

# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

## FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Mayo 2023



Calle 10 # 3 - 14  
Teléfono: +57(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)  
Oficina Virtual de Correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



## Tabla de contenido

### Contenido

1. Datos básicos de la entidad .....	3
2. Introducción .....	4
3. Objetivo general .....	5
4. Alcance .....	5
5. Metodología y fases de caracterización .....	7
6. Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA.....	8
7. Proyectos, sedes y servicios.....	12
8. Tipologías de usuarios y grupos de valor.....	17
9. Identificación y priorización de variables.....	25
10. Resultados de la priorización de variables.....	29
11. Fuentes de información.....	34
12. Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor por variables priorizadas .....	35
13. Conclusiones generales.....	46
14. Recomendaciones y retos .....	47
15. Publicación y difusión .....	49
16. Control de cambios .....	49



## 1. Datos básicos de la entidad

Nombre de la entidad	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	
Acuerdo de creación	Acuerdo 12 de 1970	
Descripción	La Fundación Gilberto Alzate Avendaño, creada mediante Acuerdo No 12 de 1970, es un establecimiento público del nivel distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, con domicilio en Bogotá.	
Sector	Cultura, Recreación y Deporte	
Objeto	La adopción, integración, coordinación y financiación de programas dirigidos al fomento y desarrollo de la cultura.	
Horario	Lunes a viernes de 8:00am a 5:30pm	
Teléfono	(601) 4320410	
Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co">atencionalciudadano@fuga.gov.co</a>	
Dirección, localidad y ciudad	Carrera 3 # 10 -27 La Candelaria - Bogotá D.C.	
Síntesis	Este documento consolida la caracterización de la ciudadanía y grupos de interés de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, con base en la priorización de variables de caracterización y la información recolectada durante la vigencia 2022. El propósito de la caracterización es adecuar la oferta institucional, fortalecer los canales de comunicación y la mejora continua en los procesos.	
Palabras claves	Priorización de variables, Caracterización de ciudadanos y grupos de valor, Fundación Gilberto Alzate Avendaño, FUGA.	
Formato	DOC	Lenguaje Español
Dependencia que elabora:	Oficina Asesora de Planeación	



## 2. Introducción

De acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es importante caracterizar a la ciudadanía y los grupos de valor, y realizar un análisis de la información para: diseñar productos y servicios, ampliar canales institucionales, realizar un rediseño institucional, fortalecer los escenarios de relacionamiento, responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor, formulación de estrategias y cursos de acción y/o retroalimentar la gestión interna.

*La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros<sup>1</sup>.*

La metodología, variables, análisis y formatos que se utilicen en el ejercicio de caracterización son flexibles y la entidad puede adaptarlos de acuerdo con sus particularidades y necesidades (objeto misional, población objetivo, disponibilidad de recursos, cobertura geográfica, entre otros). El resultado de la actividad permite ajustar la oferta institucional y entregar productos y servicios focalizadas que respondan satisfactoriamente a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

### **Qué es una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés<sup>2</sup>**

*Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.(...)*

<sup>1</sup> DAFP Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 4. septiembre 2022. Bogotá D.C

<sup>2</sup> DPN. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Pág. 3

[https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&oq=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&qs\\_lcrp=EgZiaHJvbWUyBggAEEU\\_YOTIHCAEQABiABNIBCDEyOTIqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&oq=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&qs_lcrp=EgZiaHJvbWUyBggAEEU_YOTIHCAEQABiABNIBCDEyOTIqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)



Este documento está estructurado en cuatro partes, la primera tiene relación con el objetivo, alcance y metodología, la segunda relaciona los elementos mediante los cuales la FUGA cumple con su misionalidad, tales como: proyectos, objetivos estratégicos, caracterización de productos y servicios y tipología de usuarios; la tercera los resultados de la priorización de variables de caracterización, la consolidación de información de caracterización de acuerdo con la variables priorizadas y las fuentes de información, y la última las conclusiones, recomendaciones y retos, dado el alcance y utilidad del ejercicio.

Ahora, para comprender las características de la población de la FUGA que accede, usa y disfruta los bienes y servicios de la entidad, entre los que se encuentran: la ciudadanía, los agentes del ecosistema cultural y creativo, entidades públicas, sector privado, instituciones educativas y colaboradores de la FUGA, la presente caracterización toma como insumo y fuente de información los informes y caracterizaciones realizadas en el 2022.

### 3. Objetivo general

Consolidar la información de caracterización de los ciudadanos y grupos de valor de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, a partir de la priorización de variables y las fuentes de información, estableciendo recomendaciones para optimizar los instrumentos de recolección de datos, que contribuyan para el análisis de información y fortalecimiento de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Gobierno en línea.

### 4. Alcance

La información consolidada en este documento recoge los datos suministrados por el proceso misional “Transformación Cultural para la revitalización del Centro”, los procesos estratégicos “Gestión de las comunicaciones”, y Servicio al Ciudadano”, y sirve como insumo para la mejora en la implementación de las siguientes políticas:

**Política de Servicio al Ciudadano.** El ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor es útil en la medida que la información recolectada es un insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento; permite además identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.



**Participación Ciudadana, Transparencia y Rendición de Cuentas.** En la implementación de estas políticas es importante conocer las características de la población objetivo, identificar los intereses y necesidades de información, para diseñar estrategias de comunicación y diálogo, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación. Con la caracterización se puede identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen. Permite además establecer los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas. La caracterización es un insumo para identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

**Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT)<sup>3</sup>.** El registro de la OPA requiere la identificación de las características de la ciudadanía y grupos de valor. Para el caso del SUIT, el nivel de detalle requerido para el registro es el siguiente<sup>4</sup>:

- ✓ Instituciones Públicas: instituciones que hacen parte del sector público
- ✓ Ciudadano: persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad.
  - Infancia, Juventud, Adulto, Adulto mayor
  - Grupos étnicos
  - Cabeza de familia
  - Persona en condición de discapacidad
  - Miembros de las fuerzas militares y de policía
  - Desplazados, Víctima
- ✓ Organizaciones
  - Micro, pequeñas y medianas empresas
  - Grandes empresas
  - Organizaciones sin ánimo de lucro
- ✓ Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia

Así mismo, dentro de los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es necesario

<sup>3</sup> DPN. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Pág. 6  
[https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&oq=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&qs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEFU\\_YOTIHCAEQABIABNIBCDyOTlqMGo3gAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&oq=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&qs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEFU_YOTIHCAEQABIABNIBCDyOTlqMGo3gAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

<sup>4</sup> Guía del usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0 DAFP

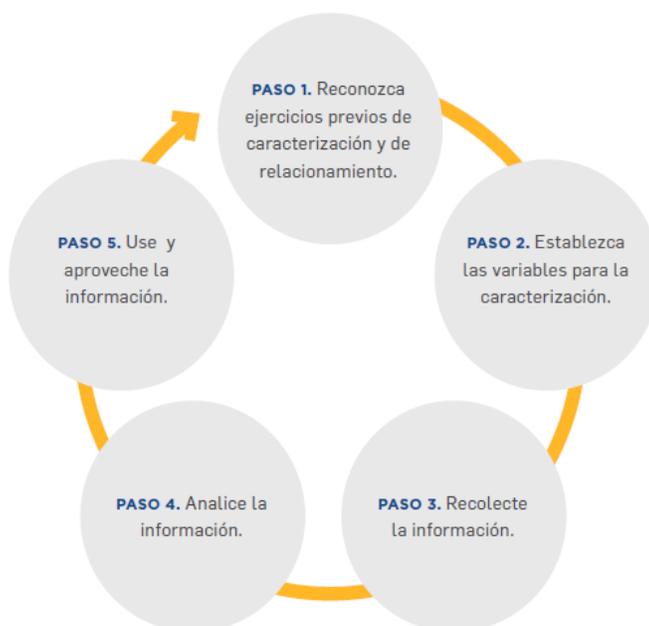


conocer las características, preferencias e intereses de los ciudadanos que reciben directamente estos bienes y servicios para responder adecuadamente a sus necesidades.

**Gobierno en línea.** La información de la caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones. La caracterización permite conocer a los ciudadanos y grupos de valor que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

## 5. Metodología y fases de caracterización

Para el proceso de caracterización se siguieron los cinco (5) pasos establecidos en la Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP así:



*Ilustración 1 Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor del DAFP*

Adicionalmente, se tomó como referencia la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> DAFP Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 4. septiembre 2022. Bogotá D.C



**Paso 1.** Inicialmente se realizó la revisión y análisis del documento de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor y la caracterización de bienes y servicios de la FUGA 2022.

<https://www.fuga.gov.co/participa/caracterizacion-de-usuarios-fuga>

<https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios>

**Paso 2.** Se establecieron las variables de acuerdo con la tipología, se estandarizó el formato *PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas*, se incluyó la actividad de caracterización en el procedimiento *PN-PD-08 Gestión de trámites, OPAs y servicios en la FUGA*; las variables se establecieron de acuerdo con la sugerido por la Guía<sup>6</sup>; posteriormente, el proceso misional “Transformación Cultural para la revitalización del Centro” y los procesos estratégicos “Gestión de las comunicaciones” y Servicio al Ciudadano” priorizaron las variables.

**Paso 3.** Se recolectó la información de priorización de variables y fuentes de información de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, información recolectada en la vigencia 2022, tales como: las encuestas de satisfacción, los informes de PQRSD, y los informes de gestión de proyectos, entre otros.

**Paso 4.** Se realizó el análisis de priorización de variables de caracterización, y se organizó la información de acuerdo con ésta, como se describe en el documento - numeral *11 Resultados de la caracterización por priorización de variables*.

**Paso 5.** Este documento es socializado con el Comité Directivo como insumo para la toma de decisiones y es publicado en los canales de comunicación formales de la entidad para conocimiento de toda la ciudadanía y grupos de valor. Se realiza divulgación del documento con sus colaboradores y se tendrá en cuenta como insumo para las inducciones.

## 6. Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA

La FUGA tiene los siguientes objetivos estratégicos y estrategias:

1. Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía al ampliar el acceso a la práctica y disfrute del arte y la cultura como parte de su cotidianidad en condiciones de equidad.

<https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&og=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&q=Icrp=EgZiaHJvBWUyBggAEEUyOTIHCAEQABIABNIBCDEvOTIqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<sup>6</sup> Ibidem



2. Potenciar a los creadores del Centro que quieran expresarse y ver en el arte, la cultura y la creatividad una forma de vida.
3. Impulsar la reactivación física, económica y social del sector del antiguo Bronx y articularlo con las comunidades y territorios del centro de la ciudad a partir del arte, la cultura y la creatividad.
4. Aumentar la apropiación del centro de la ciudad como un territorio diverso, de convivencia pacífica, encuentro y desarrollo desde la transformación cultural.
5. Consolidar modelos de gestión, desarrollando capacidades del talento humano y optimizando los recursos tecnológicos, físicos y financieros para dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor.

OBJETIVO 1		
Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía al ampliar el acceso a la práctica y disfrute del arte y la cultura como parte de su cotidianidad en condiciones de equidad.		
ESTRATEGIAS	PROYECTO DE INVERSIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN
1. Desarrollo de una estrategia de conocimiento de la demanda de bienes y servicios artísticos y culturales para la generación de una oferta pertinente que responda a las necesidades, expectativas e intereses poblacionales.	7682 - Desarrollo y fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá	Subdirección Artística y Cultural
2. Generación de una oferta artística y cultural diversa y de calidad que permita el acceso a diferentes públicos con enfoque diferencial y poblacional.		
3. Desarrollar una estrategia de difusión y divulgación de la oferta institucional de acuerdo con la segmentación de públicos objetivos que favorezca un mayor alcance.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Dirección General - Comunicaciones
4. Diseño de un modelo de administración, operación, gestión y programación de los equipamientos misionales y la colección de arte de la FUGA.	7724 - Mejoramiento y conservación de la infraestructura cultural pública para el disfrute del centro de Bogotá	Subdirección Artística y Cultural

OBJETIVO 2		
Potenciar a los creadores del Centro que quieran expresarse y ver en el arte, la cultura y la creatividad una forma de vida.		
ESTRATEGIAS	PROYECTO DE INVERSIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN
1. Generación de iniciativas innovadoras, diferenciadas y responsables de fomento que reconozcan todas las dinámicas de las artes, las prácticas culturales y creativas del centro de Bogotá.	7682 - Desarrollo y fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá	Subdirección Artística y Cultural
	7713 - Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá



2. Fortalecimiento de los procesos de gestión del conocimiento sobre el sector cultural y creativo, en particular la identificación y caracterización de los creadores y expresiones en el territorio.	7713 - Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3. Definición de mecanismos de cualificación y fortalecimiento de los creadores y estrategias de sostenibilidad de los proyectos y expresiones culturales y creativas del centro de Bogotá.	7713 - Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
4. Fomento del trabajo en red y la articulación de agentes de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá, su circulación, acceso a mercados y encadenamiento con otros sectores económicos.	7713 - Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
5. Fortalecimiento de la identidad local como factor de promoción de bienes y servicios culturales y creativos del centro de Bogotá.	7682 - Desarrollo y fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá	Subdirección Artística y Cultural
	7713 - Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá

### OBJETIVO 3

Impulsar la reactivación física, económica y social del sector del antiguo Bronx y articularlo con las comunidades y territorios del centro de la ciudad a partir del arte, la cultura y la creatividad.

ESTRATEGIAS	PROYECTO DE INVERSIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN
1. Gestionar la construcción, operación y sostenibilidad del primer Distrito Creativo en Bogotá en el territorio del antiguo Bronx.	7674 - Desarrollo del Bronx Distrito Creativo en Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
2. Construcción colectiva con los habitantes del sector y trabajo en red con los actores presentes en el territorio del antiguo Bronx.		
3. Fortalecer la circulación presencial y virtual de artistas y expresiones culturales presentes en el sector aledaño al Bronx Distrito Creativo.		
4. Ejecutar actividades de visibilización y posicionamiento del Bronx Distrito Creativo como referente de innovación, emprendimiento artístico, cultural y creativo, construcción de tejido social y diálogo de saberes.		



OBJETIVO 4		
Aumentar la apropiación del centro de la ciudad como un territorio diverso, de convivencia pacífica, encuentro y desarrollo desde la transformación cultural.		
ESTRATEGIAS	PROYECTO DE INVERSIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN
1. Fortalecimiento de los vínculos y creación de articulaciones entre la entidad y la comunidad que permitan el desarrollo, visibilidad y apropiación de proyectos, estrategias e iniciativas en el Centro, respondiendo a las expectativas de la comunidad.	7664 - Transformación cultural de imaginarios del Centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
2. Desarrollo de actividades de apropiación y aproximación pedagógica a la ciudadanía para mejorar su relación con el Centro de Bogotá.	7664 - Transformación cultural de imaginarios del Centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3. Realización de acciones de comunicación para posicionar el Centro de Bogotá en diferentes ámbitos como territorio de articulación, encuentro y transformación cultural.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Dirección General - Comunicaciones
4. Desarrollo de acciones de recuperación de la memoria mediante un trabajo colaborativo con la ciudadanía y otros actores del territorio del Centro.	7664 - Transformación cultural de imaginarios del Centro de Bogotá	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
		del Centro de Bogotá

OBJETIVO 5		
Consolidar modelos de gestión, desarrollando capacidades del talento humano y optimizando los recursos tecnológicos, físicos y financieros para dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor		
ESTRATEGIAS	PROYECTO DE INVERSIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN
1. Priorización de los aspectos de bienestar y desarrollo del talento humano de la entidad, a través de la generación de facilidades tecnológicas, espacios físicos más amables, esparcimiento y procesos de cualificación y participación.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa
2. Asesoría técnica a la FUGA para fortalecer la gestión institucional a partir de oportunidades de mejora evidenciadas en las auditorías y seguimientos.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa
3. Fortalecimiento del modelo de planeación y gestión (MIPG) a través de estrategias de apropiación que lo acerquen a la comunidad institucional y lo alinee con los intereses de las unidades de gestión.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa



4. Desarrollo de acciones transversales que integren a las diferentes unidades de gestión de la Entidad para mejorar la atención a la ciudadanía y su satisfacción.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa
5. Fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana en la Entidad reconociendo los grupos de interés y sus particularidades.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa
6. Fortalecimiento de los procesos de gestión de conocimiento que apunten a la producción de conocimiento; adopción de herramientas para su uso y apropiación; gestión de la información y analítica Institucional y; generación de la cultura del compartir con difusión interna y externa.	7760 - Modernización de la arquitectura institucional de la FUGA	Subdirección de Gestión Corporativa

Fuente: <https://www.fuga.gov.co/sites/default/files/2022-12/PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20FUNDACI%C3%93N%20GILBERTO%20ALZATE%20AVENDA%C3%91O%202020-2024%20v2.pdf>

## 7. Proyectos, sedes y servicios

**7.1 Proyectos de Inversión.** La FUGA tiene seis (6) Proyectos de Inversión, que se articulan en cuatro (4) Programas, y tres (3) Propósitos del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 “*Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI*”, adoptado por el Concejo de Bogotá mediante el Acuerdo 761 del 11 de junio de 2020. En el siguiente gráfico se esquematiza esta relación, así:

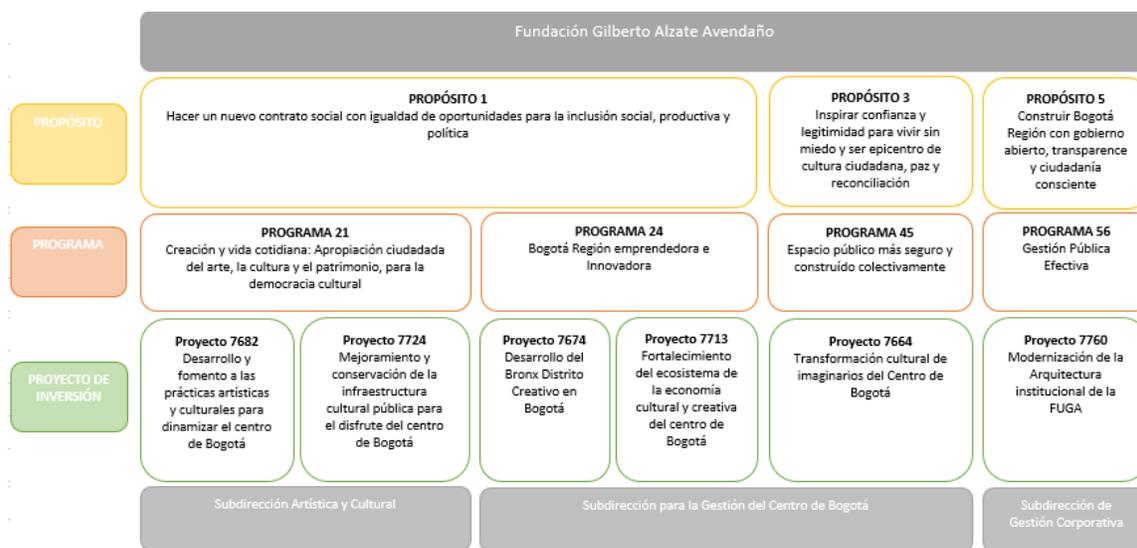


Ilustración 2 – Asociación FUGA - Plan de Desarrollo UNCSAB 2020-2024.



Se indica que, se presenta información de caracterización de la ciudadanía y partes interesadas de los proyectos:

- 7682 – *Desarrollo y fomento de las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá.*
- 7713 – *Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá.*
- 7674 – *Desarrollo del Bronx distrito creativo en Bogotá*
- 7664 – *Transformación cultural de imaginarios del centro de Bogotá*

El proyecto 7724 – no incluyen caracterización de la ciudadanía y partes interesadas porque hace referencia al *Mejoramiento y conservación de la infraestructura cultural pública para el disfrute del centro de Bogotá*, que desde la vigencia 2019 lleva a cabo el reforzamiento estructural y adecuación del auditorio de la FUGA.

El proyecto 7760 – no incluye caracterización de la ciudadanía y partes interesadas porque hace referencia a la *Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA*.

## 7.2 Sedes

La FUGA cuenta con tres sedes: La Sede Principal, Casa Amarilla y Casa Grifos ubicadas en el centro histórico colonial del barrio La Candelaria.

Hacen parte de sus instalaciones dos escenarios: un Auditorio y el Muelle, el segundo es un espacio al aire libre que permite la presentación de grupos artísticos y la realización de eventos diversos (actualmente, el auditorio se encuentra en proceso de remodelación en su infraestructura física). Así mismo tiene cinco (5) salas de exposición de las cuales dos (2) están en remodelación y una Biblioteca Especializada en Historia y Actualidad Política de Colombia, que hace parte de BiblioRed.

## 7.3 Servicios

Dentro de sus programas se encuentra el portafolio de estímulos a través del cual se fomentan las prácticas artísticas de los agentes del campo cultural y creativo y de la ciudadanía. Entre sus convocatorias, se cuenta con la tradicional “Peña de Mujeres”, estímulo que busca la reflexión y la construcción cultural de lo femenino a partir de mujeres que realizan propuestas creativas en música, danza, teatro, poesía, narración oral, performance y circo. Desde enero de 2010 se realiza el Festival Centro, que es el primer festival del año en Bogotá y se desarrolla en el Centro de la Ciudad.

Su experiencia organizacional la ha consolidado como uno de los centros artísticos y culturales más importantes de Bogotá; como escenario y espacio para la promoción de las



artes plásticas, visuales, escénicas y musicales; así como espacio de participación y formación, y, más recientemente, como transformadora de espacios públicos a través de estrategias de cultura ciudadana. Actualmente, está encargada de desarrollar el proyecto Bronx Distrito Creativo como uno de los distritos creativos de Bogotá, proyecto que va de la mano de una estrategia de fortalecimiento del ecosistema cultural y creativo del centro de Bogotá.

- a) **Circulación artística y cultural.** La Fundación tiene a su cargo la oferta de circulación artística y cultural que comprende: Programación y circulación artística y cultural de calidad e incluyente, en artes vivas y musicales; artes plásticas y visuales e interdisciplinarias para el disfrute de la ciudadanía.

Así mismo, circula y genera **Contenidos FUGA** que comprenden Contenidos audiovisuales, radiofónicos, multimedia y transmedia como pódcast, videos, filminutos, entre otros, que son generados por las áreas misionales con el apoyo de comunicaciones y transmitidos de manera presencial o en la página de la entidad, redes sociales, canales digitales y canales tradicionales.

La Fuga cuenta con las **Publicaciones FUGA** que es la documentación y circulación local, nacional e internacional de catálogos de exposiciones, libros de investigación, memorias de eventos, publicaciones auto editadas y libros conmemorativos resultantes de las convocatorias e iniciativas de circulación que programa la entidad. Estas publicaciones se ofrecen a la ciudadanía en soporte de papel o digital.

En lo que corresponde a artes plásticas cuenta con la **Colección FUGA** con más de 350 piezas que abarcan obras de arte moderno y contemporáneo colombiano de los distintos medios y lenguajes de las artes plásticas visuales y audiovisuales, así como por obras de autoría de artistas internacionales.

La colección se exhibe tanto en las salas de exposición de la entidad como en diferentes espacios externos.

- b) **Procesos informales de formación artística, cultural, patrimonial y creativa.** Se entiende por formación todas las acciones relacionadas con la construcción, apropiación, transformación o reflexión del conocimiento del campo del arte, la cultura, la creatividad y el patrimonio.

La FUGA desarrolla actividades de formación en tres (3) procesos:

**Procesos de Creación.** Acciones formativas orientadas a crear piezas, objetos o narrativas de los participantes, en uno o varios lenguajes artísticos, y que buscan la visibilidad de las experiencias vitales de quienes participan. Favorece la transferencia



de conocimiento de manera amplia, vertical y horizontal, así como la transformación individual y colectiva de los participantes. Algunos procesos se concentran en fomentar la reconstrucción de memoria local del territorio a través de la investigación académica, la comprensión y resignificación de los saberes y trayectorias locales.

**Procesos de Mediación.** Actividades formativas que buscan crear puentes entre las creaciones, los creadores y los públicos, para enriquecer el acercamiento y disfrute de la experiencia estética y sensible, y la apropiación por parte de las audiencias.

**Procesos de Reflexión.** Espacios formativos para incentivar el pensamiento crítico, que generen construcción de conocimiento a partir del diálogo y el intercambio de ideas, exposición de posturas diversas o debate en torno a alguna temática del arte, la cultura, el patrimonio o la creatividad, en la voz de los gestores, artistas, creadores o académicos.

### c) Oferta cultural en el territorio

**Auditorio y Muelle.** La FUGA cuenta en sus instalaciones con dos escenarios: un amplio auditorio y El Muelle, un espacio al aire libre que permite la presentación de grupos artísticos y la realización de eventos diversos. Actualmente, el auditorio está en proceso de intervención de su infraestructura física. Los espacios pueden ser utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso.

**Salas de Exposición.** La FUGA cuenta con tres salas de exposición, espacios destinados para el desarrollo de procesos de investigación, creación, gestión, circulación, producción y exhibición de propuestas de arte. Las tres salas de exposición se encuentran distribuidas en el inmueble ubicado en la calle 10 # 3 - 16; en el segundo piso se cuenta con las salas No. 1, No. 1,5. y No. 2, las cuales cuentan con un área de 72.810 m<sup>2</sup>. y 19.669 m<sup>2</sup>., 89.873 m<sup>2</sup>., respectivamente. Para su uso se debe cumplir con el instructivo del Banco de Proyectos FUGA. Los espacios pueden ser utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso de los mismos. Para la vigencia 2023, por adecuaciones físicas se suspendió el servicio por tres (3) meses, a partir de mayo.

### Espacios del Bronx Distrito Creativo

La FUGA impulsa de forma colaborativa la reactivación del antiguo Bronx a partir del arte, la cultura y la creatividad. Actualmente cuenta con los siguientes espacios:

**Espacio al aire libre “La Milla”:** Ubicado en la carrera 15 de la calle 9 a la 10, entre dos edificios de interés cultural, es un espacio para la realización de actividades y eventos de mediano y gran formato.



**“La Facultad y La Flauta”:** Edificios de Interés Cultural donde se realizan exposiciones y laboratorios de co-creación. Posteriormente será el eje para las actividades de fortalecimiento del ecosistema cultural y creativo del Centro.

**Esquina Redonda:** Espacio que cuenta con un Pabellón de Socialización, salón para procesos de diálogo, reflexión, y creación, así como jardines a su alrededor para co-creación y circulación

Para las vigencias 2023 - 2024, por la intervención del complejo Bronx se suspende el servicio por 18 meses, en estos tres (3) espacios.

**Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos.** Acciones locales a partir del arte, la cultura y la creatividad que tienen como objetivo el de aportar a la resignificación del vínculo de la ciudadanía con el territorio, el fortalecimiento del tejido social y la generación de comportamientos ciudadanos que de forma colectiva-colaborativa transforman lo que significa el bienestar en los espacios públicos y demás entornos de la ciudad.

#### d) Fomento, cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo

**Portafolio de Estímulos.** El Portafolio de estímulos se enmarca en el Programa Distrital de Estímulos para la Cultura, que busca fortalecer las iniciativas, los proyectos y procesos desarrollados por los agentes artísticos, culturales, patrimoniales y creativos de Bogotá.

Se implementa mediante convocatorias públicas que adjudican estímulos en forma de becas, pasantías y residencias artísticas para el desarrollo de propuestas y premios como reconocimiento a realizaciones o trayectorias de los agentes del sector.

**Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos.** Desarrollo de estrategias de comunicación, circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos, de los colectivos, emprendedores, agentes culturales y creadores. Se generan iniciativas para lograr una mayor interacción entre la oferta y la demanda, y aumentar las articulaciones en las cadenas de valor del ecosistema de la economía cultural y creativa.

**Procesos de Cualificación de agentes del sector.** Acciones formativas orientadas a potenciar y fortalecer competencias, técnicas, capacidades o destrezas en los lenguajes artísticos o en las habilidades de gestión y emprendimiento. A partir de estrategias de transferencia de conocimiento, se entregan herramientas que complementen su experiencia en el campo artístico, cultural y creativo.



Entre estos procesos se incluyen laboratorios de diseño o prototipado que buscan mejorar los bienes o servicios artísticos, culturales y creativos de los agentes.

Tabla 1 Cuadro Resumen productos y/o servicios FUGA

Productos y Servicios FUGA <sup>7</sup>	
Servicio	Actividad
<b>a) Circulación Artística y Cultural</b>	Oferta de circulación artística y cultural - artes vivas y musicales
	Oferta de circulación artística y cultural - artes plásticas y visuales
	Contenidos FUGA
	Publicaciones FUGA
	Colección FUGA
	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA -Auditorio y Muelle
	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Salas de Exposición
	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Espacio Bronx Distrito Creativo
<b>b) Procesos informales de formación Artística, cultural, patrimonial y creativa</b>	Procesos de Creación
	Procesos de Mediación
	Procesos de Reflexión
<b>c) Oferta cultural en el territorio</b>	Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos
<b>d) Fomento, Cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo</b>	Portafolio de Estímulos
	Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos
	Procesos de Cualificación de agentes del sector

Fuente: OAP

## 8. Tipologías de usuarios y grupos de valor

Los grupos de valor identificados en la FUGA se clasifican a nivel externo en cinco (5) categorías “Ciudadanía, Agentes del Sector Cultural y Creativo, Entidades públicas, Sector privado, e instituciones educativas”, a nivel interior se establece el grupo denominado “Colaboradores”. Como se observa la siguiente ilustración.

<sup>7</sup> Para mayor detalle ver Caracterización de bienes y servicios FUGA 2023 en: [Caracterización BYS FUGA 2023](#)





Ilustración 3 Grupos de valor de la FUGA Fuente: OAP- Comunicaciones

A continuación, se presentan los grupos de valor con su descripción:

Tabla 2 - Ciudadanía y grupos de valor FUGA

Grupo de valor	Descripción
Ciudadanía	<p>Toda aquella persona que integra o transita por el territorio de la ciudad de Bogotá, y a partir de sus subjetividades participa de manera activa o pasiva de los servicios, espacios y canales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño para el goce, disfrute y ejercicio de sus derechos, y en particular de sus derechos culturales. Así mismo, en la FUGA se contribuye desde el reconocimiento, promoción y respeto de los valores democráticos hacia la convivencia en sociedad, para la construcción y transformación de la ciudad, comprendiendo a la ciudadanía como un actor activo. En este sentido, pueden ser tanto beneficiarios de la oferta artística y cultural de la entidad, como participantes activos de procesos de participación y rendición de cuentas o usuarios de los canales de atención de la entidad.</p>



Grupo de valor	Descripción
<b>Agentes del ecosistema cultural y creativo</b>	Grupo de interés conformado por beneficiarios de las actividades de la FUGA dirigidas al sector cultural y creativo. Acceden principalmente a la oferta de la FUGA a través del Portafolio Distrital de Estímulos mediante propuestas artísticas desde los diferentes campos de las artes. Pueden estar agrupados de manera informal a través de colectivos o pueden ser agrupaciones formales cuyo objeto se relaciona con las actividades propias de cultura y la creatividad. En este sentido, son partícipes de las actividades de fomento, fortalecimiento organizacional, cualificación de agentes o interesados en el Proyecto Bronx Distrito Creativo como servicios de la FUGA dirigidos a este grupo de interés.
<b>Entidades públicas</b>	Organizaciones creadas por la ley que cuentan con personería jurídica, funciones y competencias con las cuales la entidad desarrolla convenios o actividades conjuntas en el marco de su misionalidad. Pueden ser del Nivel nacional o territorial, del sector cultural y de otros sectores.
<b>Sector Privado</b>	Todas aquellas organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro con las que puede vincularse la entidad desde alianzas estratégicas y convenios de asociación (organizaciones sin ánimo de lucro) que trabajan en torno a la cultura y la creatividad o en actividades conexas. Son empresas u organizaciones que pueden estar en el ecosistema cultural y creativo u en otros sectores con lo que interactúa la cultura.
<b>Instituciones Educativas</b>	Son todas aquellas organizaciones cuyo foco se concentra en el aprendizaje y formación integral de los individuos, garantizando el derecho a la educación. Pueden ser públicas o privadas y hacer parte del sistema Educativo en cualquiera de sus diferentes momentos y tipos: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), Educación Media (dos grados y culmina con el título de bachiller), Educación Superior y Educación para el Trabajo y el Talento Humano.
<b>Colaboradores FUGA</b>	Los Colaboradores FUGA están compuestos por dos tipos de grupos de interés: los trabajadores o funcionarios que son aquellas personas vinculadas a la entidad mediante un contrato laboral y los contratistas de prestación de servicios, que apoyan la gestión de la entidad, vinculado a tareas específicas por un periodo, generalmente, inferior a un año.

*Fuente: OAP*

En el desarrollo de este documento se hará el análisis de datos correspondiente a la ciudadanía y grupos de valor relacionados con los procesos misionales - clasificación nivel externo (Ilustración 3 y Tabla 2).

A continuación, se relacionan los usuarios y partes interesadas por cada uno de los productos y servicios que ofrecen los procesos misionales y los procesos estratégicos de Servicio al Ciudadano y Gestión de Comunicaciones, así:



Calle 10 # 3 - 14  
Teléfono: +57(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)  
Oficina Virtual de Correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



Tabla 3 – Identificación de Ciudadanía y Grupos de valor por Proceso y Servicio

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	1. Oferta de circulación artística y cultural - artes vivas y musicales	Ciudadanía en General
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	2. Oferta de circulación artística y cultural - artes plásticas y visuales	Ciudadanía en General
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro apoya Proceso de gestión de Comunicaciones	Misional	3. Contenidos FUGA	Ciudadanía en general, actores culturales y artísticos
			Medios de comunicación
			Instituciones Educativas
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultura
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	4.Publicaciones FUGA	Ciudadanía en general
			Actores culturales y artísticos
			Facultades de Artes
			Bibliotecas
			Centros de documentación
			Entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	5. Colección FUGA	Exposiciones: Ciudadanía en General
			Alianzas para circulación de la Colección: Galerías
			Salas de exposición
			Museos
			Bibliotecas
			Espacios y centros culturales
			Otros espacios convencionales y no convencionales.
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	6.1 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la	Colectivos
			Artistas
			Creadores



Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
		FUGA -Auditorio y Muelle	Organizaciones culturales y creativas Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	6.2 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Salas de Exposición	Colectivos Artistas Creadores Organizaciones culturales y creativas Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	6.3 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Espacio Bronx Distrito Creativo	Colectivos artistas creadores organizaciones culturales y creativas entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo Entidades distritales Entidades nacionales entidades de cooperación internacional organizaciones sociales vecinos del Bronx Distrito Creativo comunidad comerciantes habitantes de calle
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.1 Procesos de Creación	Grupos poblacionales como personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de calle, niños, niñas, jóvenes y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad



Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
			<p>población de las localidades del Centro, entre otros</p> <p>Entidades públicas y privadas con interés en la cultura</p> <p>Instituciones Educativas</p> <p>Agentes del sector cultural y creativo</p> <p>Organizaciones sociales</p>
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.2 Procesos de Mediación	<p>Público participante en las actividades artísticas y culturales de la entidad</p> <p>ciudadanía en general que desee aproximarse a las obras artísticas presentadas por la entidad</p> <p>Instituciones Educativas de artes plásticas y visuales</p> <p>Museos</p> <p>galerías</p> <p>salas de exposición</p> <p>Bibliotecas</p> <p>Colaboradores de la FUGA</p>
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.3 Procesos de Reflexión	<p>Ciudadanía en general que desee conocer y participar en estas reflexiones o conversaciones</p> <p>Entidades públicas y privadas con interés en la cultura</p> <p>Instituciones Educativas</p> <p>Agentes del sector cultural y creativo</p> <p>Organizaciones sociales</p>
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	8. Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos	<p>Ciudadanía en general</p> <p>Población del territorio</p> <p>población flotante del entorno donde se dan las activaciones</p> <p>Organizaciones sociales</p> <p>corporaciones privadas</p>



Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
			fundaciones
			Alcaldías locales
			líderes de la comunidad
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	9. Portafolio de Estímulos	Colectivos
			artistas
			creadores
			organizaciones culturales y creativas
			entidades
			emprendimientos y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo
			grupos poblacionales
			ciudadanos con bienes y servicios culturales y creativos
			Entidades públicas de la Alcaldía Mayor de Bogotá y entidades adscritas del Sector Cultura, Recreación y Deporte
			Alcaldía Locales - Fondos de Desarrollo Local del Centro de Bogotá
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	10. Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos	Entidades interesadas en el desarrollo económico, dinámicas de gestión y reactivación económica de los agentes culturales, artísticos y creativos
			Sector privado y las alianzas estratégicas
			Colectivos
			artistas
			creadores
			organizaciones culturales y creativas
entidades			
			emprendimientos y organizaciones del sector artístico



Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
			<ul style="list-style-type: none"> <li>grupos poblacionales y ciudadanos con bienes y servicios culturales y creativos</li> <li>Entidades públicas y privadas con interés en la cultura</li> <li>Instituciones Educativas</li> <li>Agentes del sector cultural y creativo</li> <li>Entidades interesadas en el desarrollo económico y dinámicas de gestión de los agentes culturales, artísticos y creativos</li> </ul>
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	11. Procesos de cualificación de agentes del sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colectivos o agrupaciones</li> <li>artistas</li> <li>creadores</li> <li>organizaciones artísticas</li> <li>organizaciones culturales y creativas</li> <li>grupos poblacionales con propuestas artísticas y creativas</li> <li>gestores independientes o emprendedores</li> <li>individuos y organizaciones del ecosistema artístico, cultural y creativo</li> <li>Entidades públicas y privadas</li> <li>Instituciones Educativas</li> <li>Agentes del sector cultural y creativo</li> <li>Entidades interesadas en el desarrollo económico y dinámicas de gestión de los agentes culturales, artísticos y creativos</li> </ul>
Gestión de las comunicaciones	Estratégico	Publicación Información Página WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía en general</li> <li>Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad</li> </ul>
Servicio al ciudadano	Estratégico	Atención presencial y PQRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actores culturales y artísticos</li> <li>Ciudadanía en General</li> <li>Colaboradores de la FUGA</li> <li>Entes de control y otras entidades públicas que requieren servicios de la entidad</li> <li>Instituciones Educativas</li> <li>Sector privado</li> </ul>



Fuente: <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios>

## 9. Identificación y priorización de variables

**Identificación de tipología de variables.** Inicialmente para la identificación de la tipología de variables se tuvo en cuenta la descripción y categorización que realiza el DAFP<sup>8</sup> y que se relacionan a continuación, así:

**Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

**Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

**Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.

**De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.

**Tipología organizacional:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

<sup>8</sup> DAFP Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 4. septiembre 2022. Bogotá D.C



**Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones<sup>9</sup> atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional<sup>10</sup>, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.

En la siguiente tabla se presentan las tipologías con las variables que se tuvieron en cuenta para la priorización de las características de la ciudadanía y grupos de valor en la FUGA.

*Tabla 4 – Identificación de variables*

Tipo	Variable
<b>Geográficas</b>	Ubicación
	Densidad Poblacional
	Cobertura
	Dispersión
<b>Demográficas</b>	Tipo y número de documento
	Edad (fecha de nacimiento)
	Sexo
	Género (orientación sexual e identidad de género)
	Ocupación /actividad económica
	Población (Indígena, Afro, ROM, Raizal, Palenquero)
	Estrato socio económico
	Nivel de educación o escolaridad
	Vulnerabilidad (Personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle, rural o campesino, población migrante, adulto mayor)
<b>Intrínsecas</b>	Persona (Natural o Jurídica)
	Intereses
	Lugares de encuentro
	Acceso a canales de atención

<sup>9</sup> Se entiende por organizaciones atendidas por la entidad: empresas, organizaciones u otras entidades de la administración pública.

<sup>10</sup> Cultura organizacional hace referencia al conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores, que caracteriza al grupo humano de una organización.

Tipo	Variable
	Uso de canales
	Dialecto
	Nivel de Participación o uso - Frecuencia
<b>De comportamiento</b>	Beneficios buscados - Expectativas de oferta artística
	Eventos
<b>Tipología organizacional</b>	Tamaño de la entidad
	Con o sin ánimo de lucro
	Organización/ sector del cual depende
	Fuente de recursos (origen de capital)
<b>Comportamiento Organizacional</b>	Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados, o escenarios de relacionamiento con la administración pública)
	Responsable de la interacción al momento de solicitar el servicio a la entidad

Fuente: OAP

Posterior a esta clasificación, se estandarizó el formato *PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas*, se incluyó la actividad de caracterización en el procedimiento *PN-PD-08 Gestión de trámites, OPAs y servicios en la FUGA*; y para los grupos de valor y partes interesadas relacionados en la Tabla 3, y para la realización de la priorización de variables se dieron, a los equipos misionales, de comunicaciones y de servicio al ciudadano, las instrucciones siguientes:

Tabla 5 – Relación de instrucciones para la priorización de variables

Instrucciones para la priorización de variables de caracterización de ciudadanía y grupos de valor		
1	<b>Proceso</b>	Relacione el proceso de la Entidad, de acuerdo con el Mapa de Procesos aprobado
2	<b>Tipo de Proceso</b>	De acuerdo con el nivel de clasificación que se encuentra en el Mapa de procesos
3	<b>Descripción del producto (bien y/o servicio)</b>	Descripción del producto (bien y/o servicio), de acuerdo con la Caracterización de Bienes y Servicios: <a href="https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios">https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios</a> En caso de encontrar un nuevo producto (bien o servicio) relaciónelo al final e identifique los usuarios, partes interesadas y variables
4	<b>¿Se mantiene el producto o servicio?</b>	Marque SI o NO. Esto permitirá actualizar el portafolio de productos y servicios en caso de que así se requiera por las dinámicas institucionales



5	<b>Usuarios y Partes Interesadas</b>	Esta información se extrae de la Caracterización de Bienes y Servicios: <a href="https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios">https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios</a> En caso de que sea un producto (bien o servicio) que no está relacionado en el portafolio, escriba los usuarios y partes interesadas
6	<b>¿Se mantiene los usuarios y partes interesadas?</b>	Seleccione (SI o NO)
7	<b>¿Identifica otro Usuario o parte interesada?</b>	En caso de encontrar un nuevo usuario) relaciónelo e identifique las variables. En caso contrario escriba NO
8	<b>Tipo</b>	Seleccione: 1. Beneficiarios / directos – indirectos 2. Pares (entidades, dependencias servidores - funcionarios públicos) 3. Aliados (actores privados, empresas, proveedores, universidades) 4. Reguladores (públicos y privados) 5. Veedores (instancias ciudadanas, órganos de control)
9	<b>Nivel de influencia en el proceso</b>	Seleccione: Alto Medio Bajo
10	<b>Relación con la entidad</b>	Seleccione: <b>Relaciones fuertes:</b> Predominan percepciones positivas de la entidad y en algunos casos colabora con la misma para la realización de actividades. <b>Relaciones débiles:</b> No se identifican percepciones positivas ni negativas <b>Relaciones de conflicto:</b> Predominan percepciones negativas de la entidad y sus reclamaciones tienden al conflicto
11	<b>Variables sugeridas para caracterizar personas naturales o jurídicas</b>	Marque con (1 ó 0) la(s) variables que considera importante(s) para el análisis de los datos. La clasificación de variable se realizó de acuerdo con lo establecido en la Guía del DAFP. En caso de identificar una nueva variable por favor relaciónela en la pregunta No. 15
12	<b>¿Su proceso captura la información de las variables?</b>	Seleccione (SI o NO)
13	<b>Indique la(s) fuente(s) de información (internas y/o externas)</b>	Indique la ruta, link, o documento (interno o externo) donde se puede consultar y extraer la información de los usuarios o partes interesadas de acuerdo con las variables



14	<b>De acuerdo con las variables seleccionadas en el numeral 11. Describa la(s) razón(es) por la(s) cual(es) es (son) importante(s) para el análisis de datos</b>	Describa las razones por las cuales es importante tener información específica y consolidada de los ciudadanos o partes interesadas, de acuerdo con las variables que seleccionó
15	<b>Indique si identifica otra(s) variable(s) descríbala(s)</b>	En caso de encontrar una nueva o varias variables relaciónelas.

*Fuente: OAP*

Se hizo la recepción de la información, se consolidó, se analizó y se estableció la priorización de variables.

## 10. Resultados de la priorización de variables

Como se indica en la Tabla 4, en total se establecieron 28 variables para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la FUGA.

Teniendo en cuenta la instrucción dada en el numeral 11 de la Tabla 5, de acuerdo con la priorización realizada por los equipos de trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados:

*Tabla 6 – Resultados de calificación por variable*

No.	Tipología	Variable	Total
1	Geográficas	Ubicación	110
2	Geográficas	Densidad Poblacional	2
3	Geográficas	Cobertura	2
4	Geográficas	Dispersión	1
5	Demográficas	Tipo y número de documento	15
6	Demográficas	Edad (fecha de nacimiento)	102
7	Demográficas	Sexo	103
8	Demográficas	Género (orientación sexual e identidad de género)	103
9	Demográficas	Ocupación /actividad económica	13
10	Demográfica	Población (Indígena, Afro, ROM, Raizal, Palenquero)	100
11	Demográficas	Estrato socio económico	16
12	Demográficas	Nivel de educación o escolaridad	3



No.	Tipología	Variable	Total
13	Demográficas	Vulnerabilidad (Personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle, rural o campesino, población migrante, adulto mayor)	4
14	Intrínsecas	Persona (Natural o Jurídica)	18
15	Intrínsecas	Intereses	7
16	Intrínsecas	Lugares de encuentro	10
17	Intrínsecas	Acceso a canales de atención	100
18	Intrínsecas	Uso de canales	106
19	Intrínsecas	Dialecto	2
20	De comportamiento	Nivel de Participación o uso - Frecuencia	100
21	De comportamiento	Beneficios buscados - Expectativas de oferta artística	5
22	De comportamiento	Eventos	103
23	Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	12
24	Tipología organizacional	Con o sin ánimo de lucro	2
25	Tipología organizacional	Organización/ sector del cual depende	15
26	Tipología organizacional	Fuente de recursos (origen de capital)	1
27	Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados, o escenarios de relacionamiento con la administración pública)	100
28	Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción al momento de solicitar el servicio a la entidad	5

Fuente: OAP

De acuerdo con los datos anteriores, se priorizaron las 10 primeras variables, por tener mayor puntaje, así:

Tabla 7 – Priorización de variables - Caracterización – Primera categoría

No.	Tipología	Variable	Total
1	Geográficas	Ubicación	110
2	Intrínsecas	Uso de canales	106
3	Demográficas	Sexo	103



No.	Tipología	Variable	Total
4	Demográficas	Género (orientación sexual e identidad de género)	103
5	De comportamiento	Eventos	103
6	Demográficas	Edad	102
7	Demográficas	Población (Indígena, Afro, ROM, Raizal, Palenquero)	100
8	Intrínsecas	Acceso a canales de atención	100
9	De comportamiento	Nivel de Participación o uso - Frecuencia	100
10	Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados, o escenarios de relacionamiento con la administración pública)	100

Fuente: OAP

Como se observa en la Tabla 7, con calificación mayor o igual a 100 se ubican 10 variables; lo anterior significa que, éstas se deberán tener en cuenta en los instrumentos de recolección de datos de la FUGA, de manera que posterior a la consolidación y análisis de información, se puedan tomar decisiones en relación con:

- (i) Diseño o adecuación de la oferta institucional
- (ii) Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- (iii) Diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- (iv) Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- (v) Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
- (vi) Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas

Adicionalmente, de los resultados de la Tabla 6 también se pueden priorizar otras variables, que, sin llegar a tener una calificación representativa, se pueden considerar relevantes para la información de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la FUGA, como son las siguientes:

Tabla 8 – Priorización de variables - Caracterización – Segunda categoría

No.	Tipología	Variable	Total
1	Intrínsecas	Persona (Natural o Jurídica)	18
2	Demográficas	Estrato socio económico	16
3	Tipología organizacional	Organización/ sector del cual depende	15
4	Demográficas	Tipo y número de documento	15
5	Demográficas	Ocupación /actividad económica	13
6	Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	12



No.	Tipología	Variable	Total
7	Intrínsecas	Lugares de encuentro	10
8	Intrínsecas	Intereses	7
9	De comportamiento	Beneficios buscados - Expectativas de oferta artística	5
10	Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción al momento de solicitar el servicio a la entidad	5
11	Demográficas	Vulnerabilidad (Personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle, rural o campesino, población migrante, adulto mayor)	4

Fuente: OAP

### **Análisis de otros datos recolectados en el formato PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas**

- Para la vigencia 2023 se mantienen todos los servicios en la FUGA, a excepción de los relacionados en el numeral 7.3 de este documento - Oferta cultural en el territorio: Salas de exposición y espacios del Bronx Distrito Creativo -.
- De la relación de usuarios y partes interesadas establecidos en la Tabla 3, hay algunos de los cuales no se recolectará información en la vigencia 2023, tales como:

Tabla 9 – Ciudadanía y grupos de valor que no recogerá información en 2023

Servicio	Ciudadanía y grupo de valor
Contenidos FUGA	Medios de comunicación
	Instituciones Educativas
	Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultura
Publicaciones FUGA	Facultades de Artes
	Centros de documentación
Colección FUGA	Bibliotecas
Espacio Bronx Distrito Creativo	Artistas y organizaciones culturales y creativas
Procesos de Creación	Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
	Instituciones Educativas
	Agentes del sector cultural y creativo
Procesos de Mediación	Salas de exposición

Fuente: OAP

En la revisión y actualización de la Caracterización de Bienes y Servicios se deberá indagar las razones por las cuales no continúan estas partes interesadas.

<https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios>



- Con relación al nivel de influencia de la ciudadanía y las partes interesadas con el servicio, se tiene:

De un total de 110 ciudadanos y partes interesadas, por cada uno de los servicios de la FUGA, establecidos en la Tabla 3, el nivel de influencia es de 73% alto (80), 22% medio (24) y 5% bajo (6).

No se le recolectan datos de los ciudadano y partes interesadas con una *influencia alta* 10% (8) y con un nivel de *influencia media* 25% (6). Y se recolectan datos en quienes tiene una *influencia débil* en el servicio 67% (4).

Se deberá hacer una revisión de los instrumentos para capturar información de la ciudadanía y partes interesadas con influencia alta y media.

- De acuerdo con el tipo de relación que tiene la ciudadanía y las partes interesadas con el servicio, se tiene:

Se tiene el 95% (104) de *relación fuerte* por cada uno de los servicios, con la ciudadanía y grupos de valor.

En el Servicio al Ciudadano (Atención presencial y PQRS) se considera que se tiene una *relación débil* con los Entes de control y otras entidades públicas que requieren servicios de la entidad, Instituciones Educativas y Sector privado.

No se recolectan datos de los ciudadano y partes interesadas con una *relación fuerte* 11% (11).

- De acuerdo con el cruce del nivel de influencia y tipo de relación se tiene:

El 72% (79) tiene una *relación fuerte* y un nivel de influencia en el servicio *Alta*  
El 20% (22) tiene una *relación fuerte* y un nivel de influencia en el servicio *Medio*

No se recolectan datos de los ciudadano y partes interesadas con una *relación fuerte* y un *nivel de influencia alto y medio* 11% (11).

- De las variables seleccionadas las razones por las cuales son importantes para el análisis de datos, son:

- Reconocer posibles aliados en el territorio y generar articulaciones y alianzas para el desarrollo de los programas de la entidad.
- Dirigir la oferta misional de acuerdo con las características e intereses de los



- usuarios.
- Tener el seguimiento de las acciones en el marco de la política de habitabilidad en calle.
  - Identificar los intereses de los ciudadanos que consultan la página web para brindar información focalizada y orientada a las necesidades de la ciudadanía.
  - Conocer la ubicación de los grupos de interés para generar mensajes focalizados que permitan un mayor acceso de las partes interesadas, a la oferta artística y cultural de la entidad.
  - Identificar los intereses principales, en relación con la información de la entidad.
- No se identifican otros usuarios o partes interesadas.
- No se identifican otras variables.

## 11. Fuentes de información

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha generado diferentes instrumentos para la identificación de la ciudadanía y grupos de valor, en el marco de la implementación de sus proyectos y servicios y, en algunos espacios de interacción que se tienen.

Es así como, en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción, reporte información de eventos, listado y consolidado de asistentes, y fichas técnicas de los eventos, se capturan datos que se consolidan en el formato PN-FT-07 Informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión y en el Informe de encuestas de satisfacción, éste último, que al final de cada vigencia se realiza y socializa.

A continuación, la relación de formatos utilizados por los procesos para la recolección de información de caracterización:

- PN-FT-07 Formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión
- SC-FT-04 Formato encuesta publico eventos artísticos y culturales
- SC-FT-09 Encuesta de satisfacción - aliados FUGA
- SC-FT-07 Encuesta de satisfacción público- actividades de formación artística
- TC-FT-01 Recolección de datos
- TC-FT-02 Reporte de información eventos virtuales
- TC-FT-19 Consolidado de asistentes
- TC-FT-20 Ficha de eventos
- TC-FT-48 Listado de asistentes (En los casos que corresponde)
- Encuesta a través de este link <https://forms.gle/67YTMkKYpcdXtMdo7>

Para esta versión de la *Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor de la FUGA 2023*,



se consolidó la información teniendo en cuenta las variables priorizadas en la Tabla 7, y la información de caracterización recolectada en las siguientes fuentes de Información:

- ✓ Informe encuestas de satisfacción, con corte a diciembre de 2022, elaborado por la Subdirección de Gestión Corporativa /Equipo Servicio al Ciudadano. Rad. 20222700120323
- ✓ Informe cuantitativos de los proyectos de inversión 7682 – *Desarrollo y fomento de las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá*, 7713 – *Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá*, 7674 – *Desarrollo del Bronx distrito creativo en Bogotá*, 7664 – *Transformación cultural de imaginarios del centro de Bogotá*, con corte a diciembre de 2022, elaborado por las Subdirecciones Artística y Cultural y Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá.
- ✓ Información recolectada en el formato *PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas*, con corte a abril del 2023, diligenciado por las Subdirecciones Artística y Cultural y Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá, la Subdirección de Gestión Corporativa /Equipo Servicio al Ciudadano, y el equipo de Comunicaciones.

## 12. Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor por variables priorizadas

De acuerdo con los datos de caracterización recolectados en las fuentes de información relacionadas en el numeral anterior, para la vigencia 2023 se tiene como línea base lo siguiente:



- ✓ **1.064** actividades
- ✓ **106.655** participantes
- ✓ **40.624** asistencias virtuales
- ✓ **43.147** usuarios página web
- ✓ **148** organizaciones
- ✓ **1.351** artistas
- ✓ **17** localidades
- ✓ **674** encuestas en más de **350** eventos
- ✓ **78** encuestas servicio al ciudadano

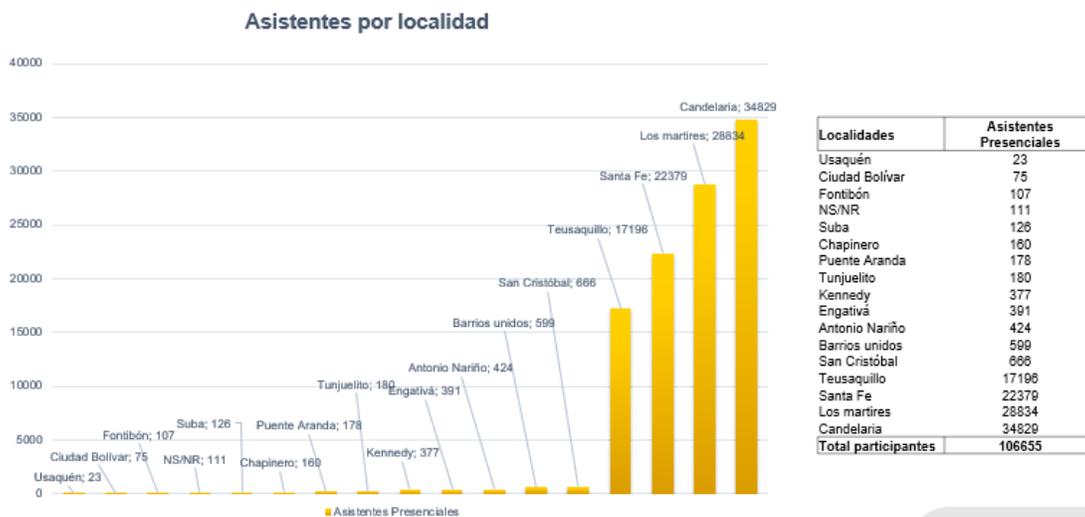
Ilustración 4 – Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323



Como se observa en la ilustración anterior, el número de encuestas no necesariamente corresponde con el número de asistentes a las actividades, porque este es un ejercicio totalmente voluntario.

Ahora, de acuerdo con las 10 primeras variables priorizadas en la Tabla 7, a continuación, se realiza la caracterización, de acuerdo con los datos disponibles, así:

## 1. Ubicación:



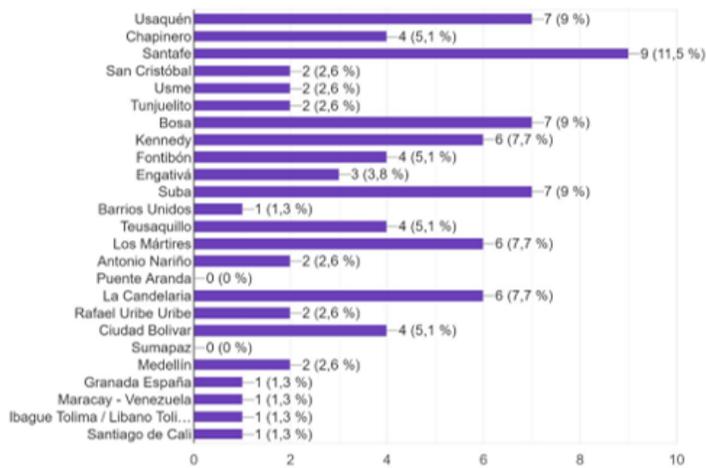
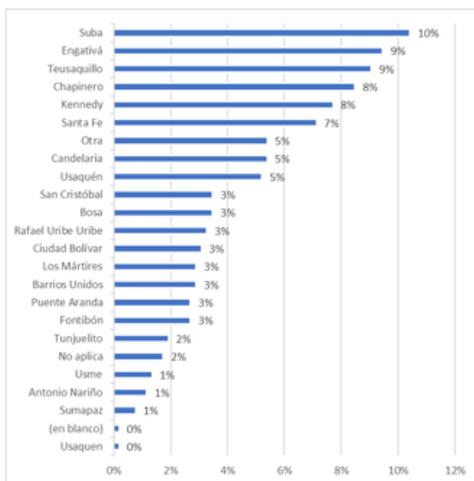
Gráfica 1 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Ubicación - Variable geográfica. Los procesos misionales consolidan los datos de ubicación para la realización de cada uno de los eventos o servicios, que presta la FUGA, en el formato PN-FT-07 Informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión y, como se observa en la gráfica 1, las localidades de la Candelaria, Los Mártires, Santa Fe y Teusaquillo concentran el 97% de las actividades, lo cual es consecuente con la misionalidad de la entidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Ahora, de acuerdo con los datos recolectados en las encuestas, como se observa en la gráfica 2, con respecto al dato de ubicación de los asistentes se identifica una alta participación de asistentes de la localidad de Suba, Engativá y Teusaquillo, seguido de Chapinero, Kennedy y Santa Fe, lo anterior permite identificar que si bien la misionalidad de la FUGA está concentrada en las localidades del centro, la oferta cultural y artística impacta habitantes de toda la ciudad, visibilizando lo llamativo que resulta para la ciudadanía visitar y asistir a las actividades que se realizan en el centro de Bogotá.



## 1. Ubicación:



Gráfica 2 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

## 1. Ubicación:

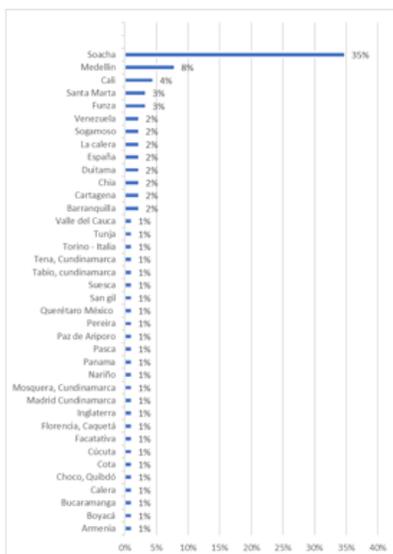


Tabla 1. Localización usuarios página web

País	Usuarios	% Usuarios
1. Colombia	97.501	95,64%
2. United States	2.677	6,11%
3. China	498	1,14%
4. Mexico	408	0,93%
5. Spain	300	0,69%
6. Seychelles	233	0,53%
7. Netherlands	201	0,46%
8. Peru	170	0,39%
9. Argentina	169	0,39%
10. Ecuador	154	0,35%

Fuente: Google Analytics [www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)

Página web

SAC

En la opción de **otros**, asistieron personas procedentes de diferentes partes de Colombia, particularmente de Funza y Medellín y de otros países como Venezuela, Italia y México

Fuente: Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Gráfica 3 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

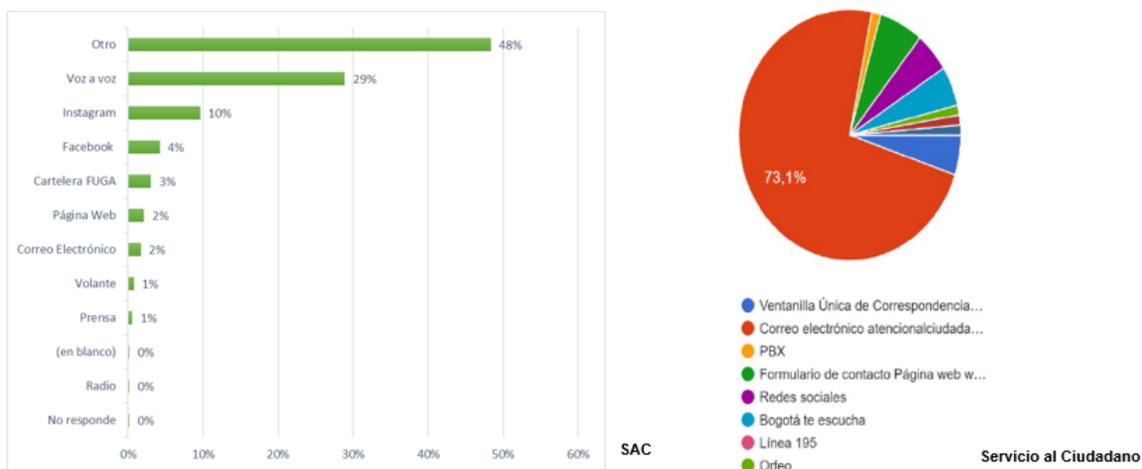


En los datos de las 78 personas que respondieron la encuesta de Servicio al Ciudadano, como se observa en la gráfica 2, el 34.7% de las personas corresponden a las localidades de Usaquén, Bosa, Suba y Kennedy, seguido de las localidades de Santa Fe, Los Mártires y la Candelaria con el 26.9%, es también representativo con el 20.4% las localidades de Teusaquillo, Fontibón, Ciudad Bolívar y Chapinero.

En la gráfica 3. se identifica que, dentro de la opción “otros”, asistieron personas que no residen en Bogotá, procedentes de diferentes partes de Colombia particularmente de Soacha, Medellín, Cali, Santa Marta y Funza, y de otros países como Venezuela, Italia y México.

Con corte a diciembre de 2022, en la gráfica 3, se observa que la página web logro alcanzar 43.147 usuarios, de los cuales el 85.64% están ubicados en Colombia, en segundo lugar, aparecen visitantes ubicados en Estados Unidos y en tercer lugar en China.

## 2. Uso de canales:



Gráfica 4 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Variable intrínseca. Al hablar de los canales de difusión de los eventos que tiene la Fundación es relevante la importancia del “voz a voz”, respuesta que permite deducir la alta satisfacción y recordación frente a la oferta artística y cultural, y que conlleva a que ésta sea recomendada a familiares y amigos de los asistentes. De igual manera en la opción otro se destaca el enterarse por amigos y cercanos. En la opción “otros” se destacan redes sociales como Facebook e Instagram, que empiezan a tener mucha fuerza en la difusión de las actividades.



Ahora, como también se observa en la gráfica 4, el canal utilizado por los usuarios para comunicarse con la FUGA es el correo electrónico con un 73.1%, seguido del formulario de contacto de la página web con un 6,4%, las redes sociales y Bogotá te escucha (BTE) ambas con un 5,1%.

## 2. Uso de canales:

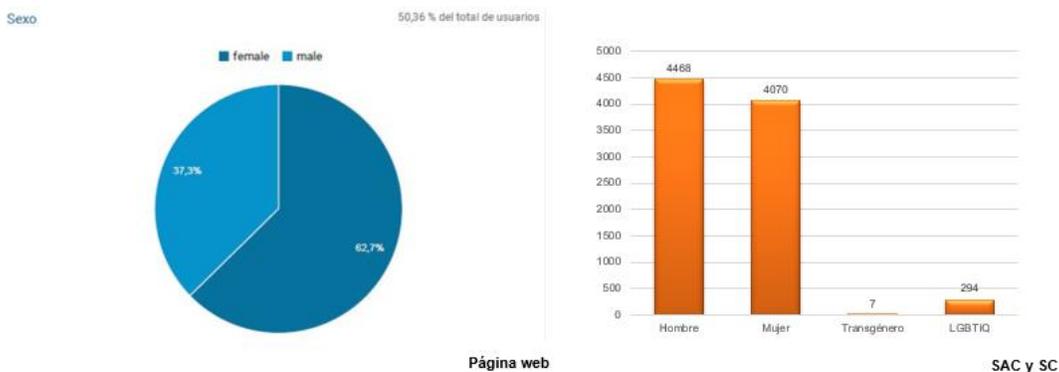
Dispositivos utilizados para consultar la página web		
Dispositivo Usado para navegar	%	# de sesiones
Móvil	48,19 %	28.042
PC	51,19 %	37.424
Tablet	0,61%	358
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>65.824</b>

Página web

Gráfica 5 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Frente al dispositivo utilizado para consultar la página web, se observa que el más usado en este momento es dispositivo PC-computadores portátiles o de escritorio (51.19%)y en segundo lugar los dispositivos móviles- celulares(48.19%). De ahí la importancia de continuar trabajando en que la página sea responsiva y fácil de visualizar en todo tipo de dispositivos.

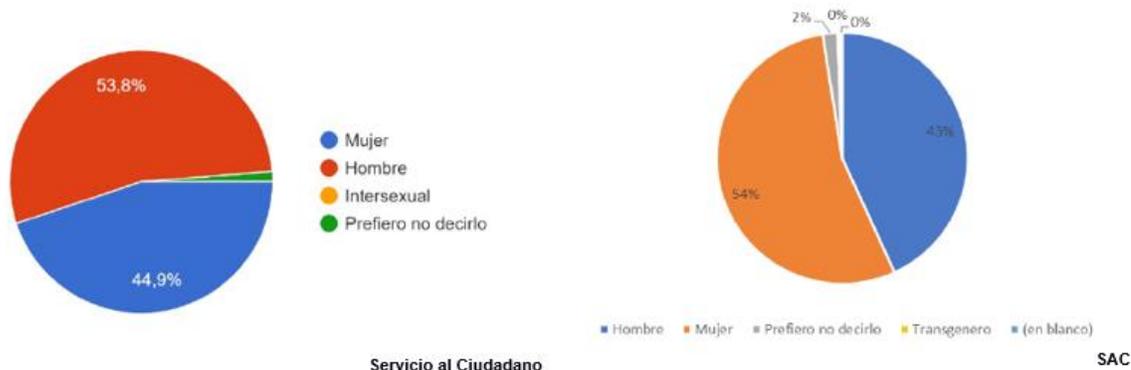
## 3. Sexo – 4. Género:



Gráfica 6 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323



### 3. Sexo – 4. Género:



Gráfica 7 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Variables demográficas. Inicialmente, es importante indicar que, fue necesario juntar la información de estas dos variables, dado que la información disponible no permite su análisis individualizado. Para posteriores ejercicios deberán incluirlas por separado en los instrumentos de recolección de datos.

Con la información que se observa en la gráfica 6, de los 43.147 visitantes de la página web, sólo se establece el sexo de la mitad de los usuarios (50,36%), es decir 21.729, de ese total, 13.624 usuarios son mujeres, que representan el 62.7% y 37.3% son hombres (8.105).

En la misma gráfica se observa que del registro de información de los eventos realizados por la FUGA se tiene que 4.468 son hombres y 4.070 mujeres, 7 transgénero y 294 pertenecientes a la comunidad LGBTIQ.

En la gráfica 7. Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas por Servicio al Ciudadano el 53,8% de las personas se identifican como hombre y el 44,9% como mujer.

Asimismo, se identifica un porcentaje superior de asistencia de mujeres a las actividades de la Fundación. Resulta interesante ver el autorreconocimiento de asistentes en la categoría transgénero, lo que nos invita a pensar una programación con enfoque de género que visibilice la FUGA como un espacio seguro para la diversidad.



## 5. Eventos:

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

Página web

**1.064** actividades

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión

Gráfica 8 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Variable de comportamiento. De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, en el 2022 si bien hubo 43.147 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 150.781 y a 65.790 sesiones. En este sentido, si bien la analítica muestra los 25 enlaces más consultados, para efectos de este informe se muestra el ranking de los 12 enlaces más consultados en la página web.

Como se observa en la gráfica 8, uno de los temas misionales de mayor interés es Convocatorias. En un siguiente nivel de interés, aparecen la agenda cultural, el link de transparencia e información misional de la entidad. Con este resultado es claro que en el menú principal deben mantenerse estos tres enlaces para que la ciudadanía encuentre de una forma más ágil la información que busca.

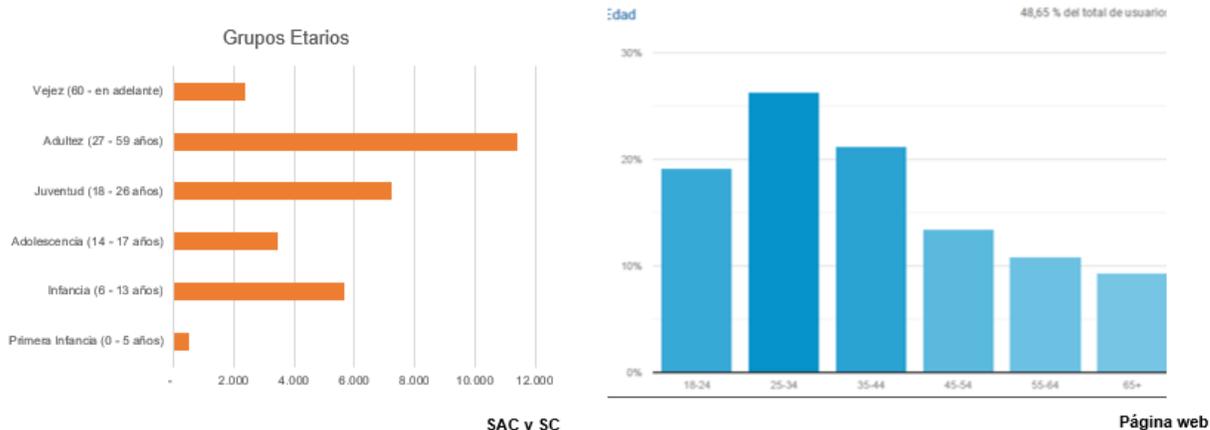
El total de actividades realizadas por la FUGA en el 2022 fue de 1.064, dado que la variable eventos se prioriza en la quinta categoría es necesario incluir en los instrumentos de recolección de información alguna categorización que permite normalizar la variable al momento de hacer el análisis de datos. Ej. premio y enseguida la especificidad de éste o festival seguido del nombre, de esta manera se podrán agrupar fácilmente todos los eventos relacionados con estas categorías u otras y hacer los análisis respectivos.



Calle 10 # 3 - 14  
Teléfono: +57(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
www.fuga.gov.co  
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co  
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



## 6. Edad:



Gráfica 9 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Variable demográfica. Como se observa en la gráfica 9, de los 106.655 participantes a los eventos de la FUGA el 38% son personas adultas, están entre los 27 y 58 años, en segundo lugar, está la juventud con alrededor de 7 mil participantes – 24% (18 a 26 años), en tercer orden, con el 19% están los infantes (6 a 13 años), en cuarto lugar, la adolescencia con 11% (14 a 17 años) en quinto lugar, la vejez con el 8% (60 años en adelante) y finalmente la primera infancia con el 2% (0 a 5 años).

Ahora de los 43.147 visitantes del periodo analizado, menos de la mitad permite la identificación de edad (48,65 %), esto son: 20.991 personas. Es importante señalar que la analítica de la página web no maneja los mismos rangos establecidos por la entidad para la caracterización etaria, en este sentido sólo es posible concluir que el primer grupo etario que más visita la página, son adultos y representan aproximadamente el 66.5% de los usuarios con registro de edad. El segundo grupo etario, que representa el 19% de los usuarios que visita la página, son jóvenes y le siguen, los adultos mayores con un 14.5%. No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan en los datos recopilados por Google Analytics.



## 6. Edad:



Servicio al Ciudadano

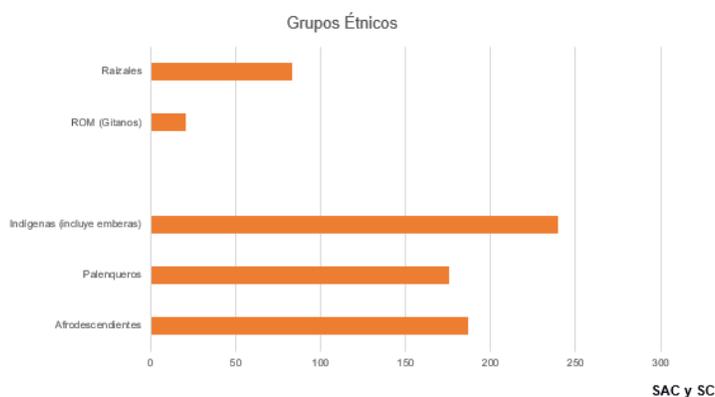
SAC

Gráfica 10 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Continuando con la variable demográfica edad, y de acuerdo con las encuestas realizadas por Servicio al Ciudadano, el 83,3% de las personas se encuentran entre los 27 y 59 años.

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

## 7. Población:

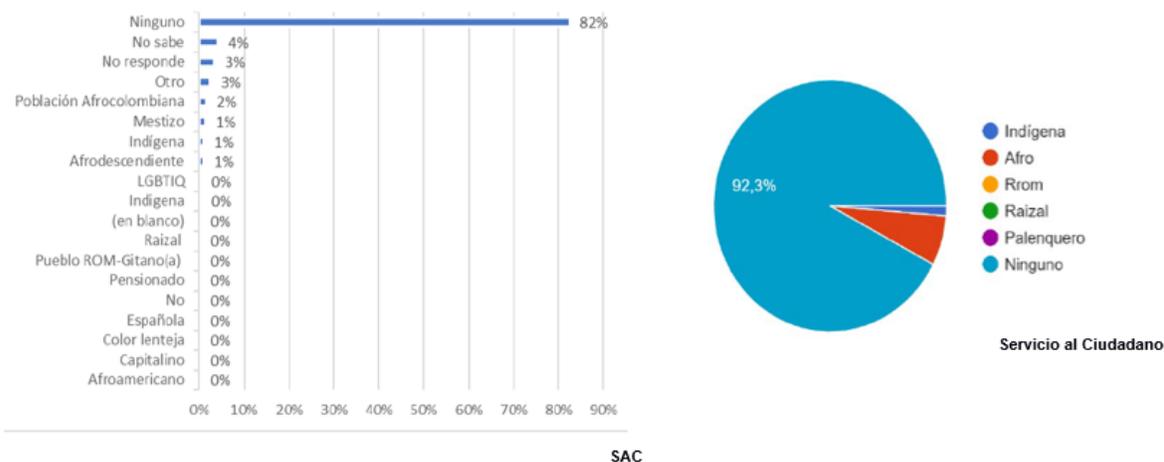


Gráfica 12 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323



Variable demográfica – Como se observa en la gráfica 11 se registra una participación de 707 personas que pertenecen a algún grupo étnico, de los cuales mayoritariamente son indígenas, seguidos de afrodescendientes, palenqueros y raizales.

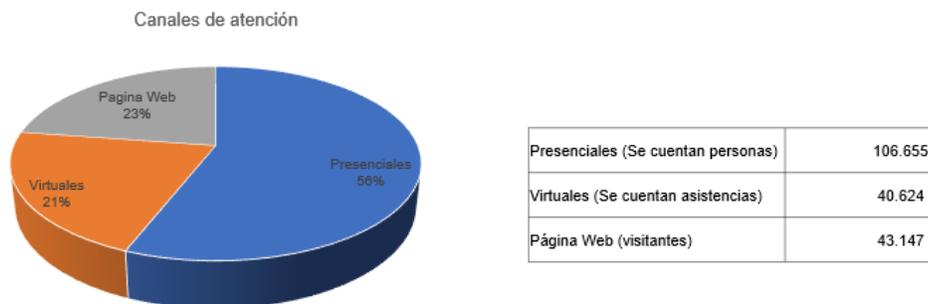
## 7. Población:



Gráfica 12 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Teniendo en cuenta la aplicación de las encuestas de satisfacción y como se observa en la gráfica 12, el 82% y 92.3% no indica pertenecer a ninguno grupo étnico.

## 8. Acceso a canales de atención:



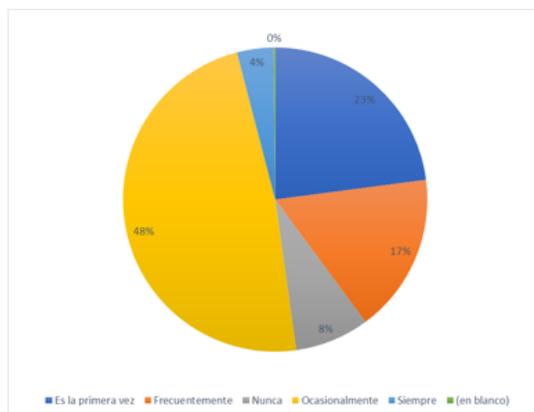
SAC, SC y Servicio al Ciudadano

Gráfica 13 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323



Variable intrínseca. De acuerdo con la gráfica 13, de los 190.426 interesados en los servicios de la FUGA el 56% lo realiza de manera presencial, el 21% lo realiza de manera virtual y el 23% visita la página web.

## 9. Nivel de participación o uso – frecuencia:



**43.147** visitantes en página Web, cuando se contabilizan visitas en la página ascienden a 150.781 y a 65.790 sesiones. Usualmente una persona que ingresa a la página de la FUGA en promedio ve de 2 a 3 enlaces cuando navega y está 2 minutos y 09 segundos.

Gráfica 14 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Variable de comportamiento. Con respecto a la frecuencia de asistencia a la programación de la entidad se tiene que la opción “Ocasionalmente” corresponde al 48%, seguida de es la primera vez con un 23%, que junto con la categoría “Nunca” podría tomarse como única, este 31% estaría en la población objetivo para buscar estrategias de fidelización de estos asistentes.

Usualmente una persona que ingresa a la página de la FUGA en promedio ve de 2 a 3 enlaces cuando navega y está 2 minutos y 09 segundos en la página web. Esto es importante, para ubicar los temas de mayor interés a menos de tres clics y así facilitar la navegabilidad y el acceso a la información de forma ágil.

Con respecto a “Otras variables no priorizadas”, como se indicó en la Tabla 8, en la gráfica 15 se relacionan algunas de estas variables de las cuales se pudo obtener datos, tales como estrato y sectores o grupos sociales, donde se observa que el 64.1% de las personas se encuentra en estrato 2 y 3.

Ahora, para la variable “sectores o grupos sociales” de debe revisar y estandarizar las opciones de respuesta teniendo en cuenta que allí se encuentran unas específicamente relacionadas con otras variables como por ejemplo “Vulnerabilidad” (Personas con



discapacidad, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle, rural o campesino, población migrante) e “Identidad de género”. Por lo tanto, es importante determinar cuáles son los elementos de interés sobre esta variable para definir opciones de respuesta delimitadas y precisas.

## Otras variables no priorizadas:

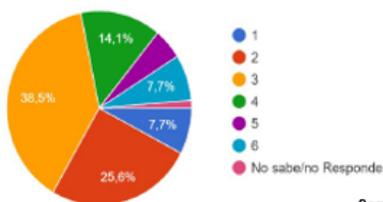
### Sectores sociales:



### Grupo Social



### Estrato



Servicio al Ciudadano

SAC

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión

Fuente: Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

Gráfica 15 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, diciembre de 2022, Rad. 20222700120323

## 13. Conclusiones generales

- ❑ El diligenciamiento de encuestas es un proceso que requiere un equipo que acompañe, reciba y sistematice la información, por lo cual, y dado el carácter voluntario del ejercicio, este genera una baja participación por parte de quienes las diligencian respecto al total de asistentes a las actividades.
- ❑ Las herramientas de recolección de información de algunas fuentes utilizadas en este ejercicio presentan bajos niveles de estandarización en las variables priorizadas, afectando la realización de un análisis integrado, que permita interpretar adecuadamente los datos para la toma acertada de decisiones en la entidad.
- ❑ El número de instrumentos cuantitativos y cualitativos aplicados o fuentes de información resultan ser insuficientes para hacer un análisis representativo que contribuya a la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas.
- ❑ En los instrumentos de recolección de datos disponibles, no se encuentra información

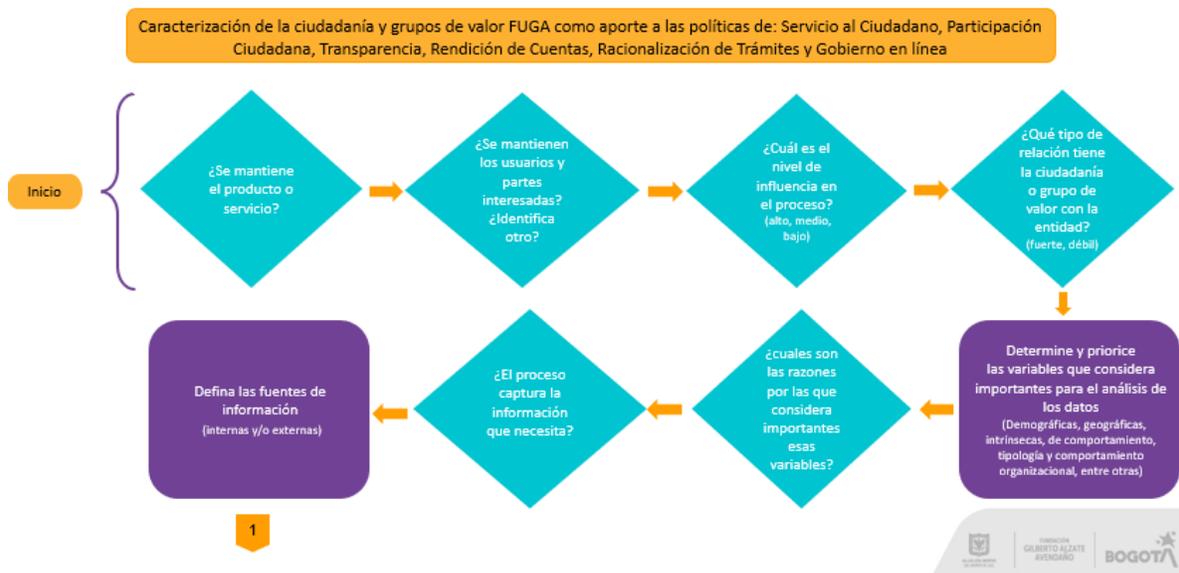


para todas las variables priorizadas. Adicionalmente, la información no se encuentra tabulada y consolidada por proceso misional.

- ❑ Se requiere recolectar información por cada uno de los grupos de valor identificados, para hacer un análisis de acuerdo con las variables priorizadas.
- ❑ La recolección de datos requiere un posterior ejercicio de consolidación, normalización, análisis, producción de información y socialización.
- ❑ Para la caracterización es importante identificar el tipo de relación y nivel de influencia de la ciudadanía y grupo de valor para el proceso, producto y/o servicio.
- ❑ Lograr la estandarización de variables, instrumentos, metodologías y periodicidad de recolección de datos de caracterización permitirá generar un informe consolidado, de acuerdo con las variables priorizadas.
- ❑ Para la futura recolección de datos de caracterización se deben tener en cuenta las variables priorizadas, de acuerdo con el tipo de relación y su nivel de influencia en el proceso, producto y/o servicio.

## 14. Recomendaciones y retos

La Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor FUGA cobra sentido en la medida en que se usa como instrumento que permita aportar al fortalecimiento de las políticas de: Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia, Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Gobierno en línea; para lo cual se sugiere desarrollar el flujo de actividades como se describe a continuación:



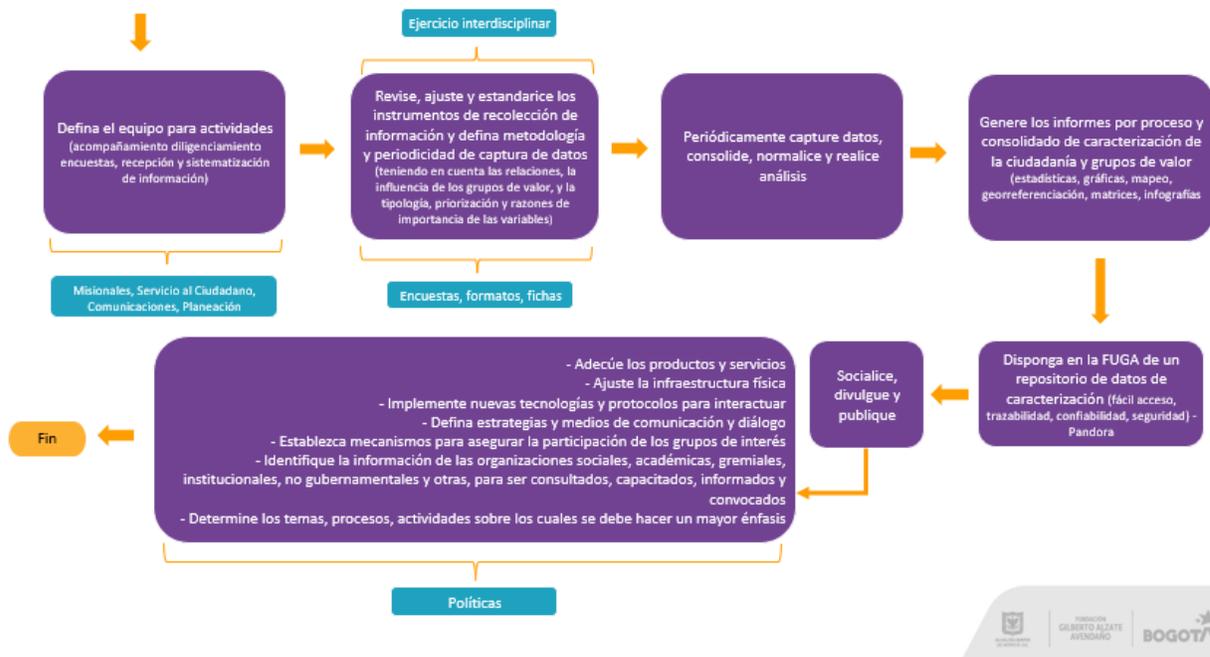


Ilustración 4 Diagrama Proceso Caracterización Ciudadanía y grupos valor FUGA Fuente: OAP

Como se observa en la ilustración anterior, la recomendación hace referencia a desarrollar cada uno de los pasos para lograr una efectiva caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, de manera que se pueda mantener actualizado el portafolio de producto y/o servicio y usuario de éstos; se verifique el nivel de influencia y tipo de relación, de la ciudadanía y grupo de valor, por cada producto y/o servicio; se prioricen y describan las razones para las variables de caracterización (Demográficas, geográficas, intrínsecas, de comportamiento, tipología y comportamiento organizacional, entre otras); se identifiquen las fuentes de información internas y externas y se defina un equipo de trabajo interdisciplinario, para el acompañamiento diligenciamiento encuestas, recepción y sistematización de información; se revisen, ajusten y estandaricen los instrumentos de recolección de información y se defina metodología y periodicidad de captura de datos (teniendo en cuenta las relaciones, la influencia de los grupos de valor, y la tipología, priorización y razones de importancia de las variables); posterior a la captura de datos se debe consolidar, normalizar y realizar análisis de los datos para la generación de informes por proceso y se genere la consolidación general de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la FUGA (estadísticas, gráficas, mapeo, georreferenciación, matrices, infografías). Asimismo, es necesario disponer de un repositorio de datos de caracterización que tenga fácil acceso, pero que garantice la trazabilidad, confiabilidad y seguridad de la información, se sugiere la captura de esta información y generación de informes en Pandora. La FUGA de un repositorio de datos de caracterización (fácil acceso, trazabilidad, confiabilidad, seguridad) – Pandora.

Los informes que se produzcan deben permitir tomar decisiones para la: adecuación de los productos y servicios, el ajuste de la infraestructura física, la implementación de nuevas tecnologías y protocolos para interactuar con la ciudadanía y grupos de valor, la definición de estrategias y medios de comunicación y diálogo, el establecimiento de mecanismos para asegurar la participación de los grupos de interés, la identificación de la información de las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otras, para ser consultados, capacitados, informados y convocados y la determinación de los temas, procesos, actividades sobre los cuales se deben concentrar esfuerzos y hacer un mayor énfasis; fortalecimiento de esta manera la implementación de políticas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## 15. Publicación y difusión

Este documento de caracterización de usuarios FUGA estará disponible en la página web de la Entidad <https://fuga.gov.co/> como un documento de consulta para la comunidad institucional.

## 16. Control de cambios

Fecha	Versión	Razón del cambio
25-11-2021	1	Versión inicial
30-11-2022	2	Actualización según lineamientos de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4 de septiembre de 2022.
29-05-2023	3	Actualización de todo el documento

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:
<b>Nombre:</b>	Luz Mery Pongutá Montañez	<b>Nombre:</b>	Luís Fernando Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Acta comité directivo de 29 mayo 2023
<b>Cargo o Rol:</b>	Contratista Oficina Asesora de Planeación	<b>Cargo o Rol:</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	

