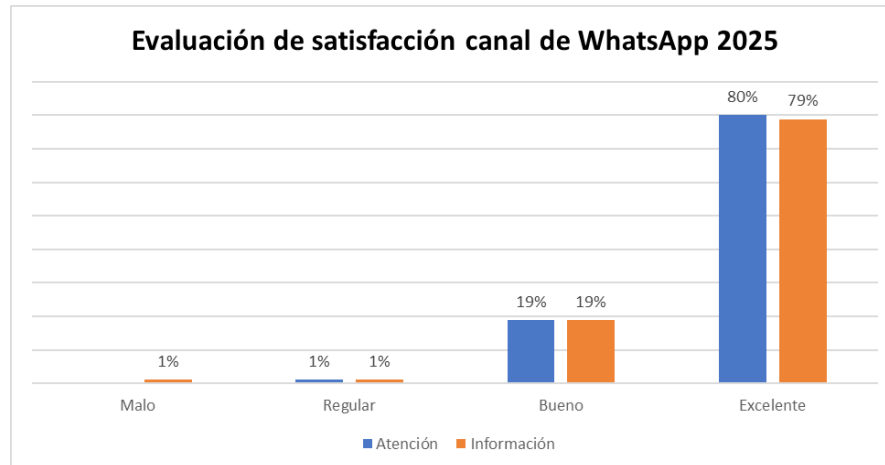


Gráfico 28 Evaluación de satisfacción canal de WhatsApp 2025

La Evaluación de Satisfacción del Canal Telefónico 2025 evidencia un desempeño sobresaliente en las dimensiones de atención e información. De las 61 encuestas realizadas la categoría Excelente concentra la mayoría de las respuestas, con 97 % en atención (59 respuestas) y 90 % en información (53 respuestas). No se registran respuestas en la categoría Malo, y los niveles de Regular son mínimos (0 % en atención y 2 % en información). Estos resultados confirman una alta percepción de calidad del servicio, con un leve margen de mejora en la precisión de la información suministrada.

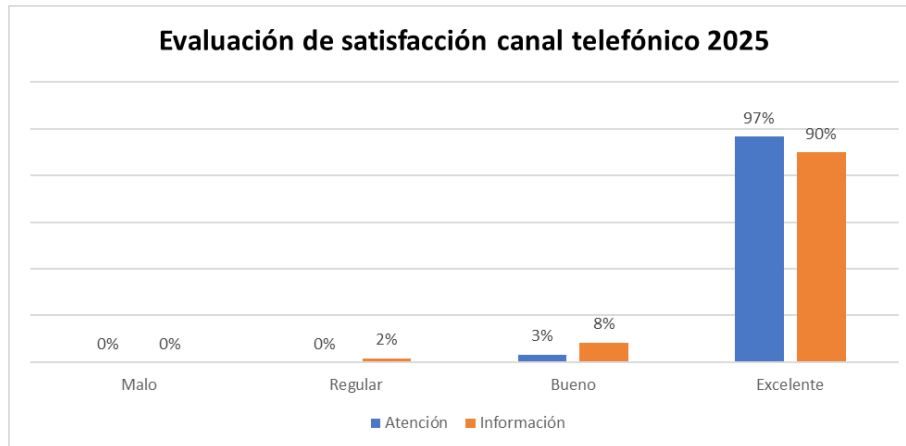


Gráfico 29 Evaluación de satisfacción canal de telefónico 2025

La Evaluación de Satisfacción del Canal Presencial 2025 evidencia un desempeño sobresaliente en las dimensiones de atención e información. De las 79 encuestas realizadas, la categoría Excelente concentra la mayoría de las respuestas, con 94 % en atención (73 respuestas) y 91 % en información (72 respuestas). No se registran calificaciones en Malo, y los niveles de Regular son mínimos (1 % en atención y 4 % en información). Estos resultados reflejan una alta percepción de calidad del servicio presencial, con un leve margen de mejora en la información suministrada.

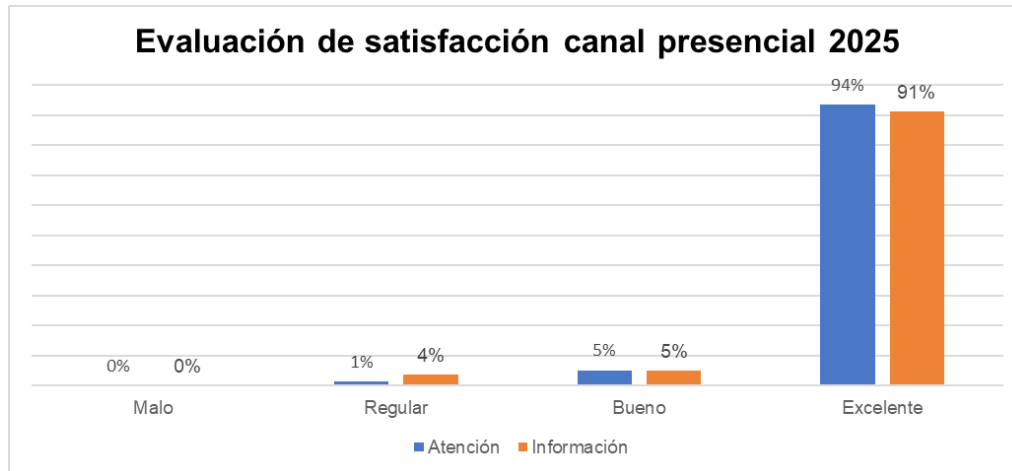


Gráfico 30 Evaluación de satisfacción canal de presencial 2025

#### 4. Conclusiones.

El cierre de 2025 evidencia una consolidación de la confianza ciudadana, reflejada en altos niveles de satisfacción en las actividades de formación artística y los eventos culturales, donde más del 95 % de las personas usuarias manifestaron que sus expectativas fueron cumplidas o superadas.

Los resultados del análisis de insatisfacción y de las observaciones de las personas asistentes, confirman que la percepción general frente a la oferta artística y cultural es ampliamente positiva, con niveles de inconformidad inferiores al 3 % en todos los criterios evaluados. La calidad artística, la atención del personal y las condiciones generales de las instalaciones destacan como fortalezas, mientras que los aspectos con mayores oportunidades de mejora se concentran en componentes técnicos, organizativos y locativos, especialmente el sonido, la disposición del mobiliario y la difusión de los eventos.

El análisis cualitativo de las sugerencias ciudadanas permite identificar acciones concretas, orientadas a optimizar la calidad y nivelación del sonido, mejorar la comodidad y disposición de los espacios y mobiliario, así como fortalecer la difusión, la puntualidad y la logística de las actividades. Asimismo, se señalan aspectos puntuales sobre accesibilidad, iluminación, alimentos y bebidas, y ayudas audiovisuales, que, si se abordan, contribuirán a consolidar una experiencia cultural más satisfactoria, inclusiva y adecuada a las expectativas de la ciudadanía.

En relación a la evaluación sobre Transparencia y el contenido publicado en la página web de la entidad, el análisis detecta una oportunidad de mejora en la participación ciudadana sobre este. Aunque el acceso a la información es efectivo para quienes lo usan, el bajo volumen de encuestas en esta área sugiere que los mecanismos de retroalimentación digital son percibidos como secundarios o de difícil acceso. Optimizar la navegabilidad del sitio web y simplificar los canales de consulta no es solo una tarea técnica, sino una necesidad estratégica para fortalecer el control social y la rendición de cuentas.

En cuanto a la evaluación de satisfacción de los canales WhatsApp, telefónico y presencial evidencian altos niveles de aprobación por parte de la ciudadanía, con predominio de calificaciones en la categoría Excelente y porcentajes mínimos de insatisfacción. Estos resultados reflejan una percepción positiva y consistente en la calidad de la atención y la información suministrada, posicionando los canales de servicio como medios efectivos de interacción con la ciudadanía.

#### Documento 20262300033223 firmado electrónicamente por:

**Liliana Patricia  
Hernández Hurtado**

Subdirectora de Gestión Corporativa  
Subdirección de Gestión Corporativa  
Fecha firma: 01-04-26 09:35:27

**Gala Margarita Forero  
Yanquén**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano  
Fecha firma: 07-04-26 14:03:42  
Fecha firma: 07-04-26 14:03:42

**Juan Pablo Cruz Gamez**

Contratista





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



Gestión Documental y Atención al Ciudadano


Fecha firma: 01-04-26 13:32:28



c83b0114721dc78270e98e42295afb18b3c49203db390e20825368b02047f897

Código de Verificación CV: a5d43



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

