

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Julio 2025

Tabla de contenido

Contenido

1.	Datos básicos de la entidad.....	4
2.	Introducción	5
3.	Objetivo general.....	6
4.	Alcance	6
5.	Metodología y fases de caracterización	7
6.	Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA	9
7.	Proyectos, sedes y servicios	11
7.1.	Proyectos de Inversión	11
7.2.	Sedes	12
7.3.	Servicios	12
7.3.1.	Circulación artística y cultural.	13
7.3.2.	Procesos informales de formación artística, cultural, patrimonial y creativa.	13
7.3.3.	Oferta cultural en el territorio	14
7.3.4.	Fomento, cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo.....	15
8.	Tipologías de usuarios y grupos de valor	16
9.	Identificación y priorización de variables	21
10.	Resultados de la priorización de variables.....	23
11.	Fuentes de información	25
12.	Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor por variables priorizadas 26	
12.1.	Ubicación.....	26
12.2.	Sexo	29
12.3.	Edad	30



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



12.4. Grupos étnicos.....	31
12.5. Sectores sociales.....	31
12.6. Otras variables	32
13. Conclusiones y recomendaciones generales	34
14. Publicación y difusión	35
15. Control de cambios	35

1. Datos básicos de la entidad

Nombre de la entidad	Fundación Gilberto Álzate Avendaño		
Acuerdo de creación	Acuerdo 12 de 1970		
Descripción	La Fundación Gilberto Álzate 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	atencionalciudadano@fuga.gov.co		
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 2025. El propósito de la caracterización es adecuar la oferta institucional, fortalecer los canales de comunicación y la mejora continua en los procesos. Priorización de variables, Caracterización de ciudadanos y grupos de valor, Fundación Gilberto Alzate Avendaño, FUGA.		
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

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño-FUGA, da a conocer la actualización de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, en donde se detallan las particularidades, intereses, necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los interesados que interactúan con la entidad. Lo anterior, adoptando buenas prácticas que se enmarcan desde el propósito de una caracterización.

Acorde con la versión 5 de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022), *“caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.*

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.”

Este ejercicio se ha desarrollado con base en información recopilada a través de encuestas de satisfacción, aplicadas por los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Entre los insumos usados para la identificación de grupos de valor y sus derivados comportamientos se encuentran las bases de datos de PQRS y bases de datos de los participantes del Programa Distrital de Estímulos.

A lo largo del documento, se podrá visualizar grupos de valor que han sido

- Usuarios de página web.
- Usuarios que interponen solicitudes.
- Ciudadanía participe en convocatorias.
- Ciudadanía con emprendimientos.

Este informe no solo permite reconocer patrones y tendencias, sino que también establece una base para el diseño de trámites y servicios más pertinentes, mejoras en los canales de atención, uso de la información para espacios de rendición de cuentas, uso de la información para generar mecanismos de participación ciudadana y futuros ejercicios de segmentación en marketing digital.

La presente caracterización, está estructurada 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 producidas propiamente por la FUGA durante la vigencia 2025.

3. **Objetivo general**

Actualizar e identificar a los principales ciudadanos y grupos de valor a partir de la priorización de variables utilizadas con fuentes de información de usuarios, ciudadanía en general y proveedores que están interactuando de manera continua con los servicios prestados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

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.

Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT): 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:

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

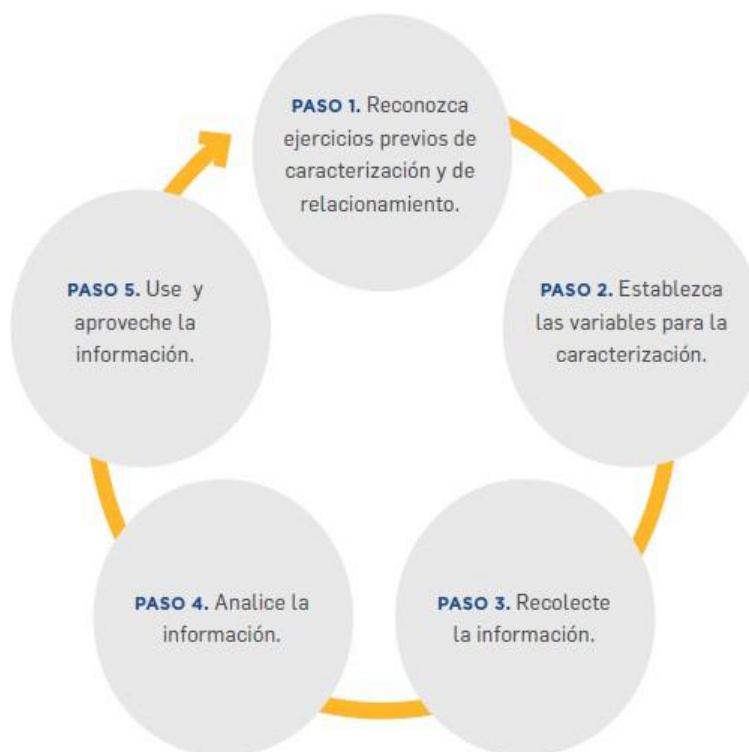
Así mismo, dentro de los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de los ciudadanos que reciben directamente estos bienes y servicios para responder adecuadamente a sus necesidades.

Gobierno Digital: 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 ciudadanía y grupos de valor del DAFP



Fuente: guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor V.5 DAFP

Paso 1. Se inicia con la revisión y análisis de los ejercicios previos de caracterización, de ciudadanos y grupos del portafolio de servicios vigente: <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios>

<https://www.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 definida en el formato *PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas* y sugeridas por la guía de DAFP, posteriormente se solicitó a los procesos realizar la priorización de variables acorde con las instrucciones del formato

Paso 3. Se recolectaron las bases de datos de información primaria que contenían las variables priorizadas, entre ellas base de PQRS, encuestas de satisfacción y bases de participantes de proyectos de inversión entre otros.

Paso 4. Se adelantó el análisis del comportamiento de variables de acuerdo con las anteriores fuentes de información primaria, este análisis se presenta mediante graficas de estadísticos de las variables de interés

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.

6. Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA

Acorde con la resolución 165 de 2024, la plataforma estratégica 2024-2027 define los siguientes objetivos estratégicos:

1. Incrementar la gestión territorial en el centro de Bogotá con procesos inclusivos, diversos y pluriculturales, mediante la articulación de diferentes actores del ecosistema artístico, cultural y creativo, para transformar espacios e imaginarios sociales.
2. Fortalecer el ecosistema artístico, creativo y cultural del centro de la ciudad, mediante acciones de transformación social, cultural y económica, contribuyendo a la participación de la ciudadanía y a su posicionamiento como el corazón de las industrias culturales y creativas de Bogotá.
3. Fomentar las prácticas artísticas y culturales mediante el impulso, apoyo y reconocimiento a los artistas y agentes del sector, posicionando el centro de Bogotá y la oferta artística y cultural de la FUGA, para el uso, goce y disfrute de los derechos culturales de la ciudadanía.
4. Fortalecer la gestión institucional, optimizando los recursos tecnológicos, financieros, físicos y su equipo humano, para mejorar el relacionamiento integral con los grupos de valor y asegurar el cumplimiento de la misión.

Tabla 1 Alineación objetivos estratégicos, estrategias y proyectos de inversión

Objetivo Estratégico	Estrategia	Proyecto de Inversión	Unidad de gestión
1 - Incrementar la gestión territorial en el centro de Bogotá con procesos inclusivos, diversos y pluriculturales, mediante la articulación de diferentes actores del ecosistema artístico, cultural y creativo, para transformar espacios e imaginarios sociales.	Desarrollar acciones y actividades orientadas a fomentar el acceso a la oferta artística y cultural del centro de la ciudad, así como la innovación, el autocuidado y la acción comunitaria, teniendo en cuenta criterios diferenciales e interseccionales que aporten a la resignificación del centro	7925 - Fortalecimiento de espacios de transformación cultural, memoria, valoración social y participación incidente en el Centro de la Ciudad Bogotá D.C.	Subdirección para la gestión del Centro de Bogotá
		7924 - Consolidación del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá D.C	Subdirección para la gestión del Centro de Bogotá

2 - Fortalecer el ecosistema artístico, creativo y cultural del centro de la ciudad, mediante acciones de transformación social, cultural y económica, contribuyendo a la participación de la ciudadanía y a su posicionamiento como el corazón de las industrias culturales y creativas de Bogotá.	de la ciudad y la garantía de derechos culturales	7926 - Fortalecimiento del ecosistema artístico y cultural en el Centro de Bogotá D.C.	Subdirección Artística y Cultural
	Diseñar estrategias de capacitación, motivación y retención del personal para evitar la reducción de personal	7924 - Consolidación del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá D.C	Subdirección para la gestión del Centro de Bogotá
	Fortalecer los espacios y equipamientos de la entidad para aportar a la transformación cultural, la memoria y la valoración social, aprovechando la afluencia y diversidad de públicos y vinculación del sector público y privado.	7922 - Consolidación del Distrito Creativo en el Bronx para la revitalización del centro de la ciudad Bogotá D.C.	Subdirección para la gestión del Centro de Bogotá
		7923 - Mantenimiento de los equipamientos de la FUGA para la circulación artística en el Centro de Bogotá D.C.	Subdirección Artística y Cultural
3 - Fomentar las prácticas artísticas y culturales mediante el impulso, apoyo y reconocimiento a los artistas y agentes del sector, posicionando el centro de Bogotá y la oferta artística y cultural de la FUGA, para el uso, goce y disfrute de los derechos culturales de la ciudadanía.	Consolidar la oferta institucional de la entidad, aprovechando el relacionamiento con la ciudadanía y asegurando su posicionamiento, transformando la entidad en referente respecto a las otras entidades de la ciudad y asegurando su autonomía y permanencia.	7926 - Fortalecimiento del ecosistema artístico y cultural en el Centro de Bogotá D.C.	Subdirección Artística y Cultural
4 - Fortalecer la gestión institucional, optimizando los recursos tecnológicos, financieros, físicos y su equipo humano, para mejorar el relacionamiento integral con los grupos de valor y asegurar el cumplimiento de la misión.	Fortalecer las acciones de comunicación interna y externa para mejorar la articulación entre diversas unidades de gestión de la entidad y asegurar el acceso a la oferta institucional de la entidad	7921 - Fortalecimiento institucional de la FUGA Bogotá D.C.	Subdirección de Gestión Corporativa
	Realizar acciones de fortalecimiento de los sistemas de gestión de la entidad que permitan alcanzar con mayor efectividad los objetivos institucionales		
	Fortalecer las habilidades de liderazgo dentro de los		

	equipos de trabajo de la entidad, buscando el fortalecimiento de los procesos de gestión de la entidad Fortalecer las habilidades de gestión, comunicación y liderazgo del talento humano de la entidad, asegurando mantener la calidad y permanencia de la oferta institucional. Fortalecer los sistemas de información e instrumentos de gestión de la entidad, buscando mejoras en el desempeño institucional		
--	---	--	--

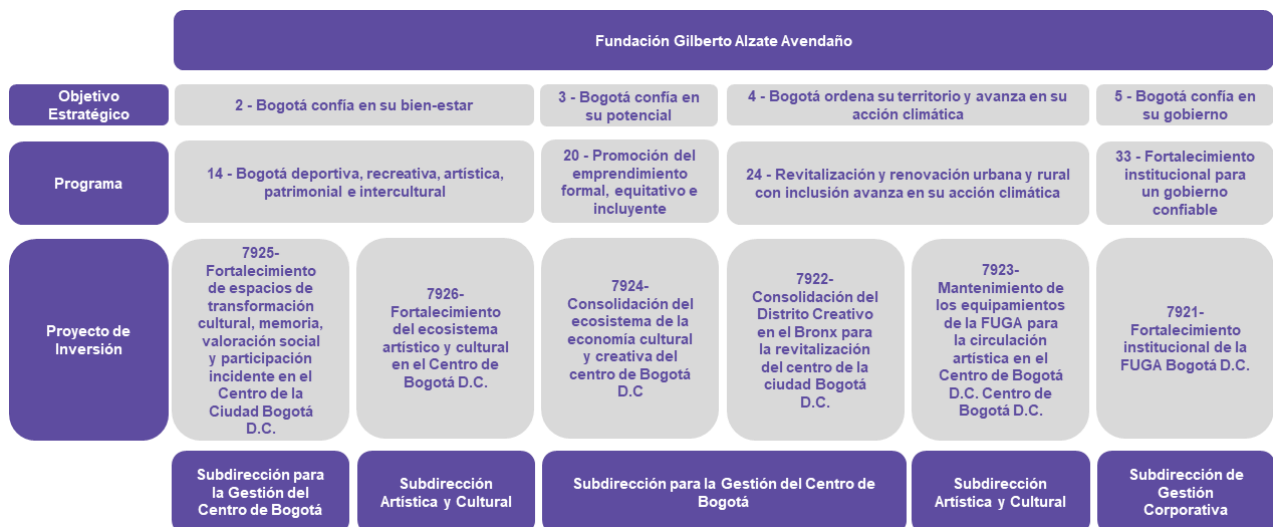
Fuente: https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=282

7. Proyectos, sedes y servicios

7.1. Proyectos de Inversión

La FUGA tiene seis (6) proyectos de inversión, que se articulan con cuatro (4) Programas y cuatro (4) objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”.

Ilustración 2 Alineación PDD “Bogotá Camina Segura” - Proyectos de inversión FUGA



Fuente: OAP

7.2. Sedes

Para la operación, cumplimiento de las funciones y propósitos de Plan de Desarrollo, la FUGA cuenta con la siguiente infraestructura física:

- Sede Principal: Dirección: Calle 10 # 3-16
- Sede Casa Amarilla: Dirección: Cll 10 # 2 - 54
- Sede Casa Grifos: Cll 10 # 2 – 91
- Bronx Distrito Creativo Lote - CL 9 15 -10
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 24
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15BIS 9 - 61
- Bronx Distrito Creativo Lote - CL 9 15 - 20
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9A -12
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 40
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 23
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 48
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 1 5BIS 9 - 34
- Bronx Distrito Creativo Lote - CL 10 15 - 35
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 13
- Bronx Distrito Creativo Lote - CL 10 15 - 47
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15BIS 9 - 29
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15BIS 9 - 60
- Bronx Distrito Creativo "Edificio Esquina redonda, Matrícula que agrupa la extinta PH voto nacional" - KR 15A 9 - 22
- Bronx Distrito Creativo Lote Matrícula que agrupa la extinta PH - KR 15 BIS 9A - 07
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9A - 04
- Bronx Distrito Creativo Lote - KR 15 BIS 9 - 41
- Bronx Distrito Creativo Lote - Matrícula que agrupa la extinta PH - CL 9 A 15 - 17
- Bronx Distrito Creativo - Edificio Antigua Escuela de Medicina - CL 10 14 - 15
- Bronx Distrito Creativo - La Flauta - CL 9 15 - 04

7.3. Servicios

Dentro de sus programas se encuentra el portafolio 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.

7.3.1. 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.

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, incluida participación en la Feria del Libro de Bogotá realizada anualmente en la ciudad.

7.3.2. 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 realiza estas acciones acordes con la siguiente discriminación:

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.

7.3.3. 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 dotación. 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 m². y 19.669 m²., 89.873 m²., respectivamente. Los espacios pueden ser utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso de los mismos.

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
- **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.

7.3.4. 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 2 Productos y Servicios FUGA

Productos y Servicios FUGA	
Servicio	Actividad
Circulación Artística y Cultural	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
Procesos informales de formación Artística, cultural, patrimonial y creativa	Procesos de Creación
	Procesos de Mediación

	Procesos de Reflexión
Oferta cultural en el territorio	Activaciones culturales y creativas en territorio - Urbanismos Tácticos
Fomento, Cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo	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 para el 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.

Ilustración 3 Grupos de valor de la FUGA



Fuente: OAP- Comunicaciones

A continuación, se presenta la descripción de los grupos de valor:

Tabla 3 Descripción Grupos de Valor FUGA

Grupo de valor	Descripción
----------------	-------------

Ciudadanía	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.
Agentes del ecosistema cultural y creativo	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.
Entidades públicas Nacionales y Territoriales	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.
Sector Privado	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.
Instituciones Educativas	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.
Colaboradores FUGA	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

La caracterización contenida en este documento prioriza el análisis de la ciudadanía y grupos de valor identificados en los procesos misionales y los procesos estratégicos de Servicio al ciudadano y Gestión de Comunicaciones de la siguiente manera:

Tabla 4 Grupos de valor priorizados por proceso

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Ciudadanía y Grupos de Valor
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	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	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	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	Publicaciones FUGA	Actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Colección FUGA	Exposiciones: Ciudadanía en General
			Alianzas para circulación de la Colección: Galerías
			Salas de exposición
			Espacios y centros culturales
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Auditorio y Muelle	Colectivos
			Artistas
			Creadores
			Organizaciones culturales y creativas
			Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo
			Secretaría 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	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Salas de Exposición	Colectivos
			Artistas
			Organizaciones culturales y creativas
			Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo
			Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Espacio Bronx Distrito Creativo	Colectivos
			Artistas
			Creadores
			Organizaciones o Empresas 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
			Gestores culturales
			Jóvenes en situación de vulnerabilidad
			Emprendimientos/emprendedores culturales y creativos.
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Procesos de Creación	Habitantes de calle
			Grupos poblacionales como personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de calle, niños, niñas, jóvenes y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad
			Población de las localidades del Centro, entre otros
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Procesos de Mediación	Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
			Público participante en las actividades artísticas y culturales de la entidad
			Ciudadanía en general que desee aproximarse a las obras artísticas presentadas por la entidad
			Instituciones Educativas de artes plásticas y visuales
			Salas de exposición
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Procesos de Reflexión	Colaboradores de la FUGA
			Ciudadanía en general que desee conocer y participar en estas reflexiones o conversaciones
			Grupos poblacionales como personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de calle, niños, niñas, jóvenes y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad
			Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
			Instituciones educativas
			Agentes del sector cultural y creativo
			Organizaciones sociales
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos	Ciudadanía en general
			Población del territorio
			Población flotante del entorno donde se dan las activaciones
			Organizaciones sociales
			Corporaciones privadas
			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	Portafolio de Estímulos	Colectivos y agrupaciones
			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
			Gestores culturales
			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
			Entidades interesadas en el desarrollo económico, dinámicas de gestión y reactivación económica de los agentes culturales, artísticos y creativos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos	Sector privado y las alianzas estratégicas
			Colectivos
			Artistas
			Creadores
			Organizaciones o Empresas culturales y creativas
			Entidades
			Emprendimientos creativos y culturales del sector artístico
			Grupos poblacionales y ciudadanos con bienes y servicios culturales y creativos
			Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
			Instituciones educativas
			Agentes del sector cultural y creativo
			Entidades interesadas en el desarrollo económico y dinámicas de gestión de los agentes culturales, artísticos y creativos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	Procesos de cualificación de agentes del sector	Colectivos o agrupaciones
			Artistas
			Creadores
			Organizaciones artísticas
			Organizaciones culturales y creativas
			Grupos poblaciones con propuestas artísticas y creativas
			Gestores independientes

			Emprendimientos/emprendedores culturales y creativos
			Individuos y organizaciones del ecosistema artístico, cultural y creativo
			Entidades públicas y privadas
			Instituciones educativas
			Agentes del sector cultural y creativo
			Entidades interesadas en el desarrollo económico y dinámicas de gestión de los agentes culturales, artísticos y creativos
Gestión de las comunicaciones	Estratégico	Publicación Información Página WEB	Ciudadanía en general
			Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Servicio al ciudadano	Estratégico	Atención presencial y PQRS	Actores culturales y artísticos
			Ciudadanía en General
			Colaboradores de la FUGA
			Entes de control y otras entidades públicas que requieren servicios de la entidad

Fuente: OAP aplicación instrumento pn-ft-19 identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas

9. Identificación y priorización de variables

La tipología de variables se realizó con base en la categorización propuesta en la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor V5 del DAFP, 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.

Comportamiento organizacional: se refiere a las acciones observadas en las organizaciones 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, 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 y acorde con los formatos establecidos por la entidad para tal fin.

Tabla 5 Variables y tipologías usadas

Tipo	Variable
Geográficas	Ubicación
	Densidad Poblacional
	Cobertura
	Dispersión
Demográficas	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
Intrínsecas	Persona (Natural o Jurídica)
	Intereses
	Lugares de encuentro
	Acceso a canales de atención

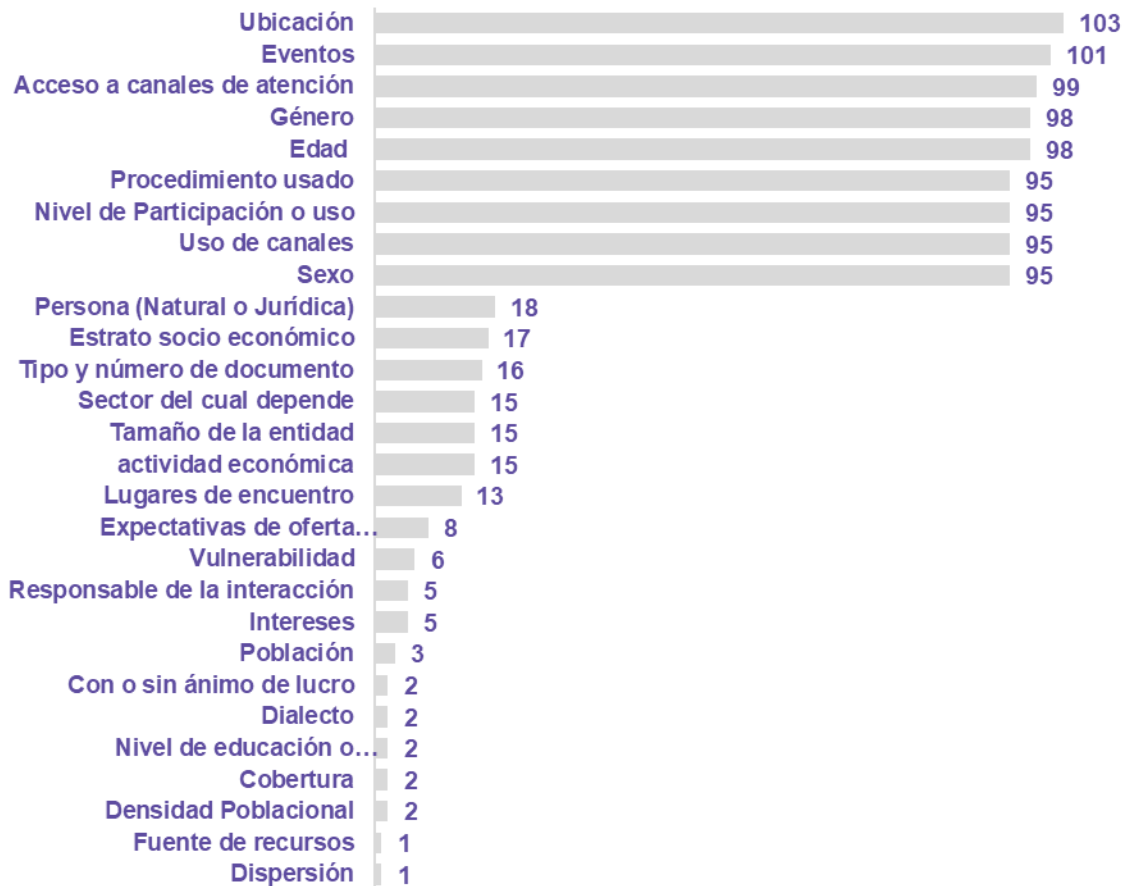
	Uso de canales
	Dialecto
De comportamiento	Nivel de Participación o uso - Frecuencia
	Beneficios buscados - Expectativas de oferta artística
	Eventos
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad
	Con o sin ánimo de lucro
	Organización/ sector del cual depende
	Fuente de recursos (origen de capital)
Comportamiento Organizacional	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 aplicación instrumento pn-ft-19 identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas

10. Resultados de la priorización de variables

De las 28 variables propuestas en esta metodología, las instrucciones del instrumento pn-ft-19 y acorde con la priorización realizada por los procesos antes mencionados, se encontraron la siguiente priorización:

Ilustración 4 Resultados de la priorización de variables



Fuente: OAP aplicación instrumento pn-ft-19 identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas

Tabla 6 categoría de las variables priorizadas

Tipo	Variable
Geográficas	Ubicación
Demográficas	Edad (fecha de nacimiento)
	Sexo
	Género (orientación sexual e identidad de género)
Intrínsecas	Acceso a canales de atención
	Uso de canales
De comportamiento	Nivel de Participación o uso - Frecuencia

	Eventos
Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados, o escenarios de relacionamiento con la administración pública)

Fuente: OAP aplicación instrumento pn-ft-19 identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas

Se observa la priorización de 9 variables en donde cada una tipología propuesta inicialmente cada una resulta ser priorizada con entre una y tres variables, a excepción de la tipología organizacional donde no se prioriza ninguna.

Para este documento de caracterización, se tendrán en cuenta estas variables acordes con su disponibilidad en los instrumentos de recolección de información antes mencionados, sin embargo, se considera pertinente incluir variables disponibles de manera amplia en estos instrumentos, como lo es vulnerabilidad, tipo de persona (natural o jurídica) y estrato socio económico **entre otras**.

Realizar la caracterización teniendo en cuenta las variables priorizadas y disponibles deberá permitir:

- 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.
- 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.

11. Fuentes de información

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha generado instrumentos que aportan a la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, en el marco de la implementación de sus proyectos y servicios y, en algunos espacios de interacción como lo son los eventos realizados en la entidad

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.

Para este documento se usaron las siguientes fuentes de información:

- PN-FT-07 Formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión

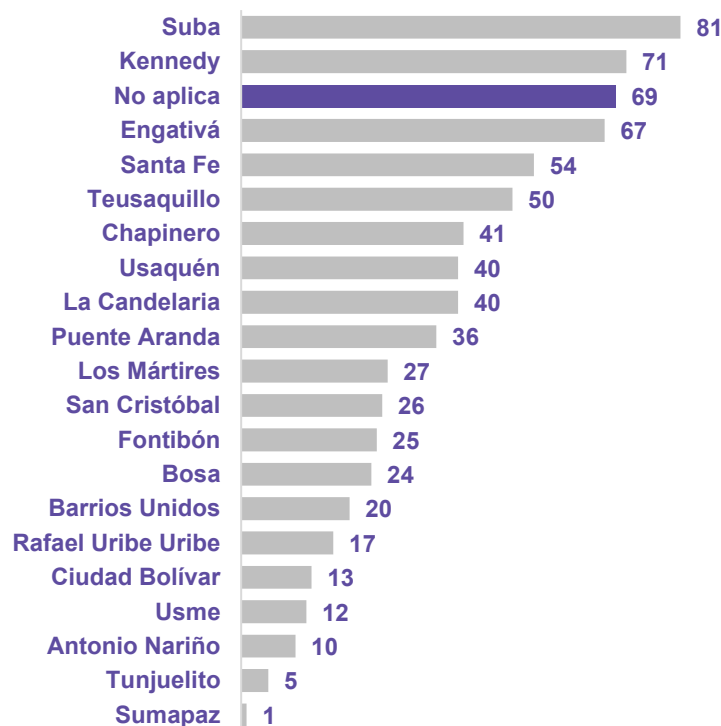
- SC-FT-04 Formato encuesta publico eventos artísticos y culturales
- Informe de Encuesta de satisfacción primer semestre 2024 - Rad20242300076773
- Informe de gestión para la Rendición de cuentas 2024.

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

Usando las fuentes de información disponibles en la entidad, se consolidó la información por variables y procedencia. A continuación, se presentan los resultados encontrados.

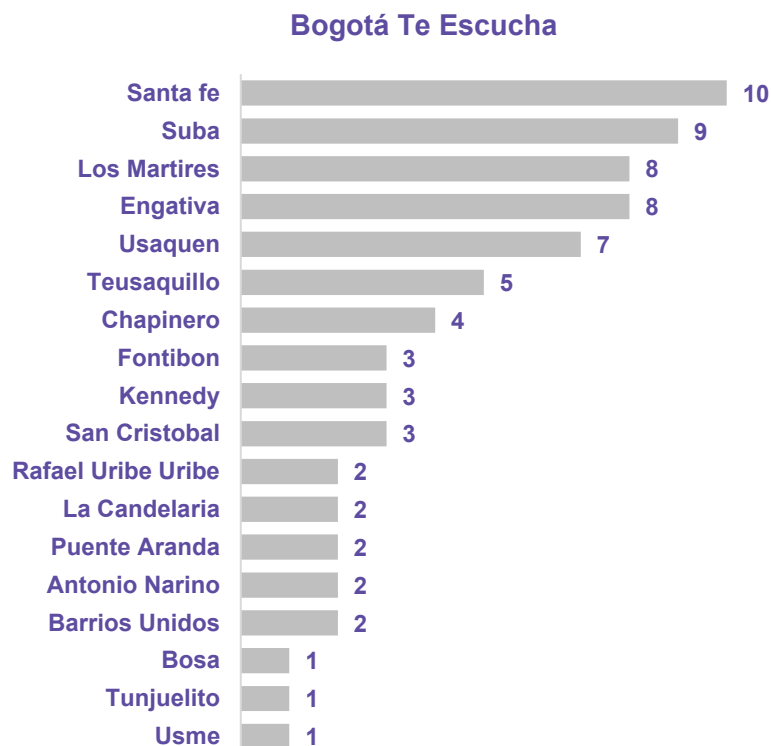
12.1. Ubicación

Encuestas de Satisfacción



Las encuestas de satisfacción corresponden a cuestionarios aplicados a las personas participantes en los eventos realizados por la entidad. Sobre este instrumento se encontró que, con corte al 30 de junio, se realizaron 792 registros o cuestionarios aplicados. La variable de localidad muestra una participación mayoritaria en habitantes de las localidades de Suba, Kennedy, Engativá y Santa Fe en los eventos realizados en la entidad.

También, que 69 los participantes de estos eventos marcaron la opción de "No aplica". Se recomienda indagar sobre las razones de esta marcación.



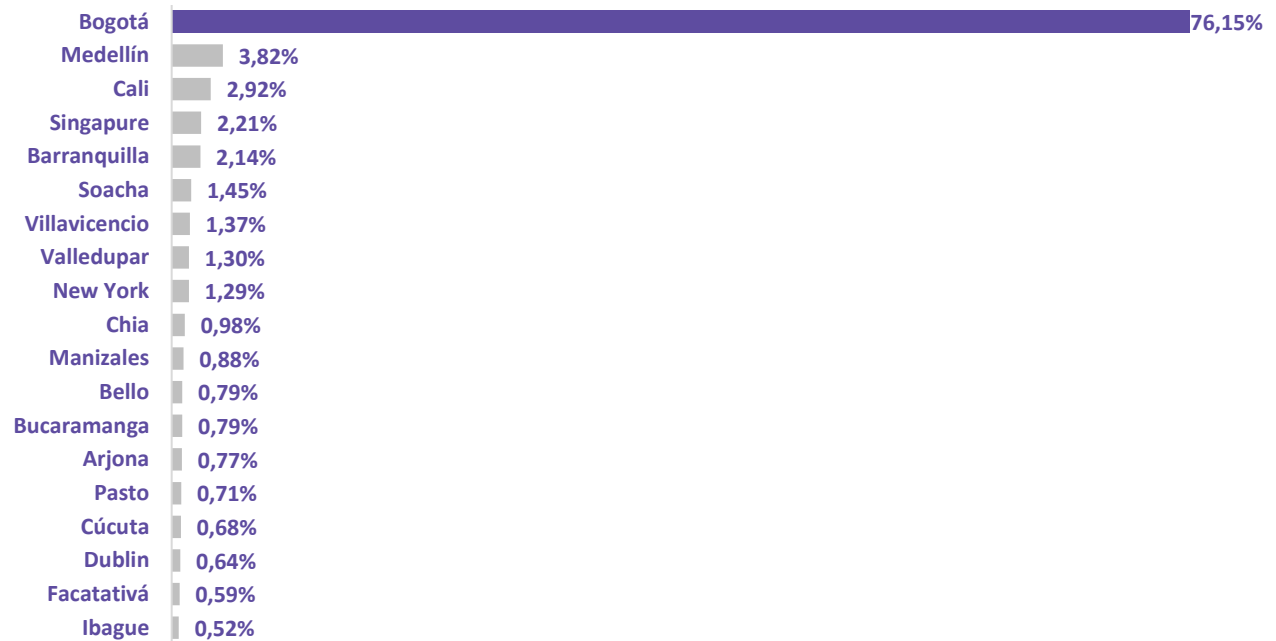
Los registros disponibles en Bogotá Te Escucha corresponden al autorregistro que realizan las personas al momento de interponer una PQRS ante la entidad. Sobre este registro se encontraron 508 registros, sin embargo, para la mayoría de estos, no se realizó la caracterización completa por decisión de cada usuario, se encontró que mas del 85% de los usuarios no realizan la caracterización completa y que las localidades con mayor participación son Sante Fé, Suba y Los Mártires.

Usuarios página WEB



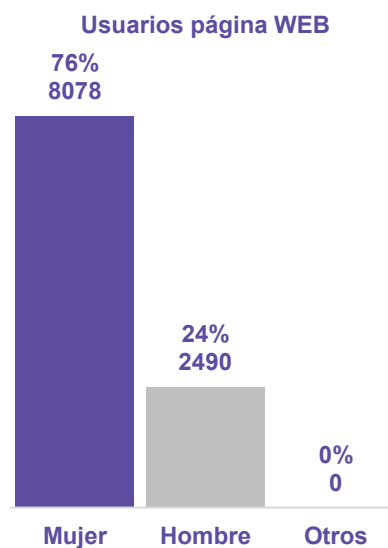
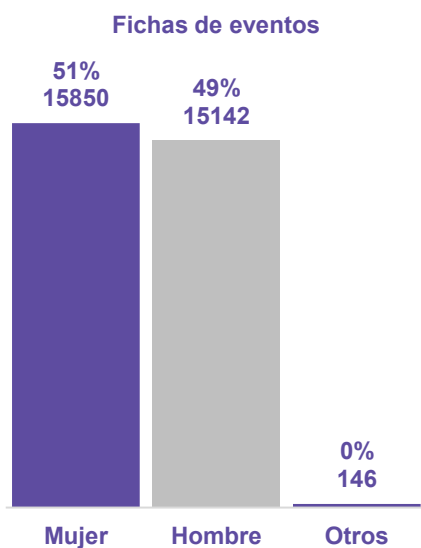
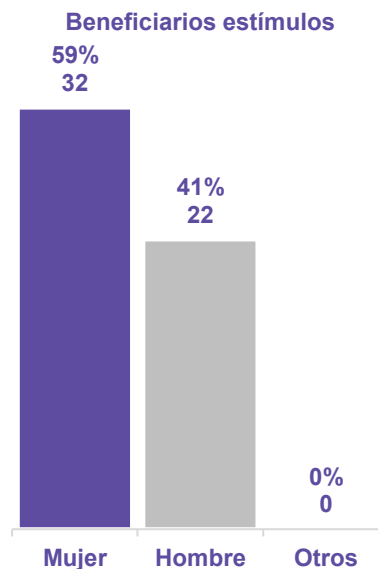
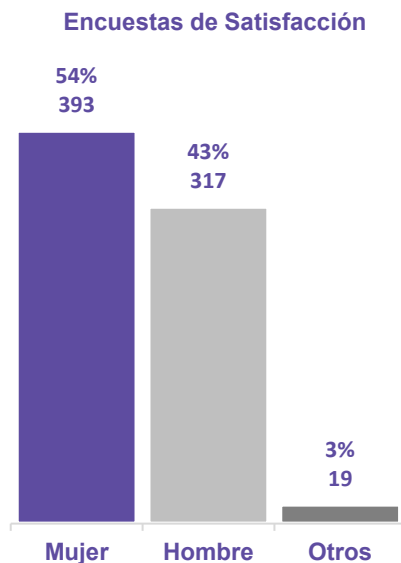
Respecto a los usuarios que hacen uso de la página WEB, el 83% lo hace desde Colombia, seguido de Estados Unidos con un 5% y un 8,5% de otros países.

Usuarios página WEB



La distribución de consultas por ciudad se concentra en Bogotá con un 76,15%, seguido por las ciudades de Medellín y Cali.

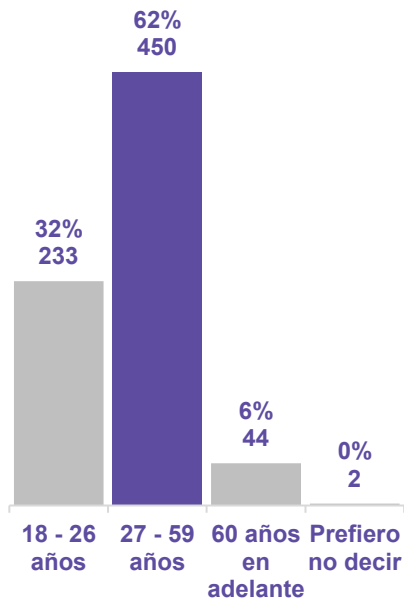
12.2. Sexo



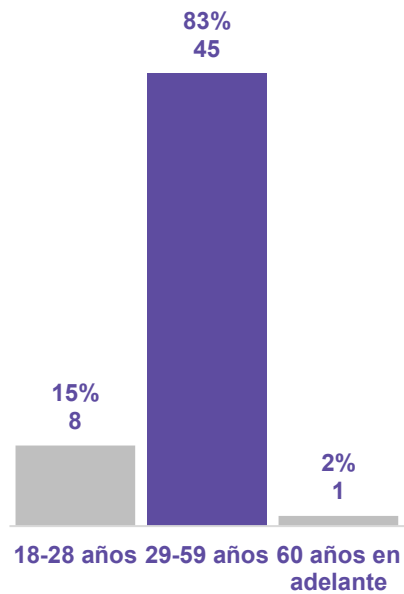
La participación por sexo muestra una participación mayoritaria de mujeres, especialmente en el Programa Distrital de Estímulos y en las consultas a través de la página WEB, donde en la primera la diferencia corresponde a cerca del 20%, mientras que en la página esta diferencia se acentúa llegando a más del 50%.

12.3. Edad

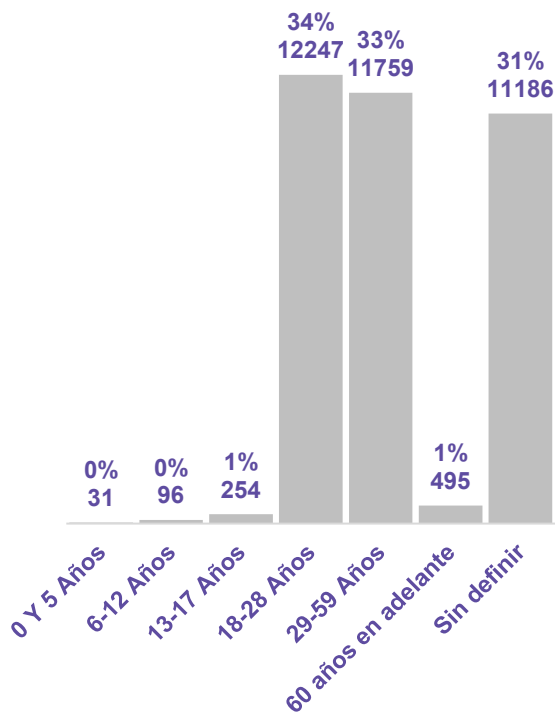
Encuestas de Satisfacción



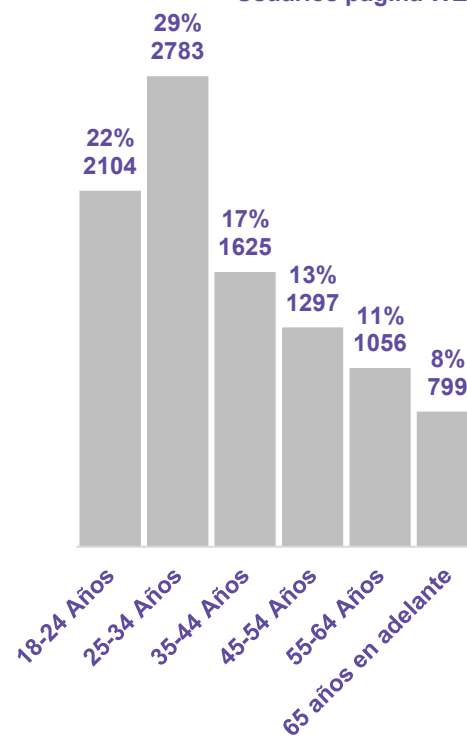
Beneficiarios estímulos



Fichas de eventos



Usuarios página WEB

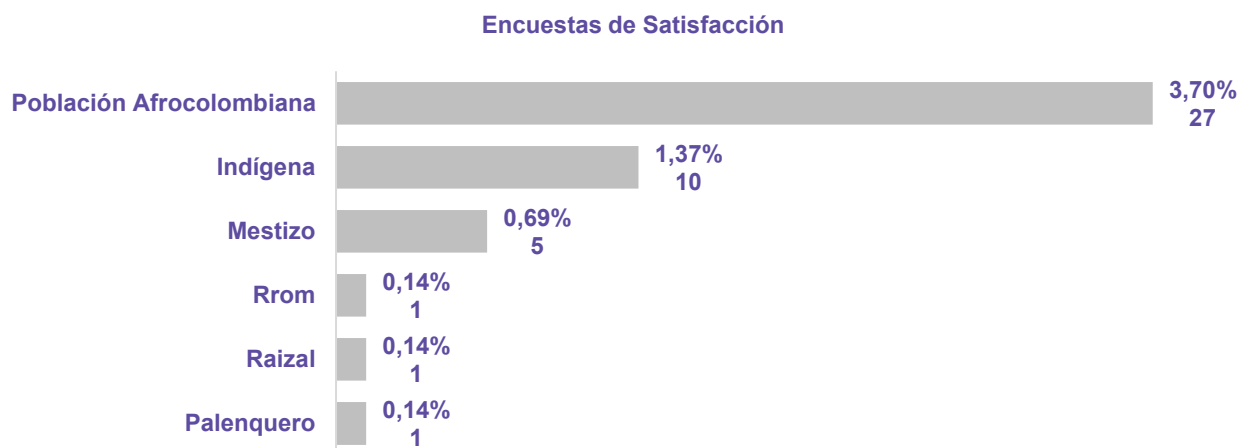


La variable edad muestra un comportamiento variable dependiendo de la fuente de datos que se use y la clasificación aplicada a cada grupo etario, en este sentido, la participación en eventos registrada a través de las encuestas de satisfacción muestra que el grupo etario de 27-59 años tiene un 62% de participación mientras que este mismo grupo representa un 83% de participación en estímulos.

Por otro lado, la participación en eventos registrada mediante el formato de ficha de eventos de muestra una mayor representación del grupo etario de 18-28 años, con un 34% de participación, seguido de un 33% de participación del grupo de 29-58 años.

12.4. Grupos étnicos

Sobre grupos étnicos, se cuenta con información de las encuestas de satisfacción, el instrumento de seguimiento a estímulos y las fichas de eventos, sin embargo, de los 54 registros del instrumento de estímulos, solo se encontró 1 registro de pertenencia étnica a las comunidades negras y afrocolombianas, y en el instrumento de eventos no se encuentra registro de caracterización étnica. En este sentido, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción:

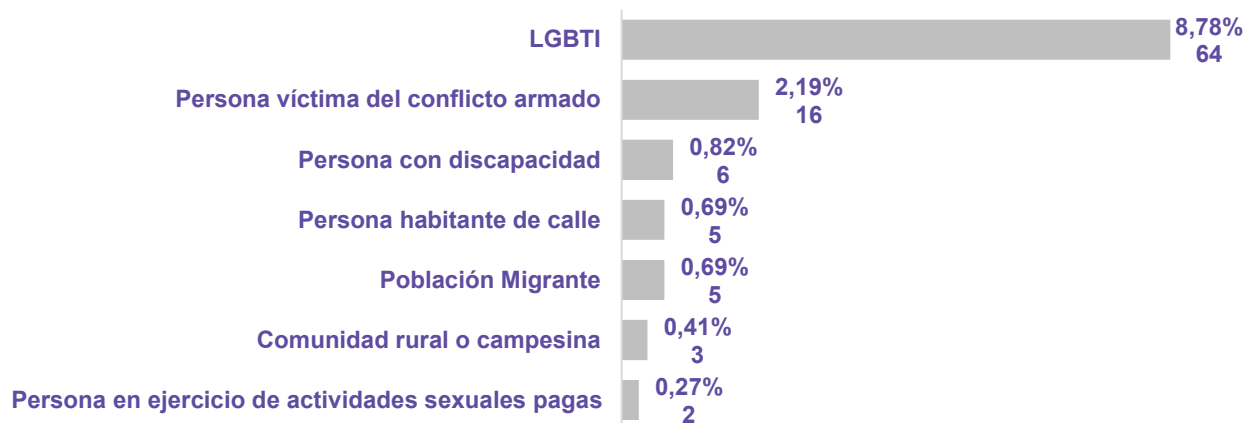


De los 729 registros de las encuestas de satisfacción, solo 6,17% (45 personas) dice pertenecer a algún grupo étnico, resaltándose la población afrocolombiana con un 3,7% (27 personas).

12.5. Sectores sociales

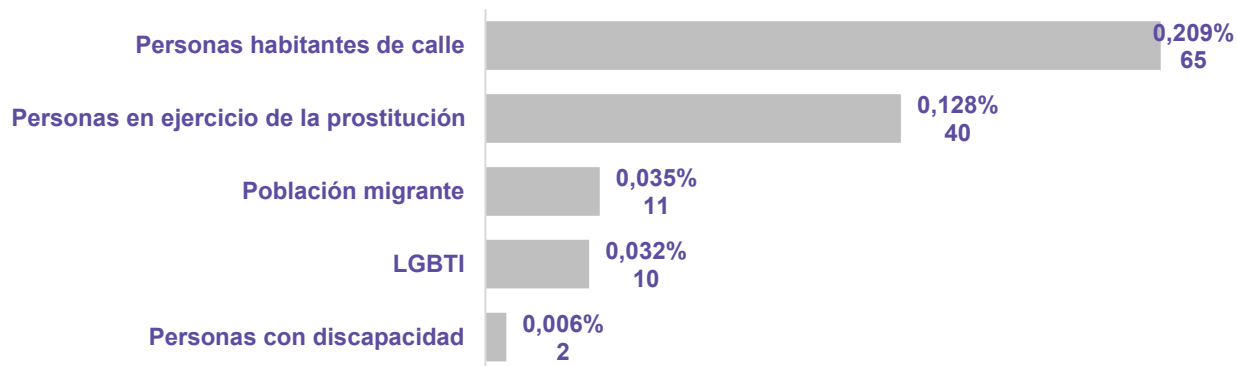
Esta variable cuenta con información disponible en las encuestas de satisfacción y en las fichas de eventos, a continuación, se presentan los resultados encontrados para estos dos grupos.

Sectores sociales en encuestas de satisfacción



De los 729 registros de las encuestas de satisfacción, el 13,85% (101 registros) están caracterizados como población pertinente a alguno de estos sectores sociales, entre ellos se resalta la participación de la comunidad LGBTI con 8,78% (64 registros) seguido de personas victimas con un 2,19% (16 registros).

Sectores sociales en fichas de eventos



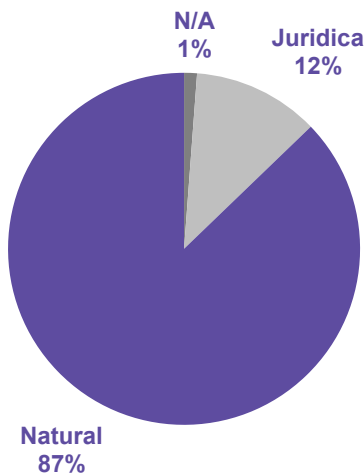
De los mas de 31.000 registros de beneficiarios discriminados en las fichas de eventos, se encontró caracterizados como población perteneciente a alguno de los siguientes sectores sociales al 0.41% (128 personas), principalmente a personas habitantes de calle (65) y personas en ejercicio de la prostitución (40).

12.6. Otras variables

Entra la información consolidada se encontraron otras variables que resultan ser relevantes para la caracterización acá presentada, como lo son tipo de persona que se

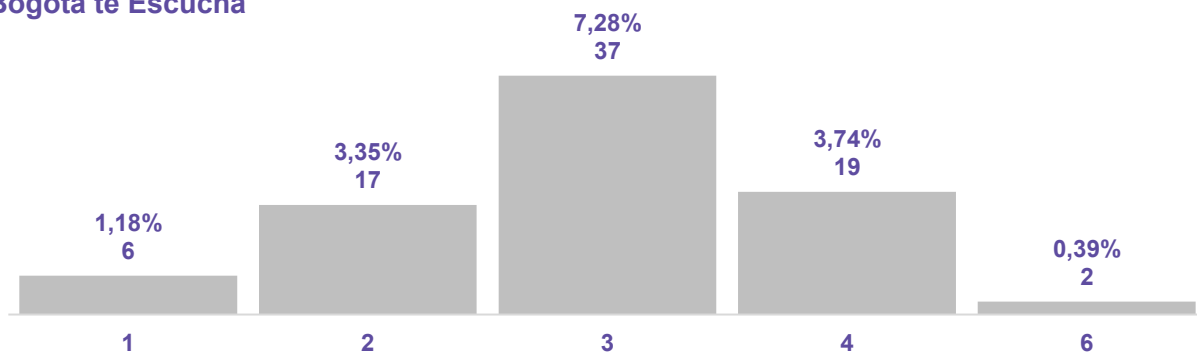
relaciona con la entidad, jurídica o natural, y el estrato socioeconómico.

Tipo de persona en Bogotá te Escucha



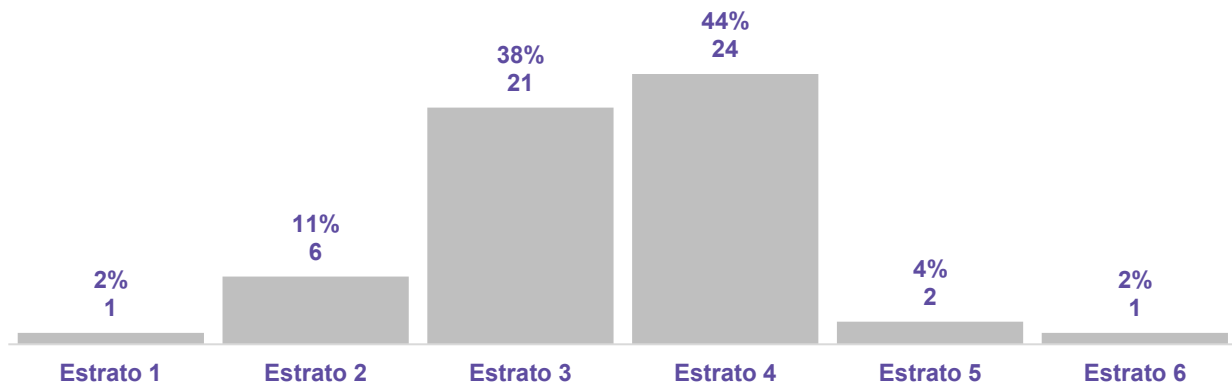
En el sistema de recepción de PQRS, se encontró que las personas naturales representan el 87,2% (443 registros) de las PQRS recibidas, seguida de un 11,6% (59 registros) de personas jurídicas y de un 1,2% (6 registros) de solicitudes que no fueron caracterizadas.

Estrato Socioeconomico en Bogotá te Escucha



De los 508 registros disponibles en Bogotá te Escucha, la variable estrato fue caracterizada para 81 de ellos, es decir, el 15,94%. De este porcentaje se encuentra una distribución en forma de campana con concentración en el estrato 3 con un 37%.

Estrato socioeconómico en estímulos



A diferencia de las concentraciones en la base de datos de Bogotá te Escucha, para los estímulos se encuentra una mayor concentración en los estratos 3 y 4 con un 38% y un 44% respectivamente.

13. Conclusiones y recomendaciones generales

- Se encontró que, dependiendo de la fuente, las características de ciudadanía y grupos de valor puede cambiar, esto se debe a que las fuentes de información provienen de distintas estrategias de la entidad, donde cada una de ellas prioriza el grupo de valor de su interés.
- La ciudadanía y grupos de valor caracterizada mediante encuestas de satisfacción principalmente son mujeres (54%), provienen de las localidades de Suba, Kennedy y Engativá y tienen entre 27 y 59 años.
- El grupo de valor que se está beneficiando de los estímulos que otorga la entidad tiene entre 29 y 59 años (83%), perteneciente a los estratos 3 y 4 y con una probabilidad de ser mujer del 59%.
- La ciudadanía que interactúa por la página web los hace principalmente desde Colombia (83,9%), particularmente desde Bogotá (76,15%) y es mujer (76%) de entre los 25 a 34 años (29%)
- Se requiere mejorar los instrumentos de recolección de información de Bogotá te Escucha y de reportes de seguimiento de proyectos, particularmente las fichas de eventos.
- Se requiere realizar estandarización de variables en todos los instrumentos para poder alinearse de manera sencilla con políticas públicas poblacionales y criterios de diferencias que actualmente funcionan en el distrito.

- Sobre la priorización de variables e identificación de actores y sus instrumentos, se recomienda revisar los criterios diferenciales que actualmente funcionan en el distrito.
- Se recomienda que los instrumentos de caracterización tengan la menor cantidad de opciones de respuesta abierta, pues dificulta la sistematización.

14. 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 y de la ciudadanía y grupos de valor.

15. 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
31-10-2024	4	1.Actualización del Contenido general de la caracterización. 2.Actualización cifras de comportamiento de usuarios de eventos de las áreas misionales 3. Actualización de cifras de atención ciudadana. 4.Se adoptan términos de la nueva Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP.
30-07-2024	5	Actualización de todo el documento

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:
Nombre:	Andrés José León Palencia	Nombre:	Angie Lorena Ramírez Gamboa	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta comité directivo del 30 de julio 2025
Cargo o Rol:	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo o Rol:	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	