



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



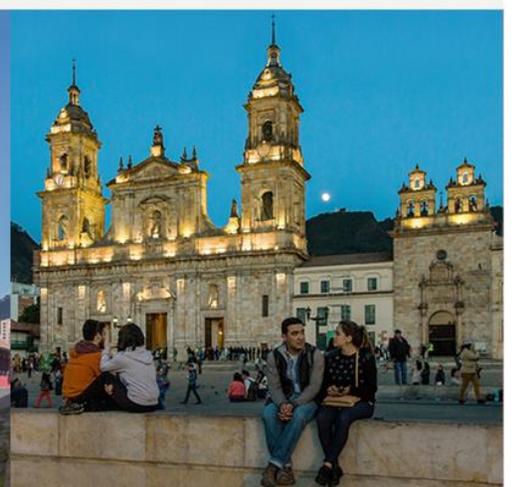
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

Proceso
Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 12 Diciembre 2019
Versión: 1



Contenido

A. MARCO NORMATIVO.....	5
B. METODOLOGÍA.....	6
C. OBJETIVO GENERAL	8
D. ALCANCE.....	9
1. CARACTERIZACIÓN DE ESPACIOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	9
1.1. Descripción del instrumento de recolección de información	10
1.2. Resultados alcanzados	13
1.2.1. Identificación de productos y servicios que se entregan a la ciudadanía	13
1.2.2. Identificación y caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía	19
2. CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	31
2.1. Ampliación de la descripción de la metodología utilizada	31
2.2. Identificación y caracterización de actores, usuarios y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y de atención a la ciudadanía y acceso a servicios.....	36
1 ANEXOS	49

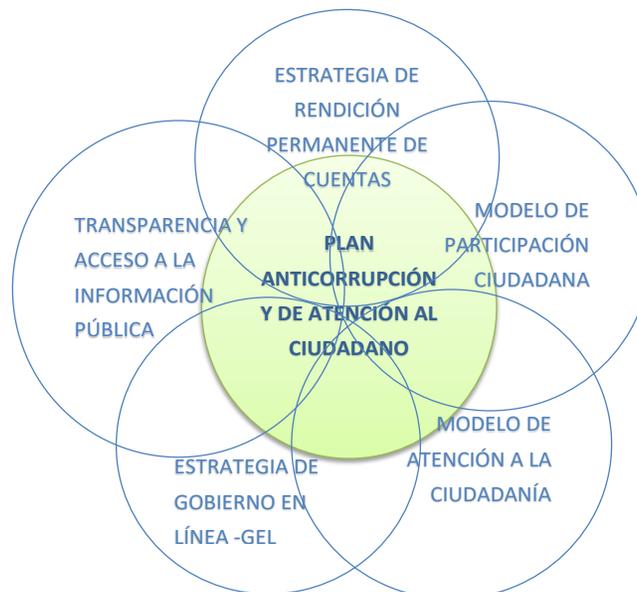
CARACTERIZACIÓN DE ÁMBITOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA Y DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL IDPC

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC- es un establecimiento público de orden distrital adscrito a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, al que le corresponde promover y gestionar la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá, mediante la implementación de estrategias y acciones de identificación, valoración, protección, recuperación y divulgación, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de la ciudadanía y afianzar el sentido de apropiación social del patrimonio cultural.

En abril de 2018, el IDPC adoptó la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación (TACP) 2017–2019, la cual articula seis (6) instrumentos de planeación estratégica definidos en la normatividad vigente, así:

Gráfico. Esquema relacional de la estrategia Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación.



Fuente: IDPC, Estrategia TACP

La Estrategia despliega los principios de la función administrativa, consagrados en artículo 209 de la Constitución Política y en la Ley 489 de 1998, y los principios y valores éticos que rigen el ejercicio de las funciones administrativas de competencia del IDPC, incluidos en el Plan Estratégico 2016-2020, el Código de Integridad y el Código de Buen Gobierno del IDPC.

Así mismo, está construida con una visión pluridimensional que integra:

- el enfoque de Derechos, con acciones dirigidas a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía, con la primacía del interés colectivo sobre el particular, para mejorar la calidad de vida de toda la población;
- el enfoque Diferencial y Poblacional, con ejercicios de discriminación positiva que tienen como propósito garantizar los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad o discapacidad;
- un enfoque Anticorrupción, con el cual se prevé la identificación de condiciones y prácticas que favorecen la ocurrencia de hechos de corrupción, entendida ésta como "el abuso de poder o de confianza por parte de un actor para obtener beneficios personales o de un grupo determinado de poder, en detrimento de los intereses colectivos" (definición tomada del Índice de Transparencia de Bogotá); y, por último,
- el enfoque de Servicio, con el reconocimiento de la ciudadanía como eje de la gestión pública, la cual está dirigida a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad, siguiendo lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En este contexto, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que “es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012”, se convierte en elemento indispensable para la plena implementación de los seis instrumentos de gestión que integran la Estrategia.

En desarrollo de la misma, se elaboró el presente documento, cuyo objetivo general es la identificación de los principales actores que interactúan con el IDPC, sus necesidades y atributos principales; para, con base en ello, generar servicios más eficientes y ajustados a las necesidades de la ciudadanía, así como una participación activa de la ciudadanía en el logro de los objetivos institucionales, aunado a la satisfacción efectiva de los derechos ciudadanos.

En este marco, a partir del segundo semestre de 2018, el IDPC, a través de un grupo de trabajo interdisciplinario conformado con las áreas de Planeación, Participación Ciudadana y Transparencia y Atención a la Ciudadanía, inició el proceso de caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés; el cual conllevó a la identificación los productos y servicios que se entregan a la ciudadanía en cumplimiento de la misión y funciones institucionales, y a la caracterización de los espacios de interacción con la ciudadanía.

Con la participación de Marcela Ramírez, Laura Zimmerman, Catalina Nagy, Juan Carlos Tarapuez y José Antonio Ramírez, se conformó un grupo de trabajo con el fin de aunar esfuerzos en la realización de actividades transversales definidas en los diferentes componentes de la Estrategia; y en particular, para la identificación y caracterización de los ámbitos de interacción con la ciudadanía y la caracterización de usuarios y grupos de valor asociados al Modelo de Atención a la Ciudadanía, al Modelo de Participación Ciudadana y Control Social y a la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

El marco metodológico base para este proceso se tomó de los documentos y formatos elaborados por el Departamento Nacional de Planeación y de la Función Pública¹, los cuales fueron adaptados y complementados por el grupo de trabajo conformado para adelantar el proceso de caracterización de la ciudadanía en el Instituto.

2. CAPÍTULO I. MARCO GENERAL

A. MARCO NORMATIVO

- ✓ Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (Documento CONPES 3654 de 2010)
- ✓ Política de Servicio a la Ciudadanía - Documento CONPES 3785 de 2013 - Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- ✓ Ley 1712 de 2014 - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- ✓ Decreto 2482 de 2012 - Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
- ✓ Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), componente Integración del Sistema de Gestión de la Calidad al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Decreto 1008 de 2018 – Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
- ✓ Decreto Distrital 197 de 2014.- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Documentos técnicos:

- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, DNP, DAFP, Secretaría de Transparencia, 2018
- Manual para la implementación de la Política de Gobierno Digital, v7, abril de 2019.
- Guía del usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0 DAFP.

¹ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación y Programa Nacional de Servicio a la Ciudadanía. Guía de Caracterización de Ciudadanos_DNP.pdf

- Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito – código 2212100-MA-007, v3, junio de 2016.

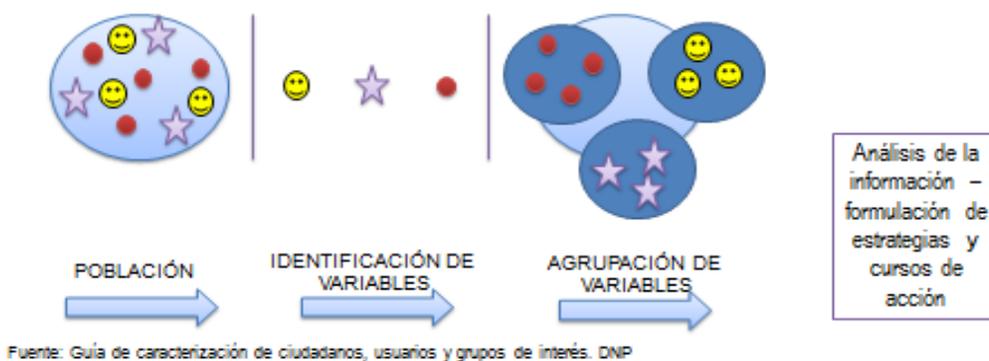
B. METODOLOGÍA

El marco metodológico base para este proceso se tomó de los documentos y formatos elaborados por el Departamento Nacional de Planeación y de la Función Pública², los cuales fueron adaptados y complementados por el grupo de trabajo conformado para adelantar el proceso de caracterización de la ciudadanía en el Instituto.

De acuerdo con la Guía, el ejercicio de caracterización consiste en “reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo” a la cual están dirigidos los planes, programas, proyectos y actividades de las entidades públicas. Y con base en ello, “ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos”³; en ello reside la utilidad de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

DEFINICIÓN:

La caracterización de usuarios hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos y grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que comparten atributos similares y a partir de allí gestionar acciones que satisfagan a la ciudadanía en general y a los grupos de interés de dichas entidades.



² Guía metodológica para caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación y Programa Nacional de Servicio a la Ciudadanía. Guía de Caracterización de Ciudadanos_DNP.pdf

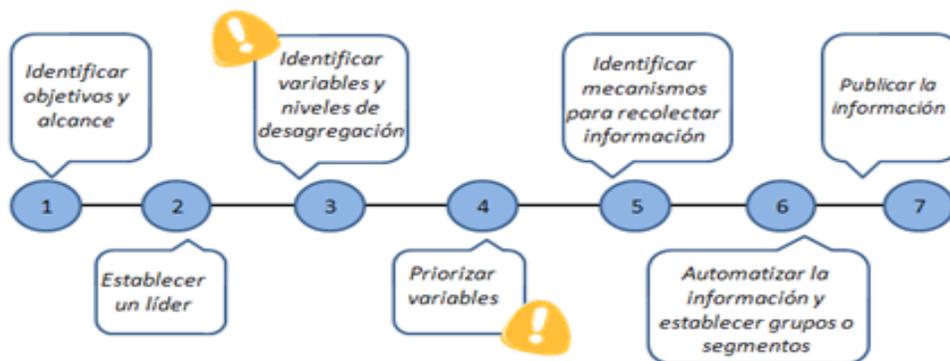
³ Ídem

UTILIDAD DE LA CARACTERIZACIÓN



La guía presenta en detalle los pasos a seguir para realizar este ejercicio de caracterización de la ciudadanía e identificación de variables relevantes, que están condensados en la siguiente gráfica:

CÓMO HACER UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP

Ésta fue la ruta inicial con la que el grupo de trabajo estructuró este ejercicio de caracterización en el Instituto; la cual fue modificándose de manera consensuada por el grupo en la medida que avanzamos en la realización del trabajo propuesto.

C. OBJETIVO GENERAL ⁴

Este ejercicio tiene como objetivo general identificar y caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con los que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural tiene relación e interactúa en los espacios de participación ciudadana y de acceso a los servicios que brinda el Instituto, a fin de conocer sus intereses, expectativas y necesidades y con ello garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos, particularmente en los procesos de participación y control social, de rendición de cuentas y de atención a la ciudadanía - trámites y otros procedimientos administrativos que se adelantan ante el Instituto.

Los objetivos específicos de este ejercicio de caracterización son:

- . Conocer los intereses y expectativas de la ciudadanía, relativos al quehacer misional del instituto, para promover una participación activa, productiva y eficaz.
- . Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo que garanticen la participación ciudadana y fortalezcan los ejercicios de rendición de cuentas.
- . Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios, con el fin de racionalizar, simplificar o automatizar trámites, y garantizar así una atención oportuna y de calidad a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- . Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de comunicación y espacios de interacción, para implementar acciones de mejora.

⁴ Anexo 1 “Ficha 1 Objetivos y Alcance”

INSTRUMENTOS

1. Identificación de Objetivo

Seleccione el tipo de publicación que va a caracterizar

Personas y Grupos Empresa Entidad Pública Otro organización

Indique el (los) objetivo(s) del espacio de caracterización asociado a los publico(s) de desarrollo administrativo

Servicio al ciudadano

- Adquirir datos institucionales
- Diseñar e implementar un nuevo servicio
- Actualizar canales institucionales
- Adquirir procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
- Adquirir e implementar procesos de cualificación de servicios públicos
- Adquirir e implementar canales de atención
- Otro, cuál? _____

Participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
- Promover campañas de la información de canales según los canales
- Recibir e modificar información en tiempo claro
- Diseñar acciones de monitoreo en el marco del proceso de rendición de cuentas
- Promover todas las acciones de divulgación de información (presenciales y virtuales)
- Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas e innovación en la gestión
- Otro, cuál? _____

Trámites

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SIGI
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para determinar, simplificar e automatizar trámites
- Otro, cuál? _____

Sistemas en línea

- Adquirir la implementación de sistemas y tecnologías de la información
- Conocer necesidades y preferencias de los ciudadanos en materia de canales digitales
- Otro, cuál? _____

Identifique el espacio general

Identifique los objetivos específicos

D. ALCANCE

El alcance del ejercicio de caracterización realizado incluye, por una parte, la identificación y caracterización de los ámbitos de interacción con la ciudadanía y su clasificación general como espacios de participación ciudadana y de atención y acceso a servicios; y, por otra parte, la identificación de los actores, usuarios y grupos de interés que intervienen en dichos espacios y a los cuales están dirigidas las acciones de participación y rendición de cuentas y la oferta institucional (trámites y servicios); así como de los beneficiarios de la gestión misional del IDPC.

3. CAPÍTULO II. DESARROLLO DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

1. CARACTERIZACIÓN DE ESPACIOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

En las mesas de trabajo adelantadas entre agosto y septiembre de 2018, se concluyó en la importancia de realizar un esfuerzo conjunto con herramientas de recolección de la información

y metodologías unificadas que permitirá avanzar en la identificación y caracterización de ámbitos de interacción y usuarios.

Los diferentes aportes dieron como resultado el diseño de un formato de recolección denominado “Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC” que fue aplicado durante el mes de septiembre a un total de 25 equipos de trabajo pertenecientes a las diferentes áreas de la entidad.

En sesiones posteriores a la aplicación del instrumento de recolección, se logró consolidar la información con unicidad de criterio, permitiendo a la entidad y a sus diferentes procesos, contar con un diagnóstico completo de los ámbitos de interacción ciudadana y de la propuesta de caracterización de usuarios por parte de los equipos de trabajo de la entidad.

Imagen. Mesas de unificación de criterios frente al proceso de recolección.



Fuente: IDPC

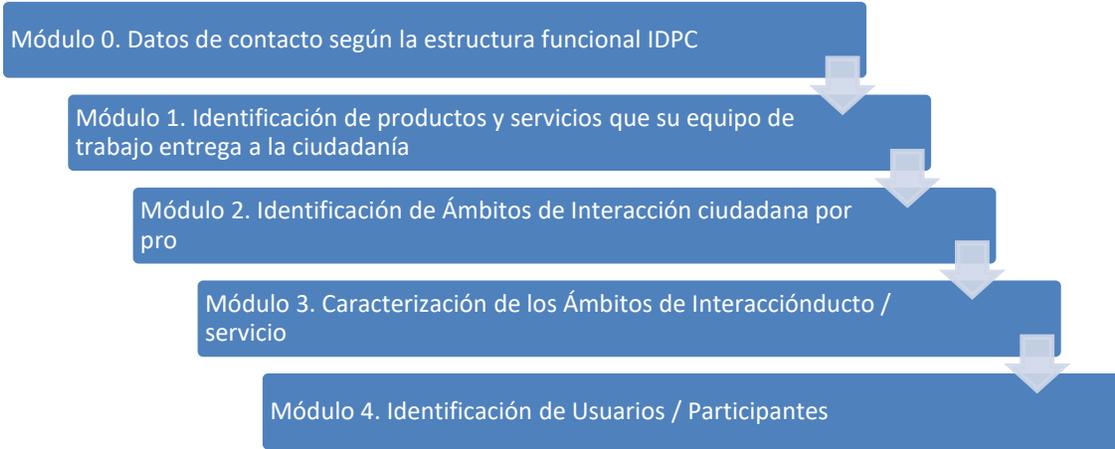
1.1. Descripción del instrumento de recolección de información

Los conceptos definidos en la estrategia TACP, la revisión normativa frente a la caracterización de ámbitos de interacción y de usuarios y la revisión de literatura especializada sobre participación ciudadana, permitieron consolidar un instrumento de recolección compuesto por cinco (5) módulos cuyo objetivo fue:

“Identificar los espacios de interacción y participación ciudadana y los usuarios del IDPC mediante la consulta a los equipos de trabajo del IDPC para adelantar esfuerzos hacia su caracterización y proponer mejoras en el marco de la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017 – 2019”.

La estructura modular se planteó de manera jerárquica en sentido analítico (de lo general a lo particular), de tal manera que el diligenciamiento de los módulos fuera encadenado, siendo el diligenciamiento del módulo 0 soporte para el módulo 1, el diligenciamiento del módulo 1 soporte para el módulo 2 y así sucesivamente.

Gráfico. Estructura modular del *Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC*



Fuente: IDPC

De esta manera, se definió como unidad de recolección a los equipos de trabajo de la estructura funcional del IDPC, recolectando la identificación de cada equipo de trabajo en el módulo 0.

Gráfico. Módulo 0. Datos de contacto según la estructura funcional IDPC

Módulo 0. Datos de contacto según la estructura funcional IDPC	
1. Área IDPC:	
2. Coordinación - Equipo de Trabajo:	
3. Nombre coordinador:	
4. Correo electrónico:	

Fuente: IDPC

El módulo 1 tuvo como objetivo establecer los resultados de la gestión de cada equipo de trabajo, los productos y servicios que se entregan a la ciudadanía, como primera instancia para la definición de ámbitos de interacción. El enfoque es entonces de resultados de cara a la ciudadanía.

Gráfico. Módulo 1. Identificación de Productos y Servicios que su equipo de trabajo Entrega a

Módulo 1. Identificación de Productos y Servicios que su equipo de trabajo Entrega a la Ciudadanía	
<p>Def 1. Un producto o servicio entregado a la ciudadanía es el resultado de un proceso de gestión pública que permite la satisfacción de necesidades y expectativas de la ciudadanía en cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>Ejemplos IDPC: Formación en patrimonio cultural, asesoría técnica en anteproyectos de intervención, formulación de normativa (PEMP), Atención a PQRS, entre otros.</p>	Producto / Servicio 1.
	Producto / Servicio 2.
	Producto / Servicio 3.
	Producto / Servicio 4.
	Producto / Servicio 5.

Fuente: IDPC

El módulo 2 permitió la identificación explícita en que la entidad interactúa con la ciudadanía, en cada una de las fases de la gestión pública⁵, para proveer cada uno de los productos y servicios que responden a la misión del IDPC. Cada unidad identificada se denominó *Ámbito de Interacción Ciudadana*, siendo cualquier espacio o acción de encuentro entre el Estado (IDPC) y la sociedad, en el cual hay comunicación unidireccional o bidireccional que permiten la interacción en cualquier etapa de la gestión pública comprendida desde la identificación de necesidades hasta la entrega de productos.

Gráfico. Módulo 2. Identificación de ámbitos de interacción ciudadana por Productos / Servicio

Módulo 2. Identificación de ámbitos de interacción ciudadana por Productos / Servicio						
Marque con una X cuando cuente con espacios de interacción con el usuario en cada una de las fases de la gestión pública						
	Diagnóstico	Formulación	Implementación	Evaluación	Control	Nombre los ámbitos de participación
Producto / Servicio 1.						1. <u>Diagnóstico</u> : 2. <u>Formulación</u> : 3. <u>Implementación</u> : 4. <u>Evaluación</u> : 5. <u>Control</u> :
Producto / Servicio 2.						1. <u>Diagnóstico</u> : 2. <u>Formulación</u> : 3. <u>Implementación</u> : 4. <u>Evaluación</u> : 5. <u>Control</u> :
Producto / Servicio 3.						1. <u>Diagnóstico</u> : 2. <u>Formulación</u> : 3. <u>Implementación</u> : 4. <u>Evaluación</u> : 5. <u>Control</u> :

En caso de requerir más filas insertelas por favor

Fuente: IDPC

El módulo 3, es una caracterización de cada uno de los ámbitos identificados en el módulo 2. De esta manera, mientras el módulo 2 permitió la identificación de ámbitos de interacción ciudadana, en el módulo 3 se definen y clasifican las características relevantes del ámbito. Las variables consideradas en este módulo son:

Gráfico. Módulo 3. Caracterización de los Ámbitos de Participación

⁵ El Artículo 2 de la ley 1757 de 2015 establece que "los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia", así mismo, es necesario que se señalen los ámbitos de la interacción con la ciudadanía que se permiten en cada una de las fases de la gestión pública (http://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticaspaticipacionciudadana/fases_gestion.html)



Fuente: IDPC

Finalmente, **el módulo 4**, da alcance a la identificación de usuarios en cada uno de los ámbitos de interacción ciudadana caracterizados en los módulos anteriores.

Gráfico. Módulo 4. Identificación de Usuarios

Módulo 4. Identificación de Usuarios							
Nombre del Ámbito	Usuarios	Tipo de usuarios	Relación del usuario con el ámbito	Variables de Caracterización			
				Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	De Comportami
Nombre del Ámbito 1							

Fuente: IDPC

Los resultados alcanzados en la realización de este ejercicio se presentan a continuación.

1.2. Resultados alcanzados

Los resultados que se muestran a continuación están recogidos en el documento Maestro de datos, elaborado por Juan Carlos Tarapuez⁶.

1.2.1. Identificación de productos y servicios que se entregan a la ciudadanía

Como resultado de la aplicación de los formatos descritos arriba, se identificaron cuarenta y seis (47) productos y servicios, entre misionales (35) y estratégicos (12), que el IDPC ofrece y

⁶ Ver archivo Excel “Maestro Caracterización” elaborado en diciembre de 2018 por JCT. Esta matriz hace parte integral del presente documento.

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

pone a disposición de la ciudadanía y sus grupos de interés, como se relaciona en la tabla a continuación:

Nº	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Equipo de Trabajo	Dependencia IDPC
1	Relacionamiento estratégico con actores públicos, privados y ciudadanía / Representación Legal	Estratégico	Director General	DIRECCIÓN GENERAL
2	Proyectos transversales liderados por la Dirección General	Misional	Director General	DIRECCIÓN GENERAL
3	Plan Especial de Manejo y Protección (PEMP) del Centro Histórico de Bogotá	Misional	Plan Especial de Manejo y Protección	SUB. TERRITORIAL (ANTES SUB. GENERAL)
4	Asesorías técnicas sobre instrumentos de planeación y gestión	Misional	Instrumentos de planeación y gestión	SUB. TERRITORIAL (ANTES EN SUB. INTERVENCIÓN)
5	Conceptos sobre evaluación de instrumentos radicados	Misional	Instrumentos de planeación y gestión	SUB. TERRITORIAL (ANTES EN SUB. INTERVENCIÓN)
6	Conceptos técnicos sobre competencias de la entidad frente a instrumentos, información sobre instrumentos radicados o en proceso de implementación, o sobre el acompañamiento que el IDPC ha prestado a proyectos estratégicos para la ciudad	Misional	Instrumentos de planeación y gestión	SUB. TERRITORIAL (ANTES EN SUB. INTERVENCIÓN)
7	Servicio: Asesoría técnica en temas de protección e intervención del patrimonio arqueológico distrital. Productos: Oficios de respuesta o Conceptos técnicos.	Misional	Valoración Patrimonio Arqueológico	SUB. INTERVENCIÓN
8	Servicio: Asesoría técnica en temas de protección e intervención del patrimonio arqueológico distrital. Productos: Oficios de respuesta o Conceptos técnico.	Misional	Valoración Patrimonio Arqueológico	SUB. INTERVENCIÓN

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

Nº	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Equipo de Trabajo	Dependencia IDPC
9	Servicio: Evaluación de proyectos de intervención en espacio público y BICs que incluyen el componente de patrimonio arqueológico. Producto: Documento técnico de recomendaciones, de acuerdo con el Plan de Manejo del Patrimonio Arqueológico del Distrito Capital.	Misional	Valoración Patrimonio Arqueológico	SUB. INTERVENCIÓN
10	Acompañamiento a instituciones públicas y privadas (ICANH / Investigadores / Universidades)	Misional	Valoración Patrimonio Arqueológico	SUB. INTERVENCIÓN
11	Gestión de las solicitudes de control urbano que se adelanten ante el IDPC o que sean trasladadas por las alcaldías locales, inspecciones de policía o por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, de igual forma las que se adelante de oficio.	Misional	Control Urbano	SUB. INTERVENCIÓN
12	Concepto favorable o desfavorable.	Misional	Equiparación de Servicios a estrato 1	SUB. INTERVENCIÓN
13	Fortalecimiento de capacidades para el reconocimiento y apropiación social del patrimonio cultural	Misional	Gestión Social	SUB. INTERVENCIÓN
14	Manual de Gestión Social / Bitácora de Gestión Social por entorno patrimonial (recomendaciones)	Misional	Gestión Social	SUB. INTERVENCIÓN
15	Mantenimiento de fachadas patrimoniales a través del Brigadas	Misional	Programa Enlucimiento de fachadas	SUB. INTERVENCIÓN
16	Mantenimiento de fachadas patrimoniales a través del Jornadas de Voluntariado	Misional	Programa Enlucimiento de fachadas	SUB. INTERVENCIÓN
17	Asesoría técnica para enlucimiento de fachadas	Misional	Programa Enlucimiento de fachadas	SUB. INTERVENCIÓN
18	Servicio: Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público	Misional	Monumentos	SUB. INTERVENCIÓN
19	Adopción de monumentos por parte de la ciudadanía, grupos de interés e instituciones públicas y privadas.	Misional	Monumentos	SUB. INTERVENCIÓN

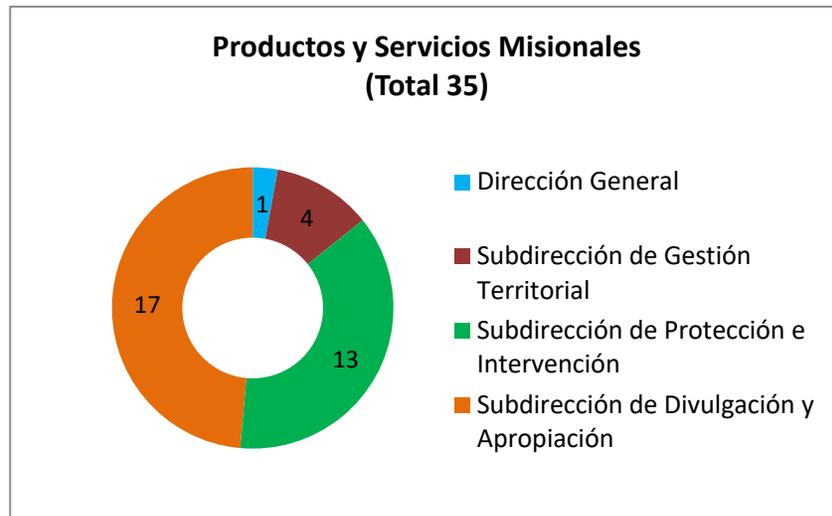
Nº	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Equipo de Trabajo	Dependencia IDPC
20	Programa Distrital de Estímulos	Misional	Fomento del PC	SUB. DIVULGACIÓN
21	Programa Distrital de Apoyos Concertados	Misional	Fomento del PC	SUB. DIVULGACIÓN
22	Banco sectorial del banco de jurados	Misional	Fomento del PC	SUB. DIVULGACIÓN
23	Salas de exposición de la colección permanente, ubicadas en la Casa de los siete balcones (Calle 10 # 3-61)	Misional	Área de curaduría - Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
24	Estrategia virtual "La más chusca" (para redes sociales)	Misional	Área de curaduría - Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
25	Consulta en sala de la Colección General que tiene el Centro de Documentación del IDPC especializada en Patrimonio Cultural de Bogotá.	Misional	Centro de Documentación	SUB. DIVULGACIÓN
26	Talleres de sensibilización o formación en patrimonio cultural inmaterial	Misional	Patrimonio Cultural Inmaterial	SUB. DIVULGACIÓN
27	Asesoría técnica y acompañamiento en solicitud de inclusión a la LRPCI del ámbito Distrital y formulación y seguimientos de PES	Misional	Patrimonio Cultural Inmaterial	SUB. DIVULGACIÓN
28	Asesoría técnica en procesos de salvaguardia del PCI distrital distintos a inclusión en LRPCI	Misional	Patrimonio Cultural Inmaterial	SUB. DIVULGACIÓN
29	Formación, investigación y creación colectiva en patrimonio cultural inmaterial "Patrimonios Locales"	Misional	Patrimonio Cultural Inmaterial	SUB. DIVULGACIÓN
30	Recorridos urbanos por patrimonio histórico y natural	Misional	Programa de Recorridos Urbanos	SUB. DIVULGACIÓN
31	Actividades de difusión patrimonial	Misional	Programa de Recorridos Urbanos	SUB. DIVULGACIÓN
32	Visitas comentadas	Misional	Área Educativa/ Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
33	Talleres	Misional	Área Educativa/ Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
34	Charlas, ciclos y conferencias.	Misional	Área Educativa/ Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

Nº	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Equipo de Trabajo	Dependencia IDPC
35	Intercambios pedagógicos de ciudad	Misional	Área Educativa/ Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
36	Estudio de públicos	Misional	Área Educativa/ Museo de Bogotá	SUB. DIVULGACIÓN
37	Imagen corporativa (piezas gráficas, fotográficas y de video)	Estratégico	Oficina de Comunicaciones	SUB. DIVULGACIÓN
38	Redes sociales IDPC y Museo de Bogotá	Estratégico	Oficina de Comunicaciones	SUB. DIVULGACIÓN
39	Página web del IDPC y micrositiros	Estratégico	Oficina de Comunicaciones	SUB. DIVULGACIÓN
40	Gestión de Medios	Estratégico	Oficina de Comunicaciones	SUB. DIVULGACIÓN
41	Acompañamiento a la Planeación Estratégica	Estratégico	Planeación	O.A. PLANEACIÓN (ANTES SUB. GENERAL)
42	Consulta en sala de los expedientes de Inmuebles de Interés Cultural que hace parte del Archivo de Bienes de Interés Cultural.	Estratégico	Gestión Documental - Archivo BIC	SUB. CORPORATIVA
43	Reprografía de los documentos solicitados por la ciudadanía que hacen parte de los expedientes del Archivo de Bienes de Interés Cultural.	Estratégico	Gestión Documental - Archivo BIC	SUB. CORPORATIVA
44	Radicación de comunicaciones oficiales y entrega a destinatarios. Archivo institucional	Estratégico	Gestión Documental - Orfeo	SUB. CORPORATIVA
45	Fortalecimiento de la capacidad ciudadana y grupos de interés para hacer efectivo el goce de sus derechos - Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés. Acceso a la información pública.	Estratégico	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	SUB. CORPORATIVA
46	Registro, control y seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.	Estratégico	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	SUB. CORPORATIVA
47	Orientación e información a la Ciudadanía sobre la oferta de servicios del IDPC: Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).	Estratégico	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	SUB. CORPORATIVA

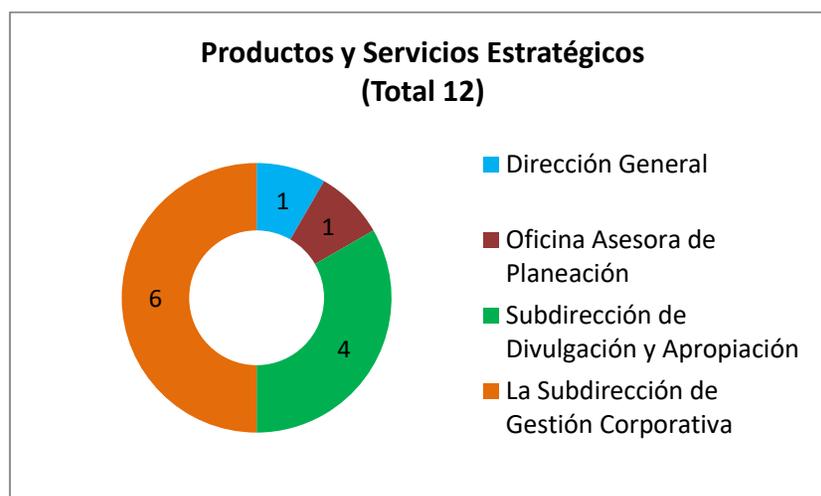
Los treinta y cinco (35) productos y servicios misionales son ofrecidos y gestionados así:

- . Dirección General > 1
- . Subdirección de Gestión Territorial > 4
- . Subdirección de Protección e Intervención > 13
- . Subdirección de Divulgación y Apropiación > 17



Y los doce (12) productos y servicios estratégicos, así:

- . la Dirección General > 1,
- . la Oficina Asesora de Planeación > 1,
- . la Subdirección de Divulgación y Apropiación > 4, y
- . la Subdirección de Gestión Corporativa > 6.



1.2.2. Identificación y caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía

El segundo resultado de la aplicación de los formatos descritos arriba fue la identificación de los ámbitos de interacción entre el IDPC y la ciudadanía en el marco de los procesos, acciones y actividades que se llevan a cabo para entregar a la ciudadanía los productos y servicios del Instituto, con algunas de sus principales atributos.

Se identificaron ochenta y tres (83) ámbitos de interacción, los cuales se clasificaron en dos grupos, así:

- ♣ 46 ámbitos de participación ciudadana (PC); y
- ♣ 37 ámbitos de atención a la ciudadanía y acceso a servicios (ACAS).

El detalle de esta información se presenta en la siguiente tabla:

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
1	1	Participación	Dirección General	Dirección	Consejos Distritales de SACP, PC y Cultura Poblacional	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	Regulatorio	
2	2	Participación	Dirección General	Dirección	Consejos Locales de Gobierno / Encuentros ciudadanos	Para el Control Social		
3	3	Participación	Dirección General	Dirección	Debates de control político	Para el Control Político		
4	4	Participación	Dirección General	Dirección	Audiencias de rendición de cuentas	Para el Control Social		
5	5	Participación	Dirección General	Dirección	Mesas de diálogo / trabajo	De Movilización	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	Informativo
6	6	Participación	Planeación	Planeación	Consulta Plan Estratégico Institucional y Plan Distrital de Desarrollo	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)		

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
7	7	Participación	Planeación	Planeación	Consultas Sectoriales de Presupuestos Participativos (en proceso)	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)		
8	8	Participación	Planeación	Planeación	Mesas de PIAA y de otras Políticas Públicas Distritales	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	Para el Control Social	
9	9	Participación	Planeación	Planeación	Pactos ciudadanos/ Pactos locales	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	Para el Control Social	
10	10	Participación	Planeación	Planeación	Rendición permanente de cuentas	Para el Control Social	Informativo	
11	11	Participación	S. Gestión Corporativa	Gestión Documental - Archivo BIC	Servicios prestados	De Evacuación	De Diagnóstico	
12	12	Participación	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Fortalecimiento de la capacidad ciudadana y grupos de interés para hacer efectivo el goce de sus derechos - Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés.	De Diagnóstico	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	Formativo / Informativo
13	13	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Encuentro de Lanzamiento	Informativo	Formativo	De Movilización
14	14	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Cafés por el centro	De Diagnóstico	De Movilización	
15	15	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Talleres De Diagnóstico participativo	Formativo	De Diagnóstico	De Movilización

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
16	16	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Encuentros con niños, niñas y jóvenes	Formativo	De Diagnóstico	De Movilización
17	17	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Levantamientos arquitectónicos BIC	De Diagnóstico		
18	18	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Encuentros de validación del diagnóstico e inicio formulación	Informativo / Formativo	De Movilización	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)
19	19	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Exposiciones itinerantes	Informativo	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Movilización
20	20	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Mesas Temáticas de Formulación	Informativo / Formativo	De Movilización	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)
21	21	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Foro de presentación del PEMP	Informativo	Formativo	De Movilización
22	22	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Acompañamiento a instancias locales de participación y mesas ciudadanas	Informativo	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Movilización
23	23	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Buzones de correo electrónico	De Comunicación	De Movilización	
24	24	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Buzones físicos	De Comunicación	De Movilización	

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
25	25	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Interacción en redes sociales	Informativo	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Movilización
26	26	Participación	S. Gestión Territorial	PEMP	Plataforma Bogotá Abierta	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Movilización	
27	27	Participación	S. Divulgación	Fomento del PC	Retroalimentación con Beneficiarios	De Evacuación		
28	28	Participación	S. Divulgación	Área de curaduría - Museo de Bogotá	Articulación interinstitucional y con expertos en museología	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Diagnóstico	
29	29	Participación	S. Divulgación	Área de curaduría - Museo de Bogotá	Construcción participativa del Museo Renovado	De Diagnóstico		
30	30	Participación	S. Divulgación	Área de curaduría - Museo de Bogotá	Redes sociales Museo de Bogotá (MdB)	De Comunicación / Informativo	De Movilización	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)
31	31	Participación	S. Divulgación	Oficina de Comunicaciones	Interacción en redes	De Comunicación	Informativo / Formativo	De Movilización
32	32	Participación	S. Divulgación	Oficina de Comunicaciones	Gestión con medios y comunidad	De Comunicación	Informativo	
33	33	Participación	S. Divulgación	Oficina de Comunicaciones	Cubrimiento a eventos	De Comunicación		
34	34	Participación	S. Divulgación	Centro de Documentación	Servicio de Consulta	De Evacuación	De Diagnóstico	
35	35	Participación	S. Intervención	Instrumentos de planeación y gestión	Encuestas de satisfacción	Para el Control Social		

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
36	36	Participación	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Servicios brindados	De Evacuación	De Diagnóstico	
37	37	Participación	S. Intervención	Gestión Social	Acercamiento con actores de entornos patrimoniales	Informativo	De Movilización	
38	38	Participación	S. Intervención	Gestión Social	Reconocimiento del patrimonio por entornos patrimoniales con actores sociales	De Diagnóstico	Formativo	De Movilización
39	39	Participación	S. Intervención	Gestión Social	Articulación con grupos de interés (Centro Joven, Diálogo Patrimonio Grafiti)	De Diagnóstico	Informativo / Formativo	De Movilización
40	40	Participación	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Encuentros Informativos	Informativo	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)	De Movilización
41	41	Participación	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Taller Formativo	Formativo		
42	42	Participación	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Taller De Evacuación	Formativo		
43	43	Participación	S. Intervención	Monumentos	Programa Adopta un Monumento	De Movilización	Formativo	
44	44	Participación	S. Intervención	Monumentos	Servicio de Asesoría Técnica Personalizada	De Evacuación	De Diagnóstico	
45	45	Participación	S. Intervención	Control Urbano	Servicio de Asesoría Técnica	De Evacuación	De Diagnóstico	

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
					Personalizada			
46	46	Participación	S. Intervención	Equiparación a Estrato 1	Servicio de Información	De Evacuación	De Diagnóstico	
47	1	ACAS	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Gestión del Defensor del Ciudadano	De Acceso a Servicios	De Comunicación	
48	2	ACAS	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Revisión de la documentación y radicación de entrada; y entrega de comunicaciones oficiales.	Informativo	De Acceso a Servicios	
49	3	ACAS / Participación	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Gestión de PQRS.	Acceso a la Información Pública	De Evacuación / De Diagnóstico	De Acceso a Servicios / Para el Control Social
50	4	ACAS / Participación	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Actualización y Divulgación del Inventario de Trámites y OPAs del IDPC.	Informativo	De Acceso a Servicios	De Evacuación / De Diagnóstico
51	5	ACAS	S. Gestión Corporativa	Gestión Documental - Archivo BIC	Consulta en Sala de los expedientes del Archivo BIC	De Acceso a Servicios		
52	6	ACAS	S. Gestión Corporativa	Gestión Documental - Archivo BIC	Reprografía de los documentos solicitados por la ciudadanía que hacen parte de los expedientes del Archivo de Bienes de Interés Cultural.	De Acceso a Servicios		

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
53	7	ACAS / Participación	S. Divulgación	Grupo de Patrimonio cultural inmaterial	Desarrollo taller(es) de sensibilización o formación	Informativo	Formativo	De Movilización
54	8	ACAS / Participación	S. Divulgación	Grupo de Patrimonio cultural inmaterial	Ciclo de talleres Patrimonios Locales	De Diagnóstico	Formativo	De Movilización
55	9	ACAS / Participación	S. Divulgación	Programa de Servicios Misionales Urbanos	Servicios Misionales urbanos	De Acceso a Servicios	Informativo	Formativo
56	10	ACAS / Participación	S. Divulgación	Programa de Servicios Misionales Urbanos	Actividades de difusión patrimonial	De Acceso a Servicios	Informativo	Formativo
57	11	ACAS	S. Divulgación	Fomento del PC	Jornadas informativas (esta la realiza la SDCRD)	Informativo	Formativo	
58	12	ACAS	S. Divulgación	Fomento del PC	Acompañamiento y evaluación a beneficiarios	De Evacuación	Formativo	
59	13	ACAS	S. Divulgación	Centro de Documentación	Consulta en sala de la colección general	De Acceso a Servicios		
60	14	ACAS	S. Divulgación	Grupo de Patrimonio cultural inmaterial	Espacios de interacción para adelantar la asesoría en postulación a la LRPCI	De Acceso a Servicios	Formativo	De Movilización
61	15	ACAS	S. Divulgación	Grupo de Patrimonio cultural inmaterial	Espacios de interacción para para la asesoría, acompañamiento y evaluación de PES	De Acceso a Servicios	Formativo	De Movilización / De Seguimiento
62	16	ACAS	S. Divulgación	Oficina de Comunicaciones	Página web y micrositos	Informativo	Para el Control Social	
63	17	ACAS	S. Divulgación	Área Educativa/ Museo de Bogotá	Servicios Misionales comentadas	De Acceso a Servicios		

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
64	18	ACAS	S. Divulgación	Área Educativa/ Museo de Bogotá	Talleres Formativos	De Acceso a Servicios		
65	19	ACAS	S. Divulgación	Área Educativa/ Museo de Bogotá	Charlas y ciclos de conferencias	De Acceso a Servicios		
66	20	ACAS	S. Divulgación	Área Educativa/ Museo de Bogotá	Intercambios pedagógicos	De Acceso a Servicios		
67	21	ACAS	S. Divulgación	Área Educativa/ Museo de Bogotá	Estudio de públicos	De Diagnóstico	De Evacuación	
68	22	ACAS / Participación	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Servicios Misionales de identificación de entorno y actores	De Diagnóstico		
69	23	ACAS	S. Intervención	Instrumentos de planeación y gestión	Mesa de Atención al Ciudadano	Informativo		
70	24	ACAS	S. Intervención	Instrumentos de planeación y gestión	Articulación interinstitucional	Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)		
71	25	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Solicitud de información sobre el PMPAB	De Acceso a Servicios		
72	26	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Solicitud de Recomendaciones técnicas para los procedimientos asociados a los Programa de Arqueología Preventiva (PAP)	De Acceso a Servicios		
73	27	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Solicitud De Seguimiento a los PAP	De Evacuación	De Diagnóstico	

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
74	28	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Solicitud de Revisión de los informes finales de los PAP y Planes de manejo arqueológicos en los casos que sean solicitados.	De Acceso a Servicios		
75	29	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Evaluación de proyectos de intervención en espacio público y BICs que incluyen el componente de patrimonio arqueológico.	De Acceso a Servicios		
76	30	ACAS	S. Intervención	Valoración Patrimonio Arqueológico	Solicitud de acompañamiento a instituciones públicas y privadas (ICANH / Investigadores / Universidades).	Informativo	Formativo	
77	31	ACAS	S. Intervención	Control Urbano	Gestión de las solicitudes de control urbano	De Acceso a Servicios		
78	32	ACAS	S. Intervención	Equiparación a Estrato 1	Evaluación de solicitudes de Equiparación de servicios públicos a estrato 1.	De Acceso a Servicios		
79	33	ACAS	S. Intervención	Equiparación a Estrato 1	Información sobre Evaluación de	De Acceso a Servicios		

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito / Descripción de la finalidad del Ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito	Tipos de ámbito
					solicitudes de Equiparación de servicios públicos a estrato 1.			
80	34	ACAS	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Asesoría y acompañamiento técnico	De Acceso a Servicios		
81	35	ACAS	S. Intervención	Programa Distrital de enlucimiento de fachadas	Enlucimiento de fachadas	De Acceso a Servicios		
82	36	ACAS	S. Intervención	Monumentos	Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público.	De Acceso a Servicios		
83	37	ACAS	S. Intervención	Monumentos	Servicio de Asesoría Técnica Personalizada	De Acceso a Servicios		

El proceso de caracterización de estos 83 ámbitos de interacción ciudadana incluyó la definición de su tipología y la identificación de los mecanismos de participación / interacción desplegados en dichos espacios. Como se puede apreciar en las tablas anterior y siguiente, las áreas misionales concentran el **78%** de los ámbitos de interacción con la ciudadanía identificados (65), clasificados así:

- Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio tiene bajo su responsabilidad el despliegue del mayor número de ámbitos de participación y de acceso a servicios, es decir 28, con 43 tipos de interacción;
- Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio, con 23 ámbitos y 49 tipos de interacción; y
- Subdirección de Gestión Territorial, con 14 ámbitos y 38 tipos de interacción.

El otro 22% de los ámbitos de interacción con la ciudadanía identificados (18) se despliegan en desarrollo de procesos estratégicos, así:

- Dirección General, con 5 ámbitos de participación y 8 tipos de interacción;
- Oficina Asesora de Planeación, también con 5 ámbitos de participación y 8 tipos de interacción; y
- Subdirección de Gestión Corporativa, con 2 ámbitos de participación y 6 de atención a la ciudadanía y acceso a servicios, y 21 tipos de interacción.

Los resultados de la tipificación se detallan en la siguiente tabla; es necesario tener en cuenta que un ámbito puede incluir acciones de varios tipos.

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

Tipo de ámbito	Dirección (5)*	OAP (5)*	Gestión Corporativa (8)*	Gestión Territorial (14)*	Divulgación (23)*	Intervención (28)*	Total ámbitos por tipo (83)*
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ACCESO A SERVICIOS			6		9	11	26
INFORMATIVO	1	1	3	7	8	5	25
DE MOVILIZACIÓN	1			13	6	5	25
FORMATIVO			1	6	9	6	22
DE DIAGNÓSTICO			4	4	5	8	21
CONSULTIVO	2	4	1	6	2	2	17
DE EVALUACIÓN			3		4	5	12
PARA EL CONTROL SOCIAL	3	3	1		1	1	9
DE COMUNICACIÓN			1	2	4		7
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			1				1
DE SEGUIMIENTO					1		1
REGULATORIO	1						1
TOTAL TIPOS DE ÁMBITOS	8	8	21	38	49	43	167

(n)* Número de ámbitos identificados en cada una de las dependencias del IDPC.

En resumen, hay un total de **167 tipos** de ámbitos de interacción con la ciudadanía, clasificados así:

- 26 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ACCESO A SERVICIOS
- 25 de tipo INFORMATIVO
- 25 DE MOVILIZACIÓN
- 22 de tipo FORMATIVO
- 21 DE DIAGNÓSTICO
- 17 de tipo CONSULTIVO
- 12 DE EVALUACIÓN
- 9 PARA EL CONTROL SOCIAL
- 7 DE COMUNICACIÓN
- 1 de ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- 1 DE SEGUIMIENTO
- 1 de tipo REGULATORIO

De igual forma, es importante resaltar los **mecanismos** a través de los cuales se materializa esa interacción entre el IDPC y la Ciudadanía y Grupos de Interés; con el ejercicio realizado se obtuvo el siguiente resultado:

	MECÁNISMO DE INTERACCIÓN	# de veces que se ha utilizado
1	Solicitud ciudadana o de grupo de interés	16
2	Mesa de Trabajo	15
3	Solicitud institucional	14
4	Asamblea	14
5	Comité	14
6	Encuestas	12
7	Servicios Misionales	10
8	Campaña Informativa	8
9	Buzones de sugerencias	6
10	Talleres	5
11	Audiencia pública	3
12	Bogotá abierta	1
13	Charlas	2
14	Consulta ciudadana	4
15	Redes Sociales	4
16	Entrevistas	3
17	Foro	3
18	Instancias formales de participación	3
19	Página WEB institucional	3
20	Entrega de material informativo	2
21	Orientación a la Ciudadanía / Agendamiento de citas	2
22	PQRS	2
23	Debate	1
24	Ejercicios de colaboración ciudadana	1
25	Eventos y ferias	1

Con base en los datos recolectados en el ejercicio de caracterización, se puede concluir que el acceso a servicios es el ámbito de interacción entre la ciudadanía y el IDPC más desplegado en ejercicio de las funciones del Instituto, seguido de los ámbitos de tipo formativo, de movilización, de tipo informativo, de diagnóstico y consultivo. Entre estos seis (6) tipos de ámbitos de interacción suman 136 de los 167 identificados, lo que corresponde al 81%.

Por otra parte, los principales mecanismos (8) a través de los cuales se materializa esa interacción son:

- Solicitud ciudadana o de grupo de interés,
- Mesas de trabajo,
- Solicitud institucional,
- Asamblea,
- Comité,

- Encuestas,
- Servicios misionales, y
- Campañas informativas, entre otros.

Por último, se identificaron los canales de comunicación e interacción más utilizados en los diálogos abiertos con la ciudadanía, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Correo electrónico (bases de datos)
- ✓ Página web / publicación o banner en página web
- ✓ Whatsapp
- ✓ Redes sociales
- ✓ Comunicación oficial - radicación Orfeo
- ✓ Llamada telefónica
- ✓ Registro en campo
- ✓ Buzones
- ✓ Afiches / Volantes
- ✓ Guía de Trámites y Servicios.
- ✓ SUIT
- ✓ El interesado realiza la solicitud / invitación directa (presencial)
- ✓ Información personal / Orientación atención al ciudadano
- ✓ Enlaces territoriales de la SCR D / Otras entidades distritales
- ✓ Reunión informativa de avances
- ✓ Visita de avanzada

2. CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

La realización de esta primera etapa del ejercicio de caracterización, en la cual se hizo la identificación y caracterización de los ámbitos de Interacción entre el IDPC y la ciudadanía, nos permitió avanzar, a su vez, en la identificación de los actores internos y externos, así como de los principales usuarios y grupos de interés del Instituto.

A continuación, se describen la metodología utilizada en esta segunda etapa y los principales resultados obtenidos.

2.1. Ampliación de la descripción de la metodología utilizada⁷

De acuerdo con la Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP/DAFP, esta caracterización hace referencia al ejercicio de identificación de 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 que satisfagan a los Ciudadanos en general y grupos de interés.

El ejercicio de caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés es **multifocal** e integra los elementos estructurantes de las siguientes políticas públicas y lineamientos de la función pública:

1. **Política de Servicio al Ciudadano.** Prevé mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

⁷ Guía DNP

En el marco de la política de Servicio a la Ciudadanía, la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad, permite el diseño y ejecución de estrategias y acciones como:

ESTRATEGIA	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none">• Adecuación de la oferta institucional a través de la actualización de procesos y procedimientos.• Cualificación de servidores públicos.• Ampliación y mejora de la oferta de canales de atención y de información.	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones, según el tipo de usuario.• Establecer la mejor forma en que se debe presentar la información.• Realizar ajustes fundamentales en la infraestructura física.• Evaluar la posibilidad de implementación de nuevas tecnologías para la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos.• Diseñar y actualizar los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

2. **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.** El acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por lo que el primer paso consiste en que las entidades conozcan las características de su población objetivo.

En este sentido, los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas.

En el marco de las políticas de Participación Ciudadana y Rendición Permanente de Cuentas, la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad, permite el diseño y ejecución de estrategias y acciones como:

ESTRATEGIA	ACCIONES
Reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas .	<ul style="list-style-type: none">• Definir las características que diferencian un actor de otro.• Reconocer la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos.

3. **Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT).** El registro de los trámites en los diferentes sistemas de información, dentro de los que se destaca el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), requiere la identificación por parte de las entidades de las características de la población objetivo entre otras las siguientes:

- Instituciones Públicas
- Ciudadanía
- Organizaciones

¡IMPORTANTE!

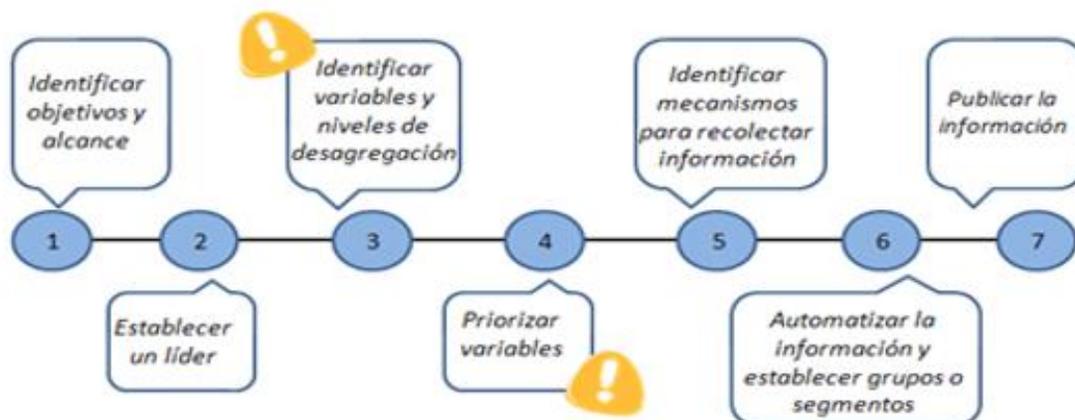
Para el ejercicio de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de los ciudadanos que reciben directamente estos bienes y servicios, para responder adecuadamente a sus necesidades.

4. **Política de Gobierno Digital.** 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, usuarios o grupos de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

Los **pasos claves** a seguir para hacer el ejercicio de caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad se describen en la siguiente gráfica:

CÓMO HACER UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.

En esta secuencia, es importante destacar los **pasos 3 y 4: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**, respectivamente.

De acuerdo con los objetivos establecidos, el paso 3 consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés.

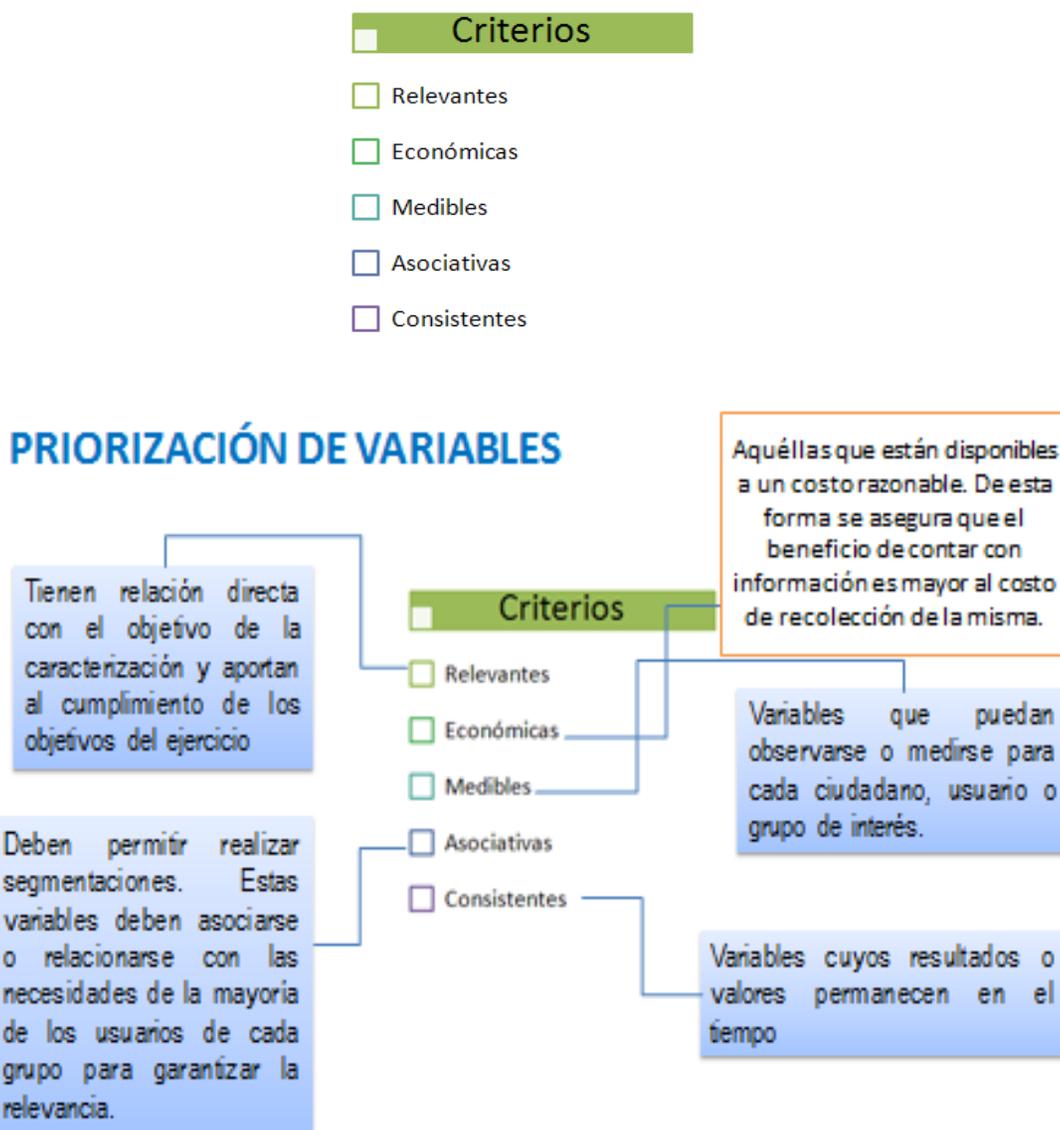
2.1 Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización (...).



El paso siguiente consiste en identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.

Con base en el listado indicativo de los mecanismos de recolección de información presentados en la Guía, el grupo responsable del ejercicio de caracterización diseñó un instrumento propio, descrito en el marco metodológico del Capítulo I. Marco General del presente documento.

A continuación, se describen los principales resultados alcanzados, en esta segunda fase del ejercicio de caracterización realizado en el IDPC.

2.2. Identificación y caracterización de actores, usuarios y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y de atención a la ciudadanía y acceso a servicios

La visión sistémica de las organizaciones públicas introducida en los planteamientos de la gestión pública reciente integra los conceptos propuestos por Espejo et. al. (1996) en la sigla TASCOI para identificar los agentes que intervienen en el quehacer de las organizaciones, así: Transformación, Actores, Suministradores, Clientes (beneficiarios o usuarios), Organizadores e Intervinientes.

Utilizando este marco conceptual, este apartado realiza una clasificación de los agentes identificados mediante el Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC.

Con base en la información recolectada a lo largo de este ejercicio de caracterización, se identificaron los siguientes actores, usuarios y grupos de interés que interactúan, con roles diferentes, con el Instituto en los 167 espacios tipificados, como se muestra a continuación agrupado por dependencia:

1) DIRECCIÓN GENERAL

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
Dirección General	G1	Ciudadanía general	. Aliados . Beneficiarios directos
	G2	Academia	. Reguladores . Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G3	Organizaciones sociales / culturales	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G4	Empresa privada	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G5	Entes de control	. Reguladores
	G6	Entidades del Distrito	. Reguladores . Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos

2) OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
OAP	G5	Entes de control	. Reguladores

	G6	Entidades del Distrito	. Reguladores . Suministradores . Pares
	G7	Consejo Distrital de Patrimonio	. Beneficiarios indirectos
	G8	Consejos ciudadanos asociados a la política pública	. Beneficiarios indirectos
	G9	Veedores ciudadanos	. Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos

3) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
Sub Territorial	G1	Ciudadanía general / Niños, niñas y jóvenes / Población flotante CH	. Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G2	Academia / Estudiantes / Universidades CH	. Veedores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G3	Organizaciones sociales / culturales / artísticas	. Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G4	Empresa privada / Comerciantes y Empresarios CH / Gremios y Asociaciones	. Suministradores . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G5	Entes de control	. Veedores
	G6	Entidades del Distrito / Ministerio de Cultura / Entidades Públicas Nacionales / Entidades Públicas Locales y JAL	. Reguladores . Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G11	Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC en CH / Residentes centro histórico (CH) y sus organizaciones (JAC)	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos

	G10	Instancias de Participación local (CPL, CLACP) y sus integrantes / Mesas Ciudadanas	<ul style="list-style-type: none"> . Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G13	Funcionarios y Contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> . Suministradores . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos

4) SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
Sub Protección e Intervención	G1	Ciudadanía general	<ul style="list-style-type: none"> . Beneficiarios directos
	G2	Academia / Estudiantes / Universidades CH / Arquitectos Restauradores / Arqueólogos / Investigadores / Instituciones educativas	<ul style="list-style-type: none"> . Veedores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Suministradores
	G3	Organizaciones y colectivos sociales / culturales / artísticas / Gestores dedicados a la apropiación social del PC / Organizaciones dedicadas a la gestión del PC	<ul style="list-style-type: none"> . Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Suministradores
	G4	Empresa privada / Constructores / Comerciantes y Empresarios / Gremios y Asociaciones / Instituciones religiosas / Curadurías	<ul style="list-style-type: none"> . Suministradores . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G6	Alcaldía Mayor / Entidades nacionales, distritales y locales / Ministerio de Cultura / Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH / Policía	<ul style="list-style-type: none"> . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos . Reguladores . Aliados . Pares . Suministradores
	G11	Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores	<ul style="list-style-type: none"> . Suministradores . Pares . Aliados

		y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos / tercero afectado	. Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G12	Ganadores de apoyos concertados / Ganadores de estímulos	. Beneficiarios directos
	G13	Funcionarios y Contratistas del IDPC	. Suministradores . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos

5) SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
Sub Divulgación y Apropiación	G1	Ciudadanía general / Público	. Beneficiarios directos
	G2	Académicos e Investigadores / Estudiantes y sus familias / Universidades / Arquitectos Restauradores / Expertos / Instituciones educativas / Mediadores Formadores	. Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Suministradores
	G3	Organizaciones y colectivos sociales / culturales / artísticos / educativos / Grupo gestor del PES / Museos / Portadores o cultores	. Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Suministradores
	G4	Empresa privada / Medios de Comunicación / Gremios	. Suministradores . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G6	Entidades nacionales, distritales y locales / DEL / SDCRD / Secretaría de Educación Distrital / SICFAC	. Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos . Aliados . Pares . Suministradores
	G11	Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC /	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos

		Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos /	. Beneficiarios indirectos
	G13	Funcionarios y Contratistas del IDPC	. Suministradores . Pares . Beneficiarios directos

6) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

DEPENDENCIA IDPC	GRUPOS	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	TIPO DE RELACIÓN CON EL IDPC
Subdirección de Gestión Corporativa	G1	Ciudadanía general / Turistas	. Beneficiarios directos
	G2	Academia / Arquitectos / Arquitectos Restauradores / Estudiantes Universitarios y de Colegio / Investigadores	. Reguladores . Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G3	Organizaciones sociales / culturales /	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos
	G4	Empresa privada / Gremios / Asociaciones de comerciantes / hoteleros	. Beneficiarios directos . Aliados
	G11	Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos / tercero afectado	. Suministradores . Pares . Aliados . Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G5	Entes de control: Concejo de Bogotá / Contraloría Distrital / Personería de Bogotá / Senado y Cámara / Contraloría General de la Nación / Procuraduría	. Reguladores
	G6	Alcaldía Mayor / Entidades del Distrito / Alcaldías Locales / JAL / Policía / Entidades	. Reguladores . Suministradores . Pares . Aliados

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

		Públicas Nacionales / Ministerio de Cultura	. Beneficiarios directos . Beneficiarios indirectos
	G13	Funcionarios y Contratistas del IDPC	. Suministradores . Pares . Beneficiarios directos

En resumen, se identificaron 13 tipos o **grupos con características similares** de ciudadanos, usuarios y grupos de interés (incluido un grupo interno, el G13 integrado por funcionarios y contratistas del instituto); los cuales juegan diferentes **roles** en los espacios de interacción con el IDPC, bien como:

- Beneficiarios directos
- Beneficiarios indirectos
- Reguladores
- Aliados
- Pares
- Suministradores

Los 13 grupos son:

1. Ciudadanía general / Turistas / Público / Niños, niñas y jóvenes / Población flotante CH

2. Académicos e Investigadores / Estudiantes Universitarios y de Colegio (y sus familias) / Universidades CH / Arquitectos Restauradores / Arqueólogos / Instituciones educativas / Expertos / Instituciones educativas / Mediadores Formadores

3. Organizaciones y colectivos sociales / culturales / artísticas / educativos / Grupo gestor del PES / Museos / Portadores o cultores / Gestores dedicados a la apropiación social del PC / Organizaciones dedicadas a la gestión del PC

4. Empresa privada / Gremios / Asociaciones de comerciantes / hoteleros / Medios de Comunicación / Constructores / Comerciantes y Empresarios / Instituciones religiosas / Curadurías

5. Entes de control: Concejo de Bogotá / Contraloría Distrital / Personería de Bogotá / Senado y Cámara / Contraloría General de la Nación / Procuraduría

6. Alcaldía Mayor / Entidades del Distrito / Alcaldías Locales / JAL / Policía / Entidades Públicas Nacionales / Ministerio de Cultura / Entidades Públicas Locales / Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH / DEL / SDCRD / Secretaría de Educación Distrital / SICFAC

7. Consejo Distrital de Patrimonio

8. Consejos ciudadanos asociados a la política pública

9. Veedores ciudadanos

10. Instancias de Participación local (CPL, CLACP) y sus integrantes / Mesas Ciudadanas

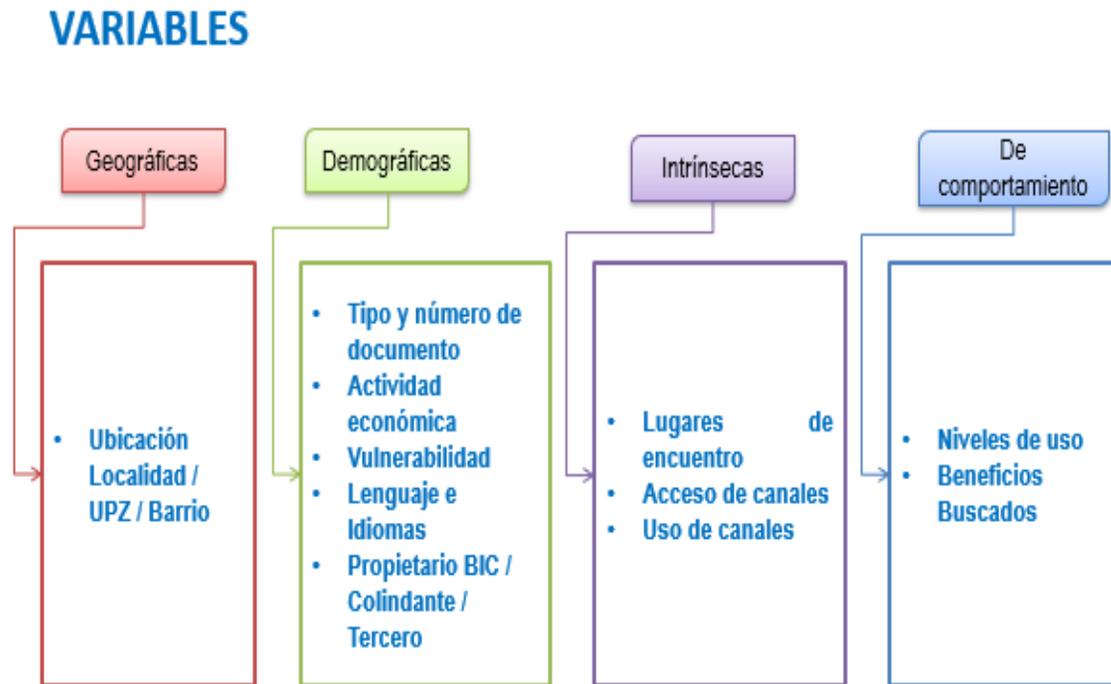
11. Propietarios poseedores y/o arrendatarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos / tercero afectado

12. Ganadores de apoyos concertados / Ganadores de estímulos

13. Funcionarios y Contratistas del IDPC

Finalmente, con base en la metodología del DNP y en los datos con los que cuenta el IDPC, realizamos una primera parametrización interna de las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, que utilizaremos para complementar los resultados de esta segunda parte del ejercicio de caracterización.

Las variables básicas identificadas y priorizadas se detallan en la siguiente gráfica:



Al cruzar la información de actores, usuarios y grupos de interés identificados con las variables priorizadas, construimos la estructura básica para adelantar la caracterización de los agentes que interactúan con el IDPC en los diversos espacios de participación ciudadana y de atención y acceso a los servicios brindados por la entidad.

En la siguiente tabla se recogen los resultados obtenidos; es necesario tener en cuenta que las variables identificadas aplican a alguno o a varios de los grupos de actores identificados, pero no a todos.

IDPC	Gs	ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Variables GEOGRÁFICAS	Variables DEMOGRÁFICAS	Variables INTRÍNSECAS	Variables DE COMPORTAMIENTO
Dirección General	G1 G2 G3 G4 G5 G6	Ciudadanía general Academia Organizaciones Empresa privada Entes de control Entidades del Distrito	No se identificaron	No se identificaron	No se identificaron	No se identificaron

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

Oficina Asesora de Planeación	G5 G6 G7 G8 G9	Entes de control Entidades del Distrito Consejo Distrital de Patrimonio Consejos ciudadanos asociados a la política pública Veedores ciudadanos	No se identificaron	No se identificaron	No se identificaron	No se identificaron
Subdirección de Gestión Territorial	G1 G2 G3 G4 G5 G6 G10 G11 G13	Ciudadanía general / Niños, niñas y jóvenes / Población flotante CH Academia / Estudiantes / Universidades CH Organizaciones sociales / culturales / artísticas Empresa privada / Comerciantes y Empresarios CH / Gremios y Asociaciones Entes de control Entidades del Distrito / Ministerio de Cultura / Entidades Públicas Nacionales / Entidades Públicas Locales y JAL Instancias de Participación local (CPL, CLACP) y sus integrantes / Mesas Ciudadanas Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC en CH / Residentes centro histórico (CH) y sus organizaciones (JAC) Funcionarios y Contratistas del IDPC	Dirección, Barrio, Localidad.	Edad, Identidad de género, Tamaño grupo familiar, Condición de discapacidad, Actividad económica.	Intereses, Lugares de encuentro, Pertenencia a organizaciones sociales y culturales, Acceso a canales, Uso de canales.	
Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio Cultural	G1 G2 G3 G4	Ciudadanía general Academia / Estudiantes / Universidades CH / Arquitectos Restauradores / Arqueólogos / Investigadores / Instituciones educativas Organizaciones y colectivos sociales / culturales / artísticas / Gestores dedicados a la apropiación social del	Dirección, Barrio, UPZ, Localidad y Municipio de Residencia. Barrio Localidad,	Distrito Capital / Sector Institucional Nacional / Territorial / Local. Actividad económica / Sector Privado,	Participante Propuesta / Nombre / Tipo Participante / Tipo Rol / Actividad económica / Años de experiencia.	Continuidad de las acciones relacionadas con el PC, Pertenencia / generación de redes de trabajo sobre Patrimonio Cultural. Interés por el Patrimonio y la

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

	G6 G11 G12 G13	PC / Organizaciones dedicadas a la gestión del PC Empresa privada / Constructores / Comerciantes y Empresarios / Gremios y Asociaciones / Instituciones religiosas / Curadurías Alcaldía Mayor / Entidades nacionales, distritales y locales / Ministerio de Cultura / Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH / Policía Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos / tercero afectado Ganadores de apoyos concertados / Ganadores de estímulos Funcionarios y Contratistas del IDPC	Sector de Interés Cultural, Zona o proyecto de intervención en espacio público, Dirección Inmueble BIC.	Sector Académico público y privado, Grupo Etario. Propietario / Apoderado / Residente. Estrato, Fecha Nacimiento, Sexo, Grupos étnicos.	Acceso a canales. Intereses, Lugares de encuentro. Persona Natural o Jurídica / Anónimo.	Cultura / Intereses propios de su actividad económica / Interés por la conservación del Patrimonio y la Cultural. Nivel de uso
Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio Cultural	G1 G2 G3 G4 G6 G11	Ciudadanía general / Público Académicos e Investigadores / Estudiantes y sus familias / Universidades / Arquitectos Restauradores / Expertos / Instituciones educativas / Mediadores Formadores Organizaciones y colectivos sociales / culturales / artísticos / educativos / Grupo gestor del PES / Museos / Portadores o cultores Empresa privada / Medios de	Rural / Urbano, Localidad, Barrio. La variable depende de la Manifestación Cultural postulada / la Manifestación Cultural a la que se le está formulando el PES / la Manifestación Cultural	Tipo y número de documento, Edad (grupos de SEGPLAN), Identidad de género, Estrato Socio – Económico, Orientación Sexual, Escolaridad,	Intereses generales / de la visita / en patrimonio inmaterial / Acceso a canales, Uso de canales. Portador o cultor / Organización o colectivo relacionado con la Manifestación	Beneficio buscado, Nivel de uso, Eventos.

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés

	G13	Comunicación / Gremios Entidades nacionales, distritales y locales / DEL / SDCRD / Secretaría de Educación Distrital / SICFAC Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones (JAC) / Asociaciones de vecinos Funcionarios y Contratistas del IDPC	incluida en la LRPCI.	Con discapacidad, Puntaje del Sisbén, Nombre y contacto, Lenguas o idiomas.	ón postulada / PES / Relación directa con ciudadanos y comunidades objeto del proyecto. Competencia en el procedimiento.	
Subdirección de Gestión Corporativa	G1 G2 G3 G4 G5 G6 G11 G13	Ciudadanía general / Turistas Academia / Arquitectos / Arquitectos Restauradores / Estudiantes Universitarios y de Colegio / Investigadores Organizaciones sociales / culturales Empresa privada / Gremios / Asociaciones de comerciantes / hoteleros Entes de control: Concejo de Bogotá / Contraloría Distrital / Personería de Bogotá / Senado y Cámara / Contraloría General de la Nación / Procuraduría Alcaldía Mayor / Entidades del Distrito / Alcaldías Locales / JAL / Policía / Entidades Públicas Nacionales / Ministerio de Cultura Propietarios BIC y de inmuebles colindantes / Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC / Residentes CH y SIC y sus organizaciones	Residente / Turista Nacional o Extranjero Barrio / Localidad / SIC / Dirección Inmueble, Zona o proyecto de intervención en espacio público. Distrito.	Grupo etario, Actividad económica Propietario / Apoderado / Residente. Sector Institucional Distrito Capital / Nacional. Escolaridad.	Acceso a canales, Persona Natural o Jurídica / Anónimo. Intereses.	Interés por el Patrimonio y la Cultural, Asiduo participante o visitante del Museo, Beneficio buscado.

	(JAC) / Asociaciones de vecinos / tercero afectado Funcionarios y Contratistas del IDPC				
--	--	--	--	--	--

Finalmente, para mayor información, en el **Anexo 1** se presenta la matriz que contiene los datos recolectados en el ejercicio de caracterización realizado en 2018, los cuales fueron revisados y analizados para ser incluidos en el presente documento.

CAPÍTULO III. ESTUDIO DE PÚBLICOS DEL MUSEO DE BOGOTÁ

El Estudio de Públicos realizado periódicamente por el Museo de Bogotá, bajo los lineamientos y metodología estipulados para los museos, complementa este documento de caracterización de actores y usuarios del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

El perfil demográfico del público que asiste al Museo de Bogotá se construyó a partir de dos variables demográficas aplicadas a las personas que participaron en las actividades educativas y culturales realizadas en el Museo durante 2017.

“1 Variables demográficas

1. Ciclo vital: Esta categoría comprende los rasgos de edades principales de los visitantes de asisten al museo. Se organizan en diferentes grupos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- *Primera infancia: entre 0 a 6 años*
- *Infancia: 7 a 13 años*
- *Adolescencia: 14 a 17 años*
- *Juventud: 18 a 26 años*
- *Adulthood: 27 a 59 años*
- *Adulto mayor: más de 60 años*

2. Género: las planillas de asistencias contemplan únicamente dos posibilidades a nivel del género: femenino y masculino⁸, considerando que estas son diligenciadas por el personal de

⁸ Para nuestro caso particular de diligenciamiento de planillas el proceso de demarcación se define únicamente a nivel de lo masculino y de lo femenino, determinado por las características de identidad biológica de los visitantes perceptibles a simple vista. En este sentido no tenemos en cuenta ni la identidad de género, ni el rol de género, los cuales se definen de la siguiente manera:

- **Identidad de género:** es el esquema ideo-afectivo más primario, consciente e inconsciente, de la pertenencia a un sexo y no al otro. Se establece más o menos a la misma edad en que se adquiere el lenguaje (entre los dos y tres años) y es anterior a su conocimiento de la diferencia anatómica entre los sexos.
- **Rol de género:** es el conjunto de deberes, aprobaciones, prohibiciones y expectativas acerca de los comportamientos sociales apropiados para las personas que poseen un sexo determinado.

vigilancia, sin que se tenga oportunidad ni espacio para particularizar en la identificación de género por parte de los visitantes. (...)

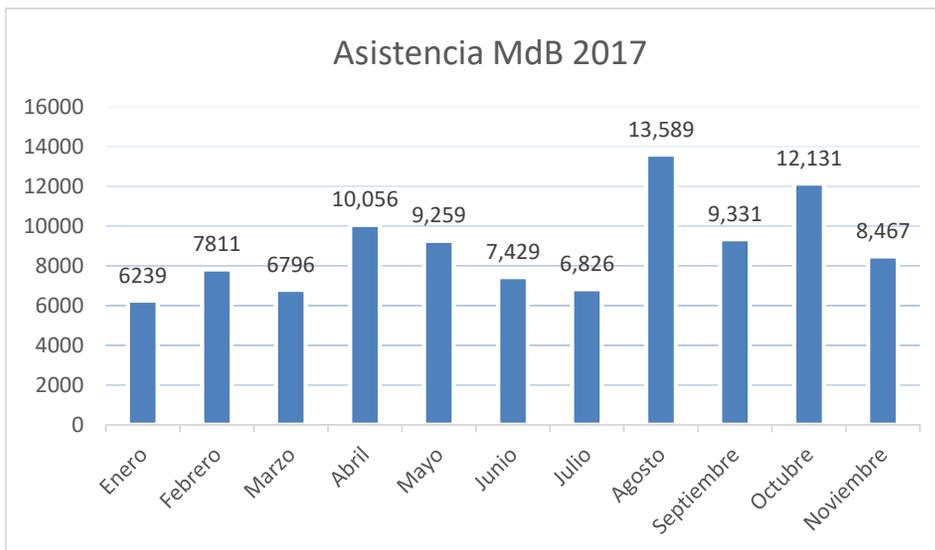
El porcentaje de asistencias a lo largo del año fue del 51% para las mujeres (50.362) y del 49% (47.570) para los hombres. En relación con 2016 el porcentaje se mantuvo igual.



3. Asistencias generales

Durante 2016, se registraron entre enero y diciembre 46.540 asistencias al Museo de Bogotá en sus dos sedes del Centro Histórico de la Ciudad. Las asistencias al MdB, durante este mismo periodo de tiempo del 2017 fueron 104.153. Vemos así un aumento del 104% entre 2016 y 2017.

Los meses en los que se reportó un mayor número de asistencias fueron en orden de mayor a menor: agosto con 13.589, octubre con 12.131, abril con 10.056, septiembre con 9.331 y mayo con 9.259. ⁹



⁹ Tomado del Informe Estudio de Públicos del Museo de Bogotá – Área Educativa 2017. Marcela Trisancho Mantilla – Responsable, Ana María Sánchez y Juan Ricardo Barragán – Monitores, Sebastián Pinto, Oscar Londoño y Leonardo Crisancho – Mediadores.

El documento completo del Estudio de Públicos 2017 se presenta como **Anexo 2** a este documento.

4. CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este documento recoge los resultados del trabajo realizado en la vigencia 2018 con todos los grupos funcionales del IDPC, y complementa la primera versión del documento de Caracterización de Usuarios elaborado en 2018 (y publicado en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública) en cumplimiento de la normatividad vigente.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el análisis de la información y la estructuración de este documento final se llevó a cabo durante el primer semestre de 2019, la presentación de los resultados alcanzados tiene en cuenta la nueva estructura organizacional del IDPC.

Lo anterior, hace aún más necesario realizar de manera inmediata un proceso interno de divulgación de este documento de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con algunas mesas de trabajo, con el fin de contar con los aportes, observaciones y comentarios complementarios que permitan enriquecer este ejercicio.

Es importante que sus resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de los diferentes procesos institucionales y de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, para facilitar y mejorar la toma de decisiones, el diseño de los planes, programas, y proyectos en cumplimiento del mandato misional del Instituto, así como la atención a la ciudadanía y a los grupos de interés.

Recomendaciones para profundizar el ejercicio en vigencias posteriores:

- Delimitar un objetivo estratégico (misionalidad) y claro (alcance) de la caracterización, de manera consensuada entre las áreas del IDPC, que, a su vez, garantice un alto respaldo institucional. El objetivo y alcance de la caracterización estratégica de actores debe apuntar, por un lado, a incorporar un criterio que determine la relación de éstos con las políticas, planes, programas y proyectos que se han trazado desde el sector cultura y la administración distrital, en especial aquellos relacionados con el patrimonio y los entornos que lo circunscriben. En este punto, es importante notar el papel que pueden jugar las políticas en la determinación de la oferta institucional y en las formas de relacionamiento con actores estratégicos y usuarios. Algunos ejemplos para tener en cuenta: la Ley General de Cultura, los Planes Estratégicos Culturales, cambios en el Sistema Distrital de Cultura, Arte y Patrimonio o en el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, los Modelos de Gestión Sectorial Territorial o Local de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, los Planes de Ordenamiento Territorial, la inclusión del enfoque poblacional-diferencial en la administración distrital, entre otras.
- De otra parte, la caracterización, asumida como un proceso estratégico, debe estar ligada a aquellas directrices y procedimientos dentro de los planes operativos del IDPC para garantizar tanto la recolección y sistematización permanente de la información como su posible ajuste de acuerdo a evaluaciones, revisiones o balances periódicos dentro del marco estratégico del Instituto y los respectivos proyectos de inversión que lo delimiten. Es importante articular los procedimientos existentes y en curso (ejemplo Base de datos única), definir los instrumentos y recolectar información cuantitativa y cualitativa involucrando a las áreas del IDPC en todas las fases del proceso de caracterización. Así mismo, se sugiere desplegar campañas de sensibilización transversales sobre el valor de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. De esta manera, se apunta a mejorar la confiabilidad en la información y a institucionalizar el valor estratégico de la caracterización.
- Por otro lado, se recomienda profundizar el ejercicio, partiendo de los actores y de la caracterización de sus variables, más que partiendo de la oferta institucional, con el propósito de ahondar en las demandas y expectativas de la ciudadanía, e identificar los grupos a los cuales no está llegando el IDPC, especialmente si éstos se relacionan con los objetivos misionales de la entidad directa o indirectamente. En este sentido, se sugiere para mejorar los criterios de caracterización de actores, y actualización de los

mismos, desarrollar ejercicios de validación no solo con las áreas y equipos del IDPC como está previsto, sino con los mismos actores o la ciudadanía en general. En otras palabras, se sugiere complementar el ejercicio desde una perspectiva de “afuera hacia dentro” más que de “adentro hacia fuera” que dé mejor cuenta de los objetos patrimoniales involucrados, los sujetos y derechos relacionados, y los contextos sociales o institucionales que guían esas formas de interacción. Aquí, se resalta la confianza y legitimidad social de una caracterización, pero sobre todo una pertinencia social.

- Sin lugar a dudas, esta caracterización constituye una línea base importante para el Instituto. Es importante anotar que las anteriores sugerencias de profundización apuntan a que de la caracterización tipológica de los actores se pase a entender y profundizar en la forma de relacionamiento e interacción en sentido estratégico dentro de la gestión pública. De forma complementaria, si se establece un diálogo entre el ejercicio de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y el de tipología de actores, se puede reforzar el rol de variables como el ciclo de la gestión pública o el canal de comunicación establecido. Para ello, se debe entender que no todos los ámbitos ni todos los grupos tienen el mismo rol o relevancia dentro de la gestión y el quehacer misional del IDPC.
- Al pensar la caracterización desde una óptica que incluya las formas de relacionamiento y los objetivos estratégicos, el ejercicio plantea el reto de entender cómo la labor misional de cada subdirección y sus áreas aporta desde sus distintas capacidades, orientaciones y acciones a objetivos comunes. También se debe pensar en el rol que juegan equipos que participan de forma transversal en el relacionamiento con actores (equipos de participación ciudadana, gestión social, atención a la ciudadanía, entre los principales). Estos equipos pueden nutrir el ejercicio de las subdirecciones y las áreas de manera, aportando transversalidad y articulación. De esta forma, la caracterización estratégica puede fomentar sinergias y grados de corresponsabilidad, garantizar coherencia en la interacción y sobre todo encaminar el direccionamiento en la interacción de forma que se produzca, mantenga y enriquezca una cadena de valor.

1 ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE DATOS_EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN 2018_v2

Anexo 2: ESTUDIO DE PÚBLICOS 2017_MUSEO DE BOGOTÁ.

5.CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
02-12-2019	1	Creación de documento

6.CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Catalina Nagy	Juan Fernando Acosta Mirkow	Mauricio Uribe González Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Contratista Subdirección Gestión Corporativa	Subdirector Gestión Corporativa	Director General Presidente Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Aprobado	Mediante Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 2 de Diciembre 2019	