



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



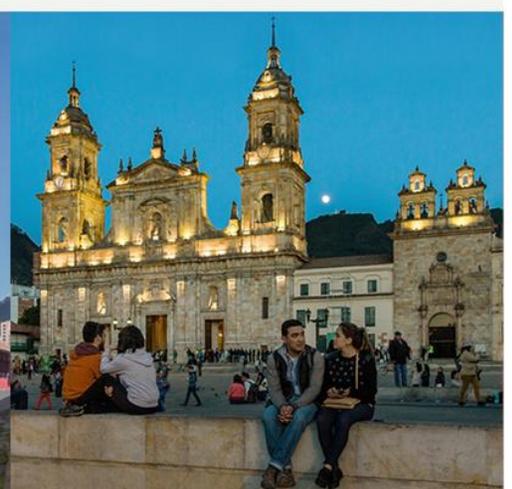
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

Proceso
Direccionamiento Estratégico

Vigencia: 30 Junio 2021
Versión: 2



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO GENERAL	2
2.1.	Lineamientos generales.....	2
2.2.	Marco normativo.....	5
2.3.	Metodología	5
3.	OBJETIVO GENERAL	9
4.	ALCANCE	9
5.	LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN	9
6.	DESARROLLO DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN.....	11
6.1.	Ejercicio colectivo de caracterización.....	11
6.2.	Descripción del instrumento de recolección de información	12
6.3.	Actualización y validación 2021.....	15
7.	CARACTERIZACIÓN DE ÁMBITOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA	16
7.1.	Identificación de productos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía	16
7.2.	Identificación y caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía	19
8.	CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, PERSONAS USUARIAS Y GRUPOS DE INTERÉS	33
8.1.	Ampliación de la metodología utilizada	33
8.2.	Identificación y caracterización de actores, personas usuarias y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y de atención a la ciudadanía y acceso a servicios	35
8.3.	Priorización de variables y niveles de desagregación de la información	40
8.4.	Mecanismos de recolección de información.....	42
8.4.1.	Lista de asistencia de participantes.....	43
8.4.2.	Base de datos sobre Asesoría Técnica Personalizada	44
8.4.3.	Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía	45
8.4.4.	Gobierno Digital.....	48
8.4.5.	Base de Datos Única – IDPC.....	48
8.4.6.	Uso y tratamiento de datos.....	50
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
10.	ANEXOS.....	54



10.1.	Formato de identificación de objetivos y alcance	54
10.2.	Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y personas usuarias del IDPC.....	55
10.3.	Matriz Tabulación Ámbitos de Participación.....	56
10.4.	Matriz Maestra – Datos Formulario Identificación Ámbitos de Participación Ciudadana	56



Índice de Figuras

Figura 1 Lineamientos guía de la entidad en materia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación	2
Figura 2 Pasos sugeridos para realizar un ejercicio de caracterización	8
Figura 3 Mesas de unificación de criterios frente al proceso de recolección	11
Figura 4 Estructura modular del <i>Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC</i>	12
Figura 5 Módulo 0. Datos de contacto según la estructura funcional IDPC.....	12
Figura 6 Identificación de productos y servicios que cada equipo de trabajo entrega a la ciudadanía .	13
Figura 7 Módulo 2. Identificación de ámbitos de interacción ciudadana por productos/servicio	14
Figura 8 Módulo 3. Caracterización de los Ámbitos de Participación	14
Figura 9 Módulo 4. Identificación de Usuarios	15
Figura 10 Sumatoria tipos de ámbitos de interacción según dependencia del IDPC.....	31
Figura 11 Mecanismos de interacción utilizados en el IDPC	31
Figura 12 Criterios de priorización de variables	40
Figura 13 Ejercicio de priorización de variables, IDPC.....	41
Figura 14 Formato Lista de asistencia de participantes	44
Figura 15 Formato Base de Datos	45
Figura 16 Formato Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía	47
Figura 17 Variables Base de Datos Única – IDPC	49

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, que tiene como misión promover procesos de investigación, valoración, activación, salvaguardia, recuperación y divulgación del patrimonio cultural, material, inmaterial, natural y arqueológico, desde una perspectiva integral en la que el patrimonio se convierte en determinante del ordenamiento territorial, fortalece los vínculos sociales y cotidianos, y contribuye al reconocimiento de Bogotá como una sociedad diversa y plural.

Para cumplir con su misionalidad, el IDPC promueve el adecuado diseño e implementación de sus intervenciones, a partir del reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual están dirigidas, y posibilita el ajuste de su oferta institucional para que la misma sea más efectiva.

Dada la importancia de identificar los tipos de usuarios y su impacto en la gestión del IDPC, se consolida el presente documento, donde se desarrolla la caracterización de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés del IDPC, así como los ámbitos de interacción con estos actores. Este ejercicio permitirá la construcción de estrategias para el mejoramiento de la oferta de servicios de la entidad con un enfoque plural y diferencial.

La presente caracterización beneficiará de manera directa a la ciudadanía, como agente principal de la gestión del Instituto, dado que conocer sus expectativas y necesidades, aportará a la optimización de sus recursos, fortalecerá el desarrollo de acciones focalizadas que respondan a la garantía del ejercicio de los derechos culturales de la población, a la calidad del servicio y a la participación en las actividades y procesos ofrecidos por la entidad para el disfrute de los derechos patrimoniales de la ciudadanía. Específicamente, esta caracterización holística responde a las apuestas estratégicas del IDPC en términos de:

- Forjar el patrimonio cultural de Bogotá como una plataforma para el reconocimiento de la diversidad territorial y poblacional, la construcción de una ciudad más inclusiva e igualitaria y el fortalecimiento de los vínculos sociales y cotidianos que caracterizan la vida barrial, comunitaria y los entornos vecinales.
- Reconocer y visibilizar las prácticas simbólicas y las representaciones culturales de quienes habitan en Bogotá como un valor agregado en los procesos de ordenamiento territorial en perspectiva de Ciudad-Región.
- Consolidar el patrimonio cultural como un campo de debate para interpelar memorias y relatos históricamente silenciados en Bogotá.
- Propiciar la construcción colectiva y el reconocimiento de las diversas maneras de concebir el patrimonio, a través de una participación ciudadana efectiva e incidente con enfoque territorial y diferencial.

2. MARCO GENERAL

2.1. Lineamientos generales

La gestión del IDPC articula seis (6) instrumentos de planeación estratégica definidos en la normatividad vigente, así:

Figura 1 Lineamientos guía de la entidad en materia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación



Fuente: IDPC, 2021.

Este enfoque despliega los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la Ley 489 de 1998, así como los principios y valores éticos que rigen el ejercicio de las funciones administrativas de competencia del IDPC, incluidos en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Así mismo, la gestión del Instituto en torno a las plataformas de transparencia, atención a la ciudadanía y participación ciudadana se construyen con una visión pluridimensional e interseccional 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. En este marco, dicho enfoque se debe entender como una manera de interpretar y analizar la realidad de los seres humanos a partir de su reconocimiento como titulares de derechos; una apuesta que fija la mirada en el desarrollo humano; una forma de abordar las realidades sociales profundizando en las causas del incumplimiento de los derechos, el trato desigual y la discriminación; una

postura que parte de entender el desarrollo humano desde la realización de derechos y no simplemente desde la identificación y satisfacción de necesidades; una mirada que transforma la concepción de individuo como receptor pasivo, a una que lo considera sujeto de derechos capaz de reconocer sus potencialidades y ser partícipe de su propio desarrollo; una propuesta de planificación social enfocada en la creación de condiciones y orientación de acciones que mediante la igualdad de oportunidades y la erradicación de la discriminación de cualquier índole, permitan que todos y todas puedan ejercer sus derechos a plenitud¹.

- El enfoque Territorial, parte de la comprensión del territorio como una construcción social, que tiene particularidades que no solo derivan de los aspectos biofísicos sino también de las relaciones que sobre él se construyen. Entender y atender tales particularidades, cualidades y potencialidades contribuye con el logro de acciones más integrales y de una inversión pública más eficiente, y permite planear más allá de los límites político-administrativos del Distrito. Este enfoque también implica una planeación del territorio en los distintos niveles: local, distrital y regional, y una sensibilidad frente a las disparidades y desbalances existentes entre aquellos niveles, que invite a actuar con un criterio básico de justicia territorial y procure reconocimientos sociales y ambientales de la ciudadanía y equilibrios o adecuaciones en las políticas públicas de desarrollo y gestión ambiental².
- El enfoque Diferencial y Poblacional, con ejercicios de discriminación positiva que garanticen los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad o discapacidad. Estos enfoques reconocen que existen grupos y personas que han sido históricamente discriminados debido a su pertenencia étnica o racial, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, ubicación geográfica, discapacidad, situación socioeconómica, o de la intersección de diversos sistemas de discriminación que, como el racismo, el clasismo, la homofobia, la transfobia y la xenofobia y la intolerancia religiosa impiden el acceso a las oportunidades en igualdad de condiciones. Este tipo de discriminación se sustenta en imaginarios, estereotipos, prejuicios y comportamientos contruidos social y culturalmente que impiden la garantía plena de derechos, y su fin es hacer ajustes a la oferta institucional para garantizar adecuadamente el acceso a los bienes y servicios, reconociendo las particularidades y especificidades de los distintos grupos sociales o personas³.
- El enfoque de Género, el cual permite comprender las relaciones de poder y desigualdad desde una perspectiva de interseccionalidad, que por razones de género existen entre mujeres y hombres, y que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos que afianzan las brechas de desigualdad e impiden el goce efectivo de los

¹ Alcaldía Mayor de Bogotá – Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito Capital, 2013, 'Lineamientos Distritales para la Aplicación del Enfoque Diferencial'.

² Alcaldía Mayor de Bogotá, 'Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 'Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI'.

³ Alcaldía Mayor de Bogotá, 'Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 'Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI'.

derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, en las diferentes dimensiones del desarrollo y la vida social y comunitaria⁴.

- El enfoque de Participación Ciudadana, como derecho mediante el cual la ciudadanía se aproxima a la forma en que el gobierno de manera transversal a su acción entiende su relación con ésta, a través, fundamentalmente, del modelo de Gobierno Abierto, con el objeto de construir colectivamente, generando confianza y empoderamiento ciudadano para la defensa y reconocimiento de sus intereses y los de la ciudad⁵.
- El 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).
- 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 la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés, requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 1083 de 2015, se convierte en un elemento indispensable para la plena implementación de los instrumentos de planeación estratégica en la labor del Instituto.

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

En este marco, durante las vigencias 2020 y 2021, el IDPC, a través de un grupo de trabajo interdisciplinario conformado por la Oficina Asesora de Planeación y el Equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia de la Subdirección de Gestión Corporativa, inició la actualización del proceso de caracterización de los ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, personas usuarias y grupos de interés 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. Este ejercicio permitió la identificación de aquellos grupos de interés y de valor que interactúan con la entidad, así como de los productos y servicios que se entregan a la ciudadanía en cumplimiento de su misión y funciones institucionales.

⁴ Alcaldía Mayor de Bogotá, 'Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 'Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI'.

⁵ Alcaldía Mayor de Bogotá, 'Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 'Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI'.

2.2. Marco normativo

- Documento CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a la ciudadanía.
- 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 1083 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 – Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. 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.
- CONPES Distrital 01 de 2018 – Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

Documentos técnicos

- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés, DNP, DAFF, 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 DAFF.
- Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito – código 2212100-MA-007, v3, junio de 2016.
- Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque de Paz – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Metodología Preventiva para la Rendición y Petición Permanente de Cuentas – Veeduría Distrital.

2.3. Metodología

El marco metodológico de este proceso se realizó con base en documentos y formatos elaborados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFF)⁶, los cuales fueron adaptados y complementados por el grupo de trabajo conformado para adelantar el proceso de caracterización de la ciudadanía en el Instituto.

⁶ DNP, DAFF, Guía metodológica para caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

En consideración de lo anterior, la caracterización consiste en reconocer e identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía, personas usuarias o interesadas con los cuales interactúa la entidad y a la cual están dirigidos los planes, programas, proyectos y actividades de la misma, con el fin de agruparlas según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para⁷:

- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanía, personas usuarias o interesadas.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanía, personas usuarias o interesadas.
- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Optimizar el uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración.
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
- Implementar y evaluar adecuadamente las políticas públicas.
- Fortalecer la confianza de la ciudadanía en las entidades y en el Estado.

Así mismo, garantizar el respeto a las diferencias y la atención de las necesidades reales de los diferentes grupos poblacionales es transversal a la función pública⁸, de manera que una exitosa caracterización de ciudadanía, personas usuarias e interesadas resulta fundamental para el diseño e implementación de las Políticas Públicas que guían el quehacer y la misionalidad del IDPC. A continuación, se describe la importancia de este ejercicio en las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y Gobierno Digital.

En la **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, la caracterización permite identificar proactivamente la información que puede ser requerida por la ciudadanía y las personas usuarias o interesadas, así como el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse e interactuar con cada grupo.

En la **Política de Servicio al Ciudadano**, esta permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, así como los protocolos que se deben utilizar para interactuar con la ciudadanía, personas usuarias e interesadas y los servicios que se deben entregar.

⁷ MinTIC, DNP, DAFP, Ley de Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

⁸ MinTIC, DNP, DAFP, Ley de Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

En la **Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**, este ejercicio genera la plataforma adecuada para 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 espacios de participación ciudadana diseñados. Son los distintos sectores sociales y poblacionales aquellos agentes que se constituyen como el pilar fundamental de la participación, en el sentido que son los que inciden en la construcción colectiva de sentidos y significados alrededor de los diversos procesos que en el territorio se dan.

El ejercicio también permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, porque establece los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución, de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; y facilita la identificación de los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas. Finalmente, en el marco de esta Política, la caracterización permite establecer el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción de la entidad con las ciudadanía, personas usuarias e interesadas, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, el nivel de escolaridad y las condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

Finalmente, en la **Política de Gobierno Digital**, una efectiva caracterización permite desarrollar servicios y trámites en línea útiles y pertinentes, que atiendan las necesidades de los usuarios, y contribuyan con que las estrategias de participación ciudadana sean más efectivas a través del uso de sistemas electrónicos y plataformas de información adaptados a las demandas y preferencias de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés.

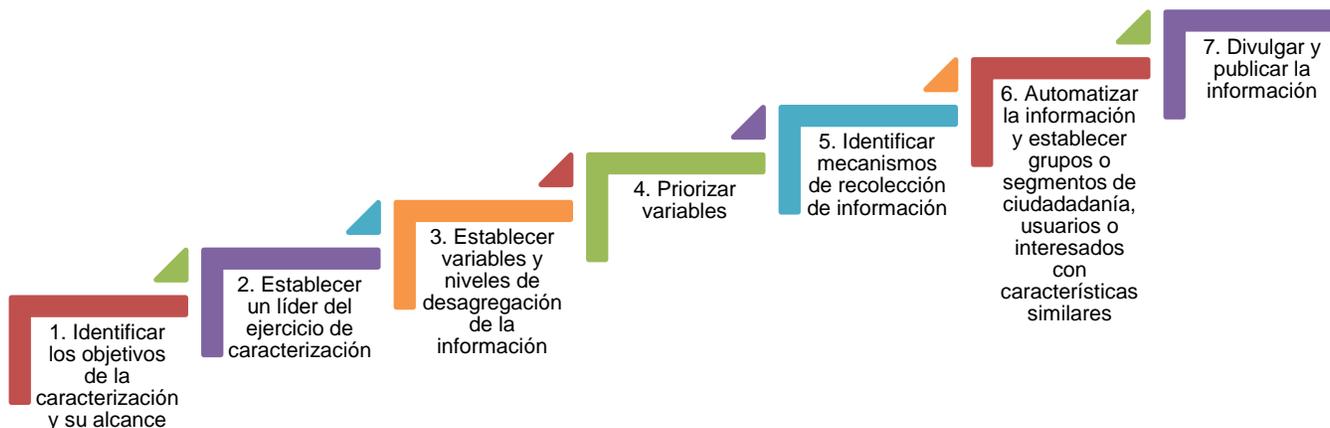
En este contexto, el DNP y el DAFP sugieren las siguientes organizaciones y grupos de interés como aquellas que deberían ser caracterizadas:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales como: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.
- Organizaciones no gubernamentales tales como: cámaras de comercio, asociaciones de Municipios o Departamentos, fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- Personas interesadas en los temas institucionales.
- Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.
- Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, contralorías territoriales, personerías.
- Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.

- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).
- Entidades estatales del nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.
- Instituciones públicas: instituciones que hacen parte del sector público.
- Ciudadanía: 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 mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto).
- 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.

Los pasos sugeridos para realizar un ejercicio de caracterización son los siguientes; sin embargo, tal como lo establece el DNP y el DAFP éstos son sugerentes y pueden ser utilizados dependiendo de las necesidades y particularidades de cada entidad.

Figura 2 Pasos sugeridos para realizar un ejercicio de caracterización



Fuente: IDPC, con base en MinTIC, DNP, DAFP, Ley de Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

Con el fin de dar cumplimiento a la guía establecida, las siguientes secciones siguen la estructura sugerida presentada en la figura 2.

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, intereses, expectativas y necesidades de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés con los que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se relaciona e interactúa en el marco del desarrollo de sus procesos misionales, los distintos espacios de participación ciudadana, trámites, procedimientos administrativos y de acceso a servicios, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos en los procesos de participación y control social, de rendición de cuentas y de atención a la ciudadanía.

Los objetivos específicos de este ejercicio de caracterización son⁹:

- Conocer los intereses y expectativas de la ciudadanía relativos al quehacer misional del Instituto, para promover una oferta institucional acorde a los mismos, que permita una participación activa e incidente.
- Identificar las características y preferencias de la población usuaria de trámites y servicios, con el fin de racionalizar, simplificar y/o automatizar trámites, y garantizar así una atención oportuna y de calidad frente a estos procesos ofrecidos por la entidad.
- Identificar las preferencias y necesidades de la ciudadanía en materia de divulgación de información y canales de interacción y diálogo que permitan adecuar la oferta y gestión institucional para garantizar una participación inclusiva y fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas.
- Conocer las preferencias de la ciudadanía en materia de canales de comunicación electrónicos, con el fin de implementar acciones de mejora para adecuar los sistemas y tecnologías de la información de la entidad.

4. ALCANCE

El alcance de este ejercicio incluye, por una parte, la identificación y caracterización de los ámbitos de interacción con la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés 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 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.

5. LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

Como líder del ejercicio de caracterización fue delegado el Equipo de Participación Ciudadana de la Oficina Asesora de Planeación del IDPC, en coordinación con el equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia de la Subdirección de Gestión Corporativa.

⁹ Ver Anexo 1. Formato de identificación de objetivos y alcance.

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción



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

Sin embargo, el ejercicio fue producto de un trabajo de corresponsabilidad entre las diferentes Subdirecciones misionales y los procesos de apoyo del IDPC, quienes desde su gestión, labor y servicios institucionales contribuyeron con dicha caracterización.

6. DESARROLLO DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

6.1. Ejercicio colectivo de caracterización

Para consolidar el presente documento, se desarrolló un ejercicio de trabajo conjunto entre la Oficina Asesora de Planeación y las distintas áreas misionales y estratégicas del IDPC. Este ejercicio se desarrolló a partir de una serie de mesas de trabajo adelantadas entre agosto y septiembre de 2018, donde se identificó la importancia de realizar un esfuerzo conjunto con herramientas de recolección de la información y metodologías unificadas que permitieran avanzar en la identificación y caracterización de usuarios y ámbitos de interacción.

Los diferentes aportes dieron como resultado el diseño de un formato de recolección denominado “Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y personas usuarias del IDPC”¹⁰ que fue aplicado a un total de 25 equipos de trabajo pertenecientes a las diferentes áreas de la entidad.

En sesiones posteriores a la aplicación del instrumento se consolidó la información con uniformidad de criterio, lo que permitió 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.

Figura 3 Mesas de unificación de criterios frente al proceso de recolección



Fuente: IDPC, 2018.

¹⁰ Ver Anexo 2. Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC.

6.2. Descripción del instrumento de recolección de información

La revisión de la normatividad sobre la caracterización de ámbitos de interacción y personas usuarias, así como 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 Instituto para adelantar esfuerzos hacia su caracterización.*

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, así: el diligenciamiento del módulo 0 soporte para el módulo 1, el diligenciamiento del módulo 1 soporte para el módulo 2, y así sucesivamente.

Figura 4 Estructura modular del *Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC*



Fuente: IDPC, 2018.

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

Figura 5 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, 2018.

El **módulo 1** tuvo como objetivo establecer los resultados de la gestión de cada equipo de trabajo, es decir 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.

Figura 6 Identificación de productos y servicios que cada equipo de trabajo entrega a la ciudadanía

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, 2018.

El **módulo 2** permitió la identificación explícita de los ámbitos en que la entidad interactúa con la ciudadanía, en cada una de las fases de la gestión pública¹¹, 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 ciudadanía, 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.

¹¹ 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)

Figura 7 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, 2018.

El módulo 3, correspondió a la caracterización de cada uno de los ámbitos identificados en el módulo 2. De esta manera, mientras que el módulo 2 permitió la identificación de ámbitos de interacción ciudadana, en el módulo 3 se definieron y clasificaron las características relevantes del ámbito. Las variables consideradas en este módulo fueron:

Figura 8 Módulo 3. Caracterización de los Ámbitos de Participación



Fuente: IDPC, 2018.

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.

Figura 9 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, 2018.

6.3. Actualización y validación 2021

Con el fin de actualizar el presente documento con las nuevas acciones y actividades que el IDPC ha proyectado para el cuatrienio, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 'Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI', se emprendió un ejercicio de revisión y ajuste de los productos y servicios que ofrece el IDPC, los ámbitos de interacción con la ciudadanía de cada una de las áreas de la entidad, y los actores, personas usuarias y grupos de valor con quienes las áreas interactúan en su gestión. Para guiar el ejercicio, fueron realizadas siete mesas de trabajo con las distintas Subdirecciones y áreas del Instituto, en las cuales participaron los enlaces y representantes de los distintos procesos. Los resultados alcanzados con este ejercicio se presentan a continuación.

7. CARACTERIZACIÓN DE ÁMBITOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

7.1. Identificación de productos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía

Un elemento fundamental de toda entidad distrital es contar con un portafolio de productos y servicios para dar a conocer a la ciudadanía y grupos de valor el trabajo que realiza el Instituto y las ofertas que tiene disponibles. Además, esto demuestra la calidad y coherencia de su gestión frente a las necesidades y expectativas de los potenciales beneficiarios.

Como resultado de la aplicación de la metodología descrita en la sección previa, en el año 2018 se identificaron 47 productos y servicios, entre misionales (35) y estratégicos (12), que el IDPC ponía a disposición de la ciudadanía y sus grupos de interés. La actualización de esta identificación en 2021 identificó un total de 42 productos y servicios, 4 estratégicos y 38 misionales. Estos son ofrecidos y gestionados así:

- Dirección General y Oficina Asesora de Planeación: 3
- Subdirección de Gestión Territorial: 4
- Subdirección de Protección e Intervención: 25
- Subdirección de Divulgación y Apropiación: 9
- Subdirección de Gestión Corporativa: 1

El detalle de los productos y servicios ofrecidos por el IDPC se expone a continuación¹²:

¹² Los resultados expuestos están recogidos en el Anexo 4. Matriz Maestra – Datos formulario Identificación Ámbitos de Participación Ciudadana elaborado en diciembre de 2018.

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Área
Dirección General			
1	Relacionamiento estratégico con actores públicos, privados y ciudadanía / representación legal	Estratégico	Director General
2	Proyectos transversales liderados por la Dirección General	Misional	Director General
3	Acompañamiento a la Planeación Estratégica	Estratégico	Oficina Asesora de Planeación
Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio			
4	Elaboración e implementación de instrumentos de planeación y gestión territorial (i.e. Planes Especiales de Manejo y Protección - PEMP)	Misional	Equipos de los Planes de Especiales de Manejo de y Protección (i.e. Centro Histórico, Teusaquillo, Parque Nacional)
5	Activación de entornos patrimoniales	Misional	Equipo Proyecto Entornos Patrimoniales
6	Construcción del Inventario de Manifestaciones culturales del Sumapaz	Misional	Equipo Declaratoria Sumapaz
7	Actividades de sensibilización patrimonial y medioambiental del Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural	Misional	Parque Arqueológico
Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio			
Productos			
8	Evaluación de anteproyectos de intervención en Bienes de Interés Cultural BIC, Sectores de Interés Cultural SIC y colindantes	Misional	Anteproyectos
9	Evaluación de reparaciones locativas y primeros auxilios en Bienes de Interés Cultural BIC, Sectores de Interés Cultural SIC y colindantes	Misional	Anteproyectos
10	Expedición de certificaciones sobre BIC, SIC y colindantes que no entrega "A un clic del patrimonio"	Misional	Anteproyectos
11	Expedición de conceptos relativos al carácter patrimonial	Misional	Anteproyectos
12	Trámite de equiparación a estrato 1	Misional	Control Urbano
13	Inventario: elaboración, aclaración o ajuste de las Fichas de Valoración Individual de los BIC (muebles o inmuebles)	Misional	Valoración e inventario
14	Evaluación de solicitudes de espacio público	Misional	Espacio público
15	Evaluación de solicitudes de publicidad exterior	Misional	Espacio público
16	Evaluación de solicitudes de estaciones e infraestructura de telecomunicaciones	Misional	Espacio público
17	Aprobación de intervención de bienes muebles	Misional	Monumentos
Servicios			
18	Asesoría técnica personalizada	Misional	S. Protección e Intervención
19	Servicio de control urbano	Misional	Control urbano
20	Servicio de asesoría por estado de deterioro avanzado de un BIC	Misional	Control urbano
21	Asesoría técnica para la intervención de fachadas	Misional	Intervención de fachadas y espacio público
22	Evaluación solicitud de intervención de fachadas	Misional	Intervención de fachadas y espacio público
23	Preparación de sesiones del Consejo Distrital de Patrimonio Cultural - CDPC	Misional	Valoración e inventario
24	Estudios de valoración para BIC (muebles o inmuebles)	Misional	Valoración e inventario

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción



N	Producto / Servicio	Misional / Estratégico	Coordinación - Área
25	Apoyo a proyectos de intervención	Misional	Valoración e inventario
26	Proyecto de Recuperación de Columbarios ubicados en el Globo B del Cementerio Central de Bogotá	Misional	Obras Equipo de Participación Ciudadana – OAP Equipo de investigaciones – SADP
27	Realización de charlas o conferencias	Misional	Valoración e inventario
28	Brigada de atención a monumentos	Misional	Monumentos
29	Asesoría, acompañamiento, ejecución y supervisión de obras en BIC	Misional	Obras
30	Patrimonios Barriales	Misional	Intervención de fachadas y espacio público Equipo de Participación Ciudadana – OAP
31	Plan de manejo del patrimonio arqueológico de Bogotá	Misional	Arqueología
32	Plan de manejo arqueológico del Centro Histórico	Misional	Arqueología
Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio			
Productos			
33	Declaratorias de salvaguardia de PCI	Misional	Equipo de Declaratorias de PCI
34	Identificación y construcción de inventarios de PCI	Misional	Equipo de inventario de PCI
35	Fomento a las prácticas del patrimonio cultural	Misional	Fomento
36	Gestión de medios (página web, redes sociales)	Estratégico	Equipo de Comunicaciones
Servicios			
37	Consulta de la colección del Centro de Documentación	Misional	Centro de Documentación
38	Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá	Misional	Museo de Bogotá/ Equipo educativo
39	Consulta y solicitud de imágenes digitales de la Colección del Museo de Bogotá	Misional	Museo de Bogotá/ Equipo de colecciones
40	Recorridos patrimoniales	Misional	Equipo de recorridos patrimoniales
41	Formación en patrimonio cultural	Misional	Equipo de formación
Subdirección de Gestión Corporativa			
42	Consulta de expedientes del archivo de Bienes de Interés Cultural	Estratégico	Gestión Documental - Archivo BIC

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

Como segundo resultado de la aplicación de la metodología en 2018 y la posterior actualización de la información en 2021, se encuentra 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 las personas usuarias o interesadas los productos y servicios del Instituto.

Se identificaron cincuenta y seis (56) ámbitos de interacción, los cuales se clasificaron en dos grupos, así¹³:

- 32 ámbitos de participación ciudadana (PC).
- 31 ámbitos de atención a la ciudadanía y acceso a servicios (ACAS).

A partir de las siguientes categorías se identificó el alcance y los mecanismos de interacción desplegados en dichos espacios:

Tipo/alcance del ámbito

- Atención a la ciudadanía y acceso a servicios
- Acceso a la información pública
- Informativo
- Formativo
- De diagnóstico
- Consultivo
- De evaluación
- Para el control social
- Decisorio
- Cogestión
- Cocreación
- Mesa de trabajo
- Talleres
- Recorridos territoriales
- Encuestas
- Entrevistas
- Atención presencial a la ciudadanía (Palomar, Museo de Bogotá)
- Página web institucional
- Campaña informativa
- Entrega de material informativo (afiches, volantes)
- Buzón de sugerencias
- Llamada telefónica
- Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)

Mecanismo de interacción

- Comunicación oficial - Radicación Orfeo
- Bogotá Abierta
- Audiencia pública
- Instancias formales de participación (e.g. Enlaces territoriales de la SCRCD / otras entidades distritales)
- Reunión / Comité / Asamblea
- Correo electrónico
- Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS
- Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
- Foros, Charlas, Eventos, Debates
- Ferias de servicios

A continuación se detallan los 56 ámbitos de interacción ciudadana identificados:

¹³ Algunos ámbitos pueden contener ambos tipos: PC y ACAS.

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
1	PC	Dirección General	Dirección & Equipos delegados para atender las instancias	Instancias de participación ciudadana (Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, Consejos Distritales de Cultura Poblacional, Mesa Temática de Museos ¹⁴ , Consejos Locales de Arte, Cultura y Patrimonio, Mesa de Consejeros Locales de Patrimonio Cultural).	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Decisorio • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Instancias formales de participación • Reunión / Comité • Mesa de trabajo • Talleres • Correo electrónico
2	PC	Dirección General	Dirección	Consejos Locales de Gobierno / Encuentros ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión / Comité • Mesa de trabajo • Talleres • Correo electrónico • PQRS
3	PC	Dirección General	Dirección	Debates de control político	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Control social & político 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión / Comité / Asamblea • Comunicación oficial • PQRS • Debates
4	PC	Dirección General	Dirección / Planeación	Audiencias y espacios de rendición de cuentas permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública • Buzón de sugerencias • Página web • Correo electrónico
5	PC	Of. Asesora de Planeación	Planeación	Consulta Plan Estratégico Institucional y Plan Distrital de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión / comité • Buzón de sugerencias • Correo electrónico
6	PC	Of. Asesora de Planeación	Planeación & Equipo de Enfoques Diferenciales	Mesas de PIAA y de otras Políticas Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión / comité • Mesa de trabajo • Talleres • Correo electrónico
7	PC	Of. Asesora de Planeación	Planeación	Compromisos ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo • Talleres
8	PC	S. Gestión Territorial	Equipo de Gestión Territorial PEMP- Socialización - Divulgación- Evaluación	Espacios y actividades de divulgación, socialización, evaluación y retroalimentación de los componentes de los PEMP durante las fases de diagnóstico, formulación, adopción e implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Consultivo • De evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización pública (foros, reuniones) • Instancias de participación • Exposiciones, talleres, mesas de trabajo o grupos focales sobre componentes

¹⁴ La única instancia convocada por el IDPC es la Mesa Temática de Museos cuya secretaría técnica está a cargo del Museo de Bogotá.

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
						programáticos y normativos, consulta ciudadana • Redes sociales
9	PC	S. Gestión Territorial	Equipo de Gestión Territorial PEMP - Diagnóstico	Actividades de diagnóstico participativo y reconocimiento territorial desarrolladas durante la fase de diagnóstico de los PEMP o durante la estructuración de pilotos o proyectos de activación de los mismos	• De diagnóstico • Consultivo	• Talleres, cartografía social, encuestas • Recorridos territoriales • Mapeos participativos, árbol de problemas participativo • Mesas de trabajo, grupos focales, consulta ciudadana • Redes sociales
10	PC	S. Gestión Territorial	Equipo de Gestión Territorial PEMP - Formulación	Actividades o acciones desarrolladas para la recepción de propuestas o iniciativas ciudadanas y/o ejercicios de formulación, cocreación y diseño participativo en la fase de formulación de los PEMP o durante la estructuración de pilotos o proyectos de activación de los mismos	• Informativo • Consultivo • Cocreación	• Talleres, mesas de trabajo, grupos focales, bancos de iniciativas, retos • Redes sociales
11	PC	S. Gestión Territorial	Equipo de Gestión Territorial PEMP – Cogestión - Implementación	Procesos y acciones de gestión colaborativa y activación territorial de los PEMP en la fase de implementación o durante pilotos de activación de los mismos	• Informativo • Consultivo • Cocreación • Cogestión	• Reuniones, mesas de trabajo y articulación • Recorridos territoriales, acciones culturales, ambientales, o sobre actividades productivas, retos
12	ACAS	S. Gestión Territorial	Equipo de Gestión Territorial PEMP - Atención Ciudadana	Gestión de PQRS	• Informativo • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Para el control social	• Comunicación oficial • PQRS • Correo electrónico • Buzón de sugerencias
13	PC	S. Gestión Territorial	Entornos Patrimoniales	Espacios y procesos de reconocimiento y activación social de entornos patrimoniales	• De diagnóstico • Consultivo • Cogestión • Cocreación	• Mesas de diálogo / trabajo • Talleres para la identificación y valoración de los patrimonios • Entrevistas • Recorridos territoriales • Foros y eventos
14	PC	S. Gestión Territorial	Coordinación Proyecto Sumapaz	Definición de la metodología de caracterización de manifestaciones culturales del Páramo de Sumapaz	• Informativo • Consultivo • Decisorio • Control social	• Mesas de diálogo / trabajo

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
15	PC	S. Gestión Territorial	Coordinación Proyecto Sumapaz	Espacio de concertación para la identificación y validación de las manifestaciones y medidas de protección del patrimonio cultural del Sumapaz	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Consultivo • Cogestión • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de diálogo / trabajo
16	PC	S. Gestión Territorial	Coordinación Proyecto Hacienda el Carmen	Consolidación de redes sociales e institucionales para fortalecer el desarrollo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Foros, Charlas, Eventos, Debates
17	PC	S. Gestión Territorial	Coordinación Proyecto Hacienda el Carmen	Mesas de diálogo / trabajo para el diseño, construcción y operación del parque arqueológico	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de diálogo / trabajo
18	PC	S. Gestión Territorial	Coordinación Proyecto Hacienda el Carmen	Jornadas de sensibilización por el patrimonio cultural y ambiental del área arqueológica protegida	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Recorridos territoriales
19	ACAS	S. Protección e Intervención	Control Urbano	Trámite de equiparación a estrato 1	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Página web • Entrega de material informativo (afiches, volantes) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT • Ferias de servicios
20	ACAS	S. Protección e Intervención	Control Urbano	Servicio de control urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Recorridos territoriales • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Página web • Entrega de material informativo (afiches, volantes) • Llamada telefónica • Redes sociales • Correo electrónico • PQRS • SUIT • Ferias de servicios

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
21	ACAS	S. Protección e Intervención	Control Urbano	Servicio de asesoría por estado de deterioro avanzado de un BIC	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Acceso a la información pública • Decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • SUIT
22	ACAS	S. Protección e Intervención	Intervención de fachadas y espacio público	Asesoría técnica para la intervención de fachadas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • De diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Mesa de trabajo • Atención presencial a la ciudadanía (visitas técnicas) • Encuestas • Entrevistas • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT • Página web (A un Clic)
23	PC	S. Protección e Intervención	Intervención de fachadas y espacio público	Evaluación solicitud de Intervención de Fachadas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • De diagnóstico • De evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Mesa de trabajo • Atención presencial a la ciudadanía (visitas técnicas) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT • Página web (A un Clic)
24	ACAS	S. Protección e Intervención	Valoración e inventario	Preparación de sesiones del Consejo Distrital de Patrimonio Cultural - CDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Decisorio • De evaluación • Informativo • Para el control social 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Correo electrónico • Reunión • Comité • Asamblea • Recorridos territoriales • Llamada telefónica
25	ACAS	S. Protección e Intervención	Valoración e inventario	Inventario: elaboración, aclaración o ajuste de las Fichas de Valoración Individual de los BIC (muebles o inmuebles)	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información pública • De evaluación • Para el control social • Decisorio • Consultivo • Informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Mesa de trabajo • Recorridos territoriales • Correo electrónico

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
26	ACAS	S. Protección e Intervención	Valoración e inventario	Estudios de valoración para BIC (muebles o inmuebles)	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • De evaluación • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Reunión / Comité / Asamblea • Recorridos territoriales • Correo electrónico
27	ACAS	S. Protección e Intervención	Valoración e inventario	Apoyo a proyectos de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • De evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo • Reunión / Comité / Asamblea • Correo electrónico
28	PC	S. Protección e Intervención	Obras Participación Ciudadana – OAP Investigaciones – SDAP	Actividades de activación, interpelación, conmemoración y reivindicación de sentidos, significados y memorias que habitan los Columbarios del Cementerio Central	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Consultivo • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Página web • Redes sociales • Llamada telefónica • Correo electrónico • Foros, Charlas, Eventos, Debates • Mesa de trabajo • Talleres • Recorridos territoriales
29	ACAS	S. Protección e Intervención	Valoración e inventario	Realización de charlas o conferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Formativo • Para el control social • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Mesa de trabajo • Foros, Charlas, Eventos, Debates
30	ACAS	S. Protección e Intervención	Espacio público	Evaluación de solicitudes de espacio público	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Consultivo • De evaluación • Decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Página web • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS
31	ACAS	S. Protección e Intervención	Espacio público	Evaluación de solicitudes de publicidad exterior	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Consultivo • De evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Reunión / Comité / Asamblea • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Página web • Llamada telefónica

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción



N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
					<ul style="list-style-type: none"> • Decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • PQRS
32	ACAS	S. Protección e Intervención	Espacio público	Evaluación de solicitudes de estaciones e infraestructura de telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Consultivo • De evaluación • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Recorridos territoriales • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS
33	ACAS	S. Protección e Intervención	Monumentos	Aprobación de intervención de bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • De diagnóstico • De evaluación • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Mesa de trabajo • Recorridos territoriales • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS
34	PC	S. Protección e Intervención	Monumentos	Brigada de atención a monumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Acceso a la información pública • Para el control social • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Bogotá Abierta • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Talleres • Recorridos territoriales • Encuestas • Entrevistas • Página web • Campaña informativa • Buzón de sugerencias • Redes sociales • Correo electrónico • PQRS • Foros, Charlas, Eventos, Debates
35	ACAS / PC	S. Protección e Intervención	Obras	Asesoría, acompañamiento, ejecución y supervisión de obras en BIC	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información pública • De diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
					<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión / Comité / Asamblea • Mesa de trabajo • Recorridos territoriales • Página web • Correo electrónico • PQRS
36	PC	S. Protección e Intervención	Intervención de fachadas y espacio público Participación Ciudadana – OAP	Acciones de activación patrimonial con talleres de formación, creación de capacidades y transmisión de saberes en BICS a escala vecinal y barrial	<ul style="list-style-type: none"> • Formativo • De diagnóstico • De evaluación • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Mesa de trabajo • Atención presencial a la ciudadanía (visitas técnicas) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT • Página web (A un Clic) • Ferias de servicios
37	ACAS	S. Protección e Intervención	Arqueología	Plan de manejo del patrimonio arqueológico de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Formativo • De diagnóstico • Para el control social • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Talleres • Recorridos territoriales • Campaña informativa • Entrega de material informativo (afiches, volantes) • Correo electrónico • PQRS • Foros, Charlas, Eventos, Debates
38	ACAS	S. Protección e Intervención	Arqueología	Plan de manejo arqueológico del Centro Histórico	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Formativo • De diagnóstico • Para el control social • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Talleres • Recorridos territoriales • Campaña informativa • Entrega de material informativo (afiches, volantes) • Correo electrónico • PQRS

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
						<ul style="list-style-type: none"> • Foros, Charlas, Eventos, Debates
39	ACAS	S. Protección e Intervención	Anteproyectos	Evaluación de anteproyectos de intervención en Bienes de Interés Cultural BIC, Sectores de Interés Cultural SIC y colindantes	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • De diagnóstico • Consultivo • De evaluación • Decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Mesa de trabajo • Recorridos territoriales • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT
40	ACAS / PC	S. Protección e Intervención	Anteproyectos	Evaluación de reparaciones locativas y primeros auxilios en Bienes de Interés Cultural BIC, Sectores de Interés Cultural SIC y colindantes	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • De diagnóstico • Consultivo • De evaluación • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Mesa de trabajo • Recorridos territoriales • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS • SUIT
41	ACAS	S. Protección e Intervención	Anteproyectos	Expedición de certificaciones sobre BIC que no entrega "A un clic del patrimonio"	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Consultivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS
42	ACAS	S. Protección e Intervención	Anteproyectos	Expedición de conceptos relativos al carácter patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • De diagnóstico • Consultivo • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Recorridos territoriales • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Llamada telefónica • Correo electrónico • PQRS

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
43	ACAS	S. Protección e Intervención	Anteproyectos	Asesoría técnica personalizada	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativo • Consultivo • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oficial • Instancias formales de participación • Reunión / Comité / Asamblea • Mesa de trabajo • Atención presencial a la ciudadanía (Palomar) • Página web • Campaña informativa • Buzón de sugerencias • Llamada telefónica • Redes sociales • Correo electrónico • PQRS • SUIT
44	PC	S. Divulgación y Apropiación	Equipo de Recorridos patrimoniales	Desarrollo de talleres participativos	<ul style="list-style-type: none"> • Formativo • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Recorridos territoriales • Redes sociales
45	ACAS / PC	S. Divulgación y Apropiación	Equipo declaratorias de Patrimonio Cultural Inmaterial	Desarrollo taller(es) de sensibilización o formación	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Formativo • Decisorio • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Mesas de trabajo
46	PC	S. Divulgación y Apropiación	Equipo de inventario de Patrimonio Cultural Inmaterial	Desarrollo de acciones de diagnóstico e implementación metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • De diagnóstico • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Mesas de trabajo • Recorridos territoriales • Foros, charlas
47	PC	S. Divulgación y Apropiación	Equipo de Fomento	Desarrollo de acciones de fomento a prácticas, saberes de patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Cogestión • Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias • Comunicación oficial • Campaña informativa • Correo electrónico • PQRS
48	ACAS / PC	S. Divulgación y Apropiación	Museo de Bogotá	Desarrollo de actividades educativas y de construcción colectiva de contenidos del Museo de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • Consultivo • Atención a la ciudadanía y acceso a servicios • Informativa • Cogestión • Formativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Mesas de trabajo • Recorridos territoriales • Foros, charlas

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
49	ACAS	S. Divulgación y Apropiación	Museo de Bogotá	Recepción, revisión de viabilidad, evaluación y aprobación de solicitudes de imágenes digitales de la Colección del Museo de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> Atención a la ciudadanía y acceso a servicios Informativo 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación oficial Atención presencial a la ciudadanía Llamada telefónica Redes sociales Correo electrónico PQRS
50	PC	S. Divulgación y Apropiación	Museo de Bogotá Participación Ciudadana – OAP	Construcción participativa del Museo de la Ciudad Autoconstruida en la localidad de Ciudad Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Consultivo Decisorio Cogestión Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> Convocatorias Talleres Instancias formales de participación Reunión / Comité / Asamblea Mesas de trabajo Llamada telefónica Redes sociales Correo electrónico PQRS
51	ACAS / PC	S. Divulgación y Apropiación	Programa de Formación en patrimonio	Desarrollo de actividades de formación para niños, niñas y adolescentes de colegios públicos y privados	<ul style="list-style-type: none"> Informativo Formativo Cogestión Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> Talleres Mesas de trabajo Recorridos territoriales Foros, charlas Entrega de material (Bitácoras)
52	ACAS / PC	S. Divulgación y Apropiación	Programa de Formación en patrimonio	Desarrollo de acciones de formación a formadores	<ul style="list-style-type: none"> Informativo Formativo Cogestión Cocreación 	<ul style="list-style-type: none"> Talleres Mesas de trabajo Recorridos territoriales Foros, charlas
53	ACAS	S. Divulgación y Apropiación	Centro de Documentación	Servicio de Consulta de material documental	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información pública 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial a la ciudadanía Correo electrónico PQRS
54	ACAS	S. Divulgación y Apropiación	Oficina de Comunicaciones	Servicio de información de los planes, proyectos y programas, enlaces de atención ciudadana vía virtual	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información pública 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico PQRS Redes sociales Página web Campañas digitales
55	ACAS	S. Gestión Corporativa	Gestión Documental - Archivo BIC	Consulta en Sala de los expedientes del Archivo BIC	<ul style="list-style-type: none"> Atención a la ciudadanía y acceso a servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial a la ciudadanía

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción



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

N	Ámbitos de interacción	Área IDPC	Equipo de Trabajo	Nombre del Ámbito	Tipo/alcance de ámbito	Mecanismo de interacción
56	ACAS / PC	S. Gestión Corporativa	Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Gestión de PQRSD	• Atención a la ciudadanía y acceso a servicios	• PQRS

Se evidencia entonces que las áreas misionales concentran el **83,9%** de los ámbitos de interacción con la ciudadanía identificados, 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: 25.
- Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio tiene 11 ámbitos.
- Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio tiene a su cargo 11 ámbitos.

El **16,1%** restante de los ámbitos de interacción con la ciudadanía identificados se distribuyen así:

- Dirección General, con 4 ámbitos de interacción.
- Oficina Asesora de Planeación, con 3 ámbitos de interacción.
- Subdirección de Gestión Corporativa, con 2 ámbitos 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.

Figura 10 Sumatoria tipos de ámbitos de interacción según dependencia del IDPC

Tipo de ámbito	Dirección	OAP	Gestión Territorial	Intervención	Divulgación	Gestión Corporativa	Total ámbitos por tipo
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ACCESO A SERVICIOS	0	0	1	19	2	2	24
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	0	4	2	0	6
INFORMATIVO	0	0	8	15	5	0	28
FORMATIVO	0	0		4	5	0	9
DE DIAGNÓSTICO	0	0	2	10	1	0	13
CONSULTIVO	2	2	8	13	2	0	27
DE EVALUACIÓN	0	0	1	12	0	0	13
PARA EL CONTROL SOCIAL	4	2	4	6	0	0	16
DECISORIO	1	0	1	14	2	0	18
COGESTIÓN	0	0	4	10	8	0	22
COCREACIÓN	0	0	5	11	7	0	23
TOTAL TIPOS DE ÁMBITOS	7	4	34	118	34	2	199

Fuente: IDPC, 2021.

De igual forma, es importante resaltar los **mecanismos** a través de los cuales se materializa esa interacción entre el IDPC y la ciudadanía:

Figura 11 Mecanismos de interacción utilizados en el IDPC

N.	Mecanismo de interacción	# de veces que se ha utilizado
1	Comunicación oficial - Radicación Orfeo	26
2	Bogotá Abierta	1
3	Audiencia pública	1
4	Instancias formales de participación (e.g. Enlaces territoriales de la SCR D / otras entidades distritales)	14
5	Reunión / Comité / Asamblea	21

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

N.	Mecanismo de interacción	# de veces que se ha utilizado
6	Mesa de trabajo	16
7	Talleres	19
8	Recorridos territoriales	23
9	Encuestas	3
10	Entrevistas	3
11	Atención presencial a la ciudadanía (<i>Palomar</i>)	17
12	Página web institucional	13
13	Campaña informativa	5
14	Entrega de material informativo (afiches, volantes)	4
15	Buzón de sugerencias	5
16	Llamada telefónica	18
17	Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)	11
18	Correo electrónico	34
19	PQRS	27
20	SUIT	9
21	Foros, Charlas, Eventos, Debates	12
22	Ferias de servicios	3

Con base en los datos recolectados en el ejercicio de caracterización, se puede concluir que el *informativo* es el ámbito de interacción más desplegado en el ejercicio de las funciones del Instituto, seguido de los ámbitos de tipo consultivo, de atención a la ciudadanía y acceso a servicios, de cogestión y de cocreación. Estos 5 tipos de ámbitos de interacción suman 124 de los 183 identificados, lo que corresponde al 62%.

Por último, los principales mecanismos a través de los cuales se materializan estas interacciones son los correos electrónicos, las PQRS, las comunicaciones oficiales, los recorridos patrimoniales, las reuniones, comités, asambleas y talleres, lo cual evidencia una multiplicidad de canales muy importantes que el IDPC activa para llegar y responder a las necesidades y expectativas a la mayor cantidad de población posible.

8. CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, PERSONAS USUARIAS Y GRUPOS DE INTERÉS

Esta etapa del ejercicio se enfocó en la identificación y caracterización de los actores, personas usuarias y grupos de interés que se perfilan como los principales beneficiarios de los productos y servicios del IDPC. A continuación, se describe la metodología utilizada y los principales resultados obtenidos.

8.1. Ampliación de la metodología utilizada

Esta caracterización hace referencia al ejercicio de identificación de las particularidades de la ciudadanía, personas usuarias 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 la ciudadanía en general y los grupos de interés¹⁵. El ejercicio de caracterización es **multifocal** e integra los elementos estructurantes de las siguientes políticas públicas y lineamientos de la función pública¹⁶:

- **Política de Transparencia.** Busca regular los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, así como las excepciones a la publicidad de información pública. Esta se realiza con el fin de:
 - Garantizar el derecho al acceso de información pública.
 - Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanía, personas usuarias o interesadas.
 - Adecuar los procesos y procedimientos para la entrega de información.
- **Política de Servicio al Ciudadano.** Busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de la ciudadanía, y así garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos en la interacción con el Estado. En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, la caracterización de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés de la entidad, permite:
 - Adecuar la oferta institucional.
 - Diseñar o implementar un nuevo servicio.
 - Adecuar arreglos institucionales.
 - Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.
 - Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.
 - Adecuar o implementar canales de atención.

¹⁵ DNP, DAFP, Guía metodológica para caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

¹⁶ MinTIC, DNP, DAFP, Ley de Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

- **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.** Busca garantizar la transmisión de información veraz, comprensible, útil y oportuna para una adecuada rendición de cuentas y para incentivar 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 esta política, el ejercicio de caracterización permite:

- Identificar necesidades y expectativas de la ciudadanía en materia de información y diálogo.
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).
- Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.
- Revisar o modificar información en lenguaje claro.
- Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas.
- Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales).
- Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.

Política de Gobierno Digital. Busca caracterizar la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés con el fin de conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios que interactúan con la entidad, con el fin de diseñar o rediseñar servicios en línea que permitan mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, haciendo más eficiente la gestión pública.

La caracterización permite conocer a la ciudadanía, personas usuarias o grupos de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación, acceso a trámites y servicios, y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos. El enfoque de la caracterización en esta Política permite:

- Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos que optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC.
- Diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todas las personas usuarias identificadas en la caracterización.
- Conocer expectativas y preferencias de la ciudadanía, personas usuarias o interesadas para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación por múltiples canales acorde con las características de la población.

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 de las características de la población objetivo, entre las que se encuentran:

- Instituciones Públicas.
- Ciudadanía.
- Organizaciones.

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

El enfoque diferencial permite comprender la compleja realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, y reconocer la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas orientadas a la garantía de los derechos de la población¹⁷. Así las cosas, el enfoque diferencial es una forma de análisis y de actuación social y política que identifica y reconoce las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades; visibiliza situaciones particulares y colectivas de fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión; devela y analiza las relaciones de poder y sus implicaciones en las condiciones de vida, las formas de ver el mundo y las relaciones entre grupos y personas; realiza acciones para la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica; y actúa para la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos¹⁸.

Con esto en mente, 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: Transformación, Actores, Suministradores, Clientes (beneficiarios o usuarios), Organizadores e Intervinientes¹⁹. Utilizando este marco conceptual, el ejercicio de caracterización de 2018 realizó una clasificación de los agentes identificados mediante el *Formulario de identificación de ámbitos de interacción ciudadana y usuarios del IDPC*²⁰.

En la actualización de 2021, se definieron aquellos actores, personas usuarias y grupos de valor con los que las distintas áreas del IDPC interactúan, así como su rol en los espacios de interacción con la entidad. Las categorías a partir de las cuales se realizó tal análisis fueron:

¹⁷ Alcaldía Mayor de Bogotá – Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito Capital, 2013, 'Lineamientos Distritales para la Aplicación del Enfoque Diferencial'.

¹⁸ Montealegre, Diana. Urrego, Jaime, 2011, 'Acción sin daño'. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. SDIS, Secretaria Técnica de Discapacidad, SDH, SDS, SDP, SDCRD, Secretaría General y Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, 2012, 'Criterios de priorización con enfoque diferencial para la asignación de vivienda de interés prioritario', Bogotá.

¹⁹ Espejo, R., et al., 1996, *Organizational Transformation and Learning*. Chichester, Wiley.

²⁰ Ver Anexo 2.

Roles en los espacios de interacción con la entidad:

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

Grupos de actores identificados:

1. Ciudadanía en general.
2. Sectores sociales (víctimas del conflicto armado, comunidades rurales y campesinas, discapacidad, mujeres, LGBTI), grupos étnicos (negro-afro, raizal, gitano-Rrom, indígena), grupos etarios (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, persona mayor).
3. Academia e investigadores: estudiantes universitarios y de colegio (y sus familias), universidades, arquitectos, restauradores, arqueólogos, antropólogos, instituciones educativas, formadores.
4. Organizaciones y colectivos sociales, culturales, artísticos, ambientales: grupo gestor del PES²¹, portadores o cultores, gestores dedicados a la apropiación social del PC²², organizaciones dedicadas a la gestión del PC.
5. Empresa privada, gremios, asociaciones de comerciantes, hoteleros, constructores, comerciantes, empresarios, instituciones religiosas, curadurías.
6. Entes de control: Concejo de Bogotá, Contraloría Distrital, Personería de Bogotá, Senado, Cámara, Contraloría General de la Nación, Procuraduría.
7. Entidades internacionales.
8. Entidades Públicas Nacionales: MinCultura, Instituto Colombiano de Antropología e Historia, Policía.
9. Entidades Públicas Distritales: Alcaldía Mayor, SDCRD, ERU, JBB, SDHT, SED.
10. Entidades Públicas Locales: Alcaldías Locales, JAL.
11. Museos de la ciudad de Bogotá, Mesa Temática de Museos, red de museos
12. Consejo Distrital de Patrimonio, Mesa de Consejeros Locales de Patrimonio Cultural, Mesa Temática de Museos.
13. Instancias de participación local: CPL, CLACP, Mesas Ciudadanas.
14. Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC y de inmuebles colindantes, residentes, terceros afectados.
15. JAC, asociaciones de vecinos.
16. Veedores ciudadanos.
17. Ganadores de apoyos concertados, ganadores de estímulos.
18. Turistas, población flotante.
19. Medios de Comunicación.
20. Funcionarios y contratistas del IDPC.

²¹ Plan Especial de Salvaguardia.

²² Patrimonio Cultural.

Con base en la información recolectada a lo largo del ejercicio de caracterización, se identificaron los siguientes actores, personas usuarias y grupos de interés que interactúan, así como sus roles en la interacción con el IDPC:

Dirección General

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, usuarios y grupos de interés	Tipo de relación con el IDPC
Dirección General & Oficina Asesora de Planeación	G1	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos
	G2	Sectores sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos
	G3	Academia e investigadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Beneficiarios indirectos
	G4	Organizaciones y colectivos sociales, culturales, artísticos, ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos
	G5	Empresa privada, gremios, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Suministradores • Pares • Aliados • Beneficiarios indirectos
	G6	Entes de control	<ul style="list-style-type: none"> • Reguladores
	G8	Entidades Públicas Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados
	G9	Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Suministradores • Pares • Aliados
	G10	Entidades Públicas Locales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados
	G11	Museos de la ciudad de Bogotá, Mesa Temática de Museos, red de museos	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados
	G12	Consejo Distrital de Patrimonio Cultural Mesa de Consejeros Locales de Patrimonio Cultural Mesa Temática de Museos	<ul style="list-style-type: none"> • Pares • Aliados
	G13	Instancias de participación local	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores
	G16	Veedores ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores
G20	Funcionarios y contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Pares • Aliados 	

Subdirección de Gestión Territorial

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, Usuarios y Grupos de Interés	Tipo de Relación con el IDPC
	G1	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados • Pares • Suministradores

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, Usuarios y Grupos de Interés	Tipo de Relación con el IDPC
Sub Territorial	G2	Sectores sociales, etarios, grupos étnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados
	G3	Academia e investigadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Pares • Suministradores
	G4	Organizaciones sociales, culturales, artísticas, ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados • Suministradores
	G5	Empresa privada, gremios, comerciantes	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados
	G8	Entidades públicas nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Pares • Reguladores • Suministradores
	G9	Entidades públicas distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Pares • Suministradores
	G10	Entidades públicas locales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Pares • Beneficiarios directos
	G12	Mesa de Consejeros Locales de Patrimonio Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores
	G13	Instancias de participación local	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados • Reguladores • Suministradores
	G14	Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC, residentes	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados
	G15	JAC, asociaciones de vecinos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios indirectos • Beneficiarios directos • Aliados • Reguladores
	G16	Veedores ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Beneficiarios Directos • Beneficiarios Indirectos
	G18	Turistas, población flotante	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos
	G19	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Aliados • Suministradores
G20	Funcionarios y contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios indirectos • Aliados • Pares • Suministradores 	

Subdirección de Protección e Intervención

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, usuarios y grupos de interés	Tipo de relación con el IDPC
Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio	G1	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores
	G2	Sectores sociales, etarios, grupos étnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores
	G3	Academia e investigadores	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados • Pares • Suministradores
	G4	Organizaciones sociales, culturales, artísticas, ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados • Pares • Suministradores
	G10	Entidades públicas locales	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados • Suministradores
	G13	Instancias de participación local	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados
	G14	Propietarios, poseedores y/o arrendatarios BIC	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados
	G19	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores
	G20	Funcionarios y contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Beneficiarios indirectos • Reguladores • Aliados • Suministradores

Subdirección de Divulgación y Apropiación

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, usuarios y grupos de interés	Tipo de relación con el IDPC
	G1	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios indirectos
	G2	Sectores sociales, etarios, grupos étnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos
	G3	Academia e investigadores	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos
	G4	Organizaciones sociales, culturales, artísticas, ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Aliados
	G7	Entidades internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos
	G8	Entidades públicas nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores • Suministradores

Dependencia IDPC	Grupos	Actores, usuarios y grupos de interés	Tipo de relación con el IDPC
Subdirección de Divulgación y Apropriación del Patrimonio	G9	Entidades públicas distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Reguladores • Suministradores • Pares
	G10	Entidades públicas locales	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Suministradores
	G11	Museos de la ciudad de Bogotá, Mesa Temática de Museos, red de museos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Aliados • Pares
	G13	Instancias de participación local	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Aliados
	G15	JAC, asociaciones de vecinos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Aliados
	G16	Ganadores de apoyos concertados, ganadores de estímulos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos
	G19	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados • Suministradores
	G20	Funcionarios y contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Aliados

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 en general	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos
	G2	Sectores sociales, etarios, grupos étnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios directos • Reguladores • Suministradores
	G19	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios indirectos • Suministradores
	G20	Funcionarios y contratistas del IDPC	<ul style="list-style-type: none"> • Pares • Beneficiarios directos • Suministradores

8.3. Priorización de variables y niveles de desagregación de la información

El DNP y el DAFP identifican los siguientes criterios de priorización de variables para la caracterización de ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés:

Figura 12 Criterios de priorización de variables

Criterio	Detalle
Relevantes	Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
Económicas	Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
Medibles	Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés
Asociativas	Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
Consistentes	Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Fuente: MintIC, DNP, DAFP, Ley de Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

A continuación, se desarrolla el ejercicio de priorización de variables teniendo en cuenta la misionalidad del IDPC. Este ejercicio abarca la priorización de las variables tanto para personas naturales como para personas jurídicas, sin importar la naturaleza del actor.

Figura 13 Ejercicio de priorización de variables, IDPC

Categoría	Variables	Relevantes	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje total	Seleccionada	
								Sí	No
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Clima	0	0	0	0	1	1		X
Demográficas	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	0	1	1	0	0	2		X
	Pertenencia étnica	1	1	1	1	1	5	X	
	Sector social	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		X
	Actividad económica	0	1	1	0	0	2		X
	Puntaje Sisbén	0	1	0	0	0	0		X
	Tamaño familia	0	1	1	1	0	3		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	1	0	0	1		X
	Idiomas	0	0	1	1	0	2		X
Intrínsecas	Intereses	1	1	1	1	0	4	X	
	Lugares de encuentro	0	0	0	1	0	1		X
	Acceso a canales	0	0	0	1	0	1		X
	Uso de canales	0	0	0	1	0	1		X
	Conocimientos	1	1	0	1	1	4	X	
	Dialecto	0	0	0	0	0	0		X
De comportamiento	Niveles de uso	0	0	0	0	0	0		X
	Beneficios buscados	1	1	1	0	1	4	X	
	Eventos	1	1	1	1	0	4	X	

Fuente: IDPC, 2021.

Así las cosas, las variables priorizadas para la caracterización de ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés del IDPC son:

- **Ubicación:** Esta variable permite al IDPC identificar la zona geográfica de Bogotá donde más ciudadanos y ciudadanas requieren y/o acceden a trámites y servicios.
- **Edad:** Para el IDPC es importante conocer las expectativas sobre trámites y servicios según los rangos de edad: Primera infancia (0 a 6 años), Infancia (7 a 12 años), Adolescencia (13 a 18 años), Juventud (19 a 28 años), Adultez (29 a 59 años), Adulto mayor (60 o más).
- **Género:** Si bien la variable 'sexo' no se constituyó como relevante, a partir de la misionalidad y actividades desarrolladas por el IDPC, la variable 'género' sí resulta fundamental para evidenciar cómo se identifica la ciudadanía que accede a los distintos campos de acción de la entidad. Lo anterior permitirá priorizar acciones alrededor de este grupo poblacional, y asegurar la aplicación del enfoque diferencial-poblacional en la gestión de la entidad.

- **Pertenencia étnica:** Esta variable permite identificar los grupos étnicos que tienen mayores afinidades con los distintos procesos del IDPC, y diferenciar entre los intereses patrimoniales de la población negra-afro-palenquera, raizal, gitana-Rrom, o comunidades indígenas.
- **Sector social:** La identificación de los sectores sociales y poblaciones a los que pertenece la ciudadanía que interactúa con el IDPC permite evaluar la gestión diferencial de la entidad e identificar nichos de mejora para hacer de los procesos institucionales aún más inclusivos. Algunos de los sectores que en este marco se pueden identificar son: víctima del conflicto armado, comunidades rurales y campesinas, discapacidad, mujeres y LGBTI.
- **Intereses:** Conocer los intereses de la ciudadanía resulta menester para evaluar y ajustar, cuando necesario, la oferta de productos y servicios de la entidad.
- **Uso de canales:** Esta variable es fundamental para el proceso de Atención a la Ciudadanía, pues permite identificar los canales más utilizados por la ciudadanía, personas usuarias o grupo de interés, y los posibles mecanismos de atención que se pueden habilitar para ampliar el contacto con el IDPC de acuerdo a las necesidades de la población. El Instituto cuenta con línea telefónica, línea móvil, redes sociales, canal virtual “A un clic del Patrimonio” y atención presencial.
- **Conocimientos:** La identificación del conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios de la entidad es importante para el diseño de una exitosa estrategia de comunicación y para el desarrollo de nuevos servicios y canales de interacción.
- **Beneficios buscados:** El IDPC evalúa los atributos del servicio que la ciudadanía requiere o espera en todo el proceso de atención; esta variable permite conocer los elementos importantes para prestar un servicio de calidad y lograr priorizar la satisfacción de la ciudadanía en la gestión de la entidad.
- **Eventos:** Esta variable permite identificar aquellos espacios en que la ciudadanía interactúa, se interesa y es más receptiva. También dilucida las necesidades en la prestación de servicios y el tipo de espacios que se frecuentan, para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites.

Estas variables se traducen en una serie de categorías específicas que se exponen en la siguiente sección.

8.4. Mecanismos de recolección de información

El paso siguiente sugerido por el DNP y el DAFP en el ejercicio de caracterización consiste en identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de ciudadanía, personas usuarias o grupos de interés. El Modelo de Atención a la Ciudadanía establece el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos y demás instrumentos que el IDPC debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de su mandato misional, para brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos institucionales.

El Modelo de Atención adopta el enfoque de derechos, aplica el principio de corresponsabilidad ciudadana y reconoce a la ciudadanía como eje y razón de ser de la administración pública en el desarrollo de su gestión, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para lograr el cumplimiento del Modelo de Atención, el proceso de atención a la ciudadanía del IDPC cuenta con dos mecanismos importantes de recolección de información: la base de datos sobre Asesoría Técnica Personalizada y la encuesta de satisfacción ciudadana. Sumado a estos, la entidad cuenta con la lista de asistencia de participantes, como un tercer instrumento de recolección de información que es utilizado en distintos espacios de interacción con la ciudadanía. Estos instrumentos se detallan a continuación:

8.4.1. Lista de asistencia de participantes

La lista de asistencia de participantes corresponde al formato utilizado en todos los espacios de participación ciudadana promovidos por las distintas áreas misionales del IDPC. El mismo incluye las siguientes variables:

- Nombre
- Apellido
- Institución / Organización
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Localidad
- Barrio
- Dirección
- Género
- Edad – Curso de vida
- Pertenencia étnica
- Otras poblaciones o sectores sociales
- Tema (actividad en la cual participó)

Este formato busca dar cuenta de la naturaleza de las personas usuarias que acceden a los distintos productos y servicios de la entidad, con relación a su pertenencia organizacional, datos de contacto, ubicación geográfica, y una serie de variables demográficas y socioculturales que dan un panorama de gran utilidad al IDPC para priorizar acciones e identificar segmentos poblacionales que deberían ser incorporados o visibilizados dentro de las actividades y dinámicas que promueven el acceso a los derechos patrimoniales en la capital del país.

Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción



Figura 14 Formato Lista de asistencia de participantes

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO LISTA DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES																											
FECHA		DD	MM	AA	HORA	EMPEZA	TERMINA	LUGAR																			
TEMA																											
ÁREA RESPONSABLE																											
								ANEXOS																			
N°	NOMBRE	APELLIDO	INSTITUCIÓN/ ORGANIZACIÓN	TELÉFONO(S) DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	LOCALIDAD	BARRIO	DIRECCIÓN	ENFOQUE DIFERENCIAL-POBLACIONAL* (marcar con una X)																		
									GÉNERO			EDAD - CURSO DE VIDA				IDENTIFICACIÓN ÉTNICA			OTROS PUEBLOS O SECTORES SOCIALES								
									Femenino	Masculino	Transgénero	Otro ¿cual?	Primera infancia (0 a 6 años)	7 a 12 años	Adolescencia (13 a 18 años)	Juventud (19 a 28 años)	Persona mayor (60 y más años)	Negro-Afro	Blanco-Rom	Indígena ¿cual?	Victimas del conflicto	Comunidades rurales y campesinas	Discapacidad	Mujeres	LGBTI	FIRMA	
1					@																						
2					@																						
3					@																						
4					@																						
5					@																						
6					@																						
7					@																						
8					@																						
9					@																						
10					@																						

Note:
 (1) En los términos de la Ley 1581 de 2012, mediante expresamente que autorizó, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí a través de este formulario, incluidas las imágenes, de conformidad con lo establecido en la Resolución n° 0659 de 2018, mediante la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDPC, vigente a partir de 22 de octubre de 2018. Consulte el manual en: www.idpc.gov.co "Transparencia" y acceso a la información pública "Política de Protección de Datos Personales".
 (2) En cumplimiento de la normatividad vigente sobre la incorporación del enfoque posicional diferencial en políticas públicas, se debe instituir un mecanismo de indagación sobre algunas variables para identificar qué sectores y grupos posicionales acceden a nuestros servicios. El suministro de esta información por parte de la ciudadanía es de carácter voluntario y la administración de la misma por parte de la entidad es de carácter reservado. (Resolución 1344 de 2018).

Fuente: IDPC, 2020.

8.4.2. Base de datos sobre Asesoría Técnica Personalizada

La base de datos registrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, tiene como fin recopilar la información de la ciudadanía que requiere Asesoría Técnica Personalizada, Consulta del Archivo BIC y Consulta del Centro de Documentación.

El objetivo principal de sistematizar esta información en una base de datos, es en primer lugar, brindar la información adecuada para alimentar la Base de Datos Única del IDPC, y en segundo lugar, es una forma de conocer, en el marco del proceso de Atención a la Ciudadanía, el perfil y las expectativas de la ciudadanía que se acerca a solicitar trámites y servicios y, así brindar información adecuada, eficiente y eficaz al momento de la interacción.

La base de datos cuenta con la siguiente información:

- Fecha de solicitud de la cita
- Canal por el cual solicita la cita
- Nombres y apellidos del ciudadano o ciudadana

- Número de identificación²³
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Dirección de consulta o radicado de Orfeo
- Localidad
- Decreto que declara el Bien de Interés Cultural
- Día asignado de cita
- Hora asignada de cita
- Responsable de la atención
- Trámite/OPA a consultar
- Género
- Edad-Curso de vida
- Pertenencia étnica
- Sectores Sociales

Figura 15 Formato Base de Datos

N°	Fecha solicitud de cita	Canal de solicitud de cita	CIUDADANO		Identificación	Teléfono Contacto	Correo electrónico	Envío encuesta	Radicado ORFEO
			Apellido	Nombres					
1									

Dirección predio	Localidad	Decreto	Día Asignado	Hora Asignada	Responsable de la atención	Trámite/OPA Tipo de consulta	Asistencia	Observaciones Generales

GÉNERO				EDAD-CURSO DE VIDA					
Femenino	Masculino	Transgénero	Otro	Primera infancia (0 a 6 años)	Infancia (7 a 12 años)	Adolescencia (13 a 18 años)	Juventud (19 a 28 años)	Adultez (29 a 59 años)	Adulto mayor (60 o más)

Fuente: IDPC, 2021.

8.4.3. Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía

La encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía tiene por objeto conocer la opinión de la ciudadanía frente a la atención brindada, cumpliendo el objetivo principal del Modelo de

²³ Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

Atención a la Ciudadanía de brindar una atención transparente, cordial, oportuna, eficiente y efectiva, con base en una comunicación asertiva, fomento del autocontrol, y el compromiso de todo el personal vinculado al IDPC en ofrecer un servicio de excelencia. La encuesta de satisfacción busca medir periódicamente la experiencia de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés en el acceso a los trámites y servicios, para formular estrategias de mejora continua con las diferentes dependencias del Instituto.

Esta encuesta incluye los siguientes elementos:

- ¿Cuál fue el motivo de su visita?
Esta pregunta tiene como fin conocer cuál es el trámite o servicio que más consulta la ciudadanía.
- ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención?
Para el proceso de Atención a la Ciudadanía es fundamental conocer cuál es el canal de interacción más frecuente para la ciudadanía, de tal manera que se logren mejoras continuas en los mismos.
- Satisfacción con el servicio: excelente, bueno, regular, malo.
La medición de la satisfacción ciudadana busca conocer las características, necesidades, expectativas, intereses y percepción frente a la atención recibida.
- Calidad del Servicio: excelente, bueno, regular, malo.
La calidad del servicio hace referencia a la medición del grado de cumplimiento de respuesta a la consulta ciudadana y sobre la información respecto al procedimiento sobre el cual se estaba solicitando asesoría.
- Características del servicio: excelente, bueno, regular, malo.
En este punto, el proceso de Atención a la Ciudadanía mide las cualidades que tienen los servidores públicos de la entidad en el momento de prestar el servicio. Se miden características como amabilidad, conocimiento frente a la información brindada y lenguaje claro.
- ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?
Para el proceso de Atención a la Ciudadanía es importante conocer el medio por el cual la ciudadanía prefiere recibir la Asesoría Técnica.
- Observaciones, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.
Este punto hace referencia a todo aquello que la ciudadanía quiere referir frente a su experiencia en el proceso de atención ciudadana.

Figura 16 Formato Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita? *

- Asesoría Técnica sobre consultas generales sobre trámites y servicios
- Consulta de norma
- Consulta sobre Evaluación de anteproyectos
- Consulta sobre su radicado
- Consulta sobre Bien Colindante
- Consulta sobre Reparaciones Locativas y Primero Auxilios
- Consulta sobre Equiparación a estrato uno (1)
- Consulta sobre Control Urbano
- Consulta sobre Espacio Público
- Consulta sobre Valoración, Inclusión o Exclusión
- Consulta en Archivo BIC
- Consulta en Centro de Documentación
- Otro: _____

2. ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual? *

- Telefónico
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Página web
- A un clic del Patrimonio
- Presencial
- Otro: _____

3. Basándose en su experiencia, por favor, valore como "Excelente", "Bueno", "Regular", o "Malo" o "Satisfecho" o "Insatisfecho" los siguientes aspectos de la atención recibida. Satisfacción del servicio *

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore como "Excelente", "Bueno", "Regular", o "Malo" o "Satisfecho" o "Insatisfecho" los siguientes aspectos de la atención recibida. Calidad del servicio *

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿La atención a su trámite respondió a su consulta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El procedimiento para realizar su solicitud es claro y sencillo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Basándose en su experiencia, por favor, valore como "Excelente", "Bueno", "Regular", o "Malo" o "Satisfecho" o "Insatisfecho" los siguientes aspectos de la atención recibida. Características del servicio *

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Amabilidad en el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimientos para solucionar sus requerimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información en lenguaje claro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual? *

- Si
- No

¿Tiene alguna sugerencia que nos permita mejorar el servicio?

Tu respuesta _____

Si calificó como "Regular" o "Malo" alguno de los aspectos arriba señalados, por favor indiquenos sus motivos:

Tu respuesta _____

Correo electrónico

Tu respuesta _____

Finalmente, en la encuesta de satisfacción se incluirán ajustes referentes a la recopilación de información sobre variables como género, edad, pertenencia étnica, y preguntas relacionadas con la experiencia de usuario y las expectativas del mismo frente a la prestación de los trámites y servicios. Así mismo, y en el marco de la implementación de la estrategia de reconocimiento al mejor servidor de atención a la ciudadanía, se dispondrá de un espacio dentro de la encuesta para que la ciudadanía participe de este reconocimiento.

8.4.4. Gobierno Digital

En el marco de la Política de Gobierno Digital, el proceso de Sistemas y Tecnologías de la Información del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelanta junto con el proceso de Atención a la Ciudadanía el ejercicio de identificación de las características de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés que hacen uso recurrente de los trámites y servicios que ofrece el IDPC en cumplimiento de su misionalidad, con el fin de garantizar sistemas y plataformas de información acordes con las necesidades identificadas.

En este sentido, la Política de Gobierno Digital y las actividades establecidas para su cumplimiento representan el valor agregado para permitir que el Instituto sea más eficiente en atender las necesidades de los actores que hacen parte de la gestión institucional, pero además para hacerlos parte de los procesos de gestión de cambio, generación de conocimiento e innovación pública de la entidad, a través del uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En concordancia con lo anterior, el IDPC se encuentra en el proceso de reestructuración de su plataforma “A un clic del Patrimonio Cultural” que hace parte del proyecto de inversión de Fortalecimiento institucional para mejorar y adaptar la infraestructura tecnológica de la entidad, de tal manera que se cubran las demandas en materia de tecnologías digitales para garantizar la implementación eficiente de ejercicios de racionalización de trámites.

El rediseño de “A un clic del Patrimonio Cultural” es transversal a los componentes de TIC para la sociedad y recoge elementos tanto de servicios ciudadanos digitales como de seguridad y privacidad de la información y arquitectura tecnológica. La recolección de la información sobre la caracterización, preferencias y expectativas de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés se realiza en conjunto con el equipo de Atención a la Ciudadanía y los instrumentos de recolección de información aplicados por este proceso.

8.4.5. Base de Datos Única – IDPC

Los anteriores instrumentos de recolección de información proveen información de gran utilidad para evaluar y ajustar la oferta institucional del IDPC. Con el fin de centralizar la información que de estos se obtiene, la entidad cuenta con una Base de Datos Única, donde se incorpora toda la información recolectada de estas fuentes. La Base de Datos Única tiene las siguientes variables:

Figura 17 Variables Base de Datos Única – IDPC

Tipo de actor	<ul style="list-style-type: none"> . Ciudadanía . Comercio . Entidad Internacional . Entidad Pública Distrital . Entidad Pública Local . Entidad Pública Nacional . Fundaciones . Gremios y Asociaciones . Instancias Formales de Participación . Organizaciones y Colectivos . Residentes . Sector Empresarial . Sector Inmobiliario . Servicios de Salud . Servicios Educativos . Servicios Gastronómicos y Bares . Servicios Públicos . Servicios Religiosos . Servicios Turismo
Nombre	
Apellido	
Cargo	
Institución / Organización / Ciudadano (a)	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	
Localidad	
Barrio	
Dirección	
Género	<ul style="list-style-type: none"> . Femenino . Masculino . Transgénero . Otro
Edad – Curso de vida	<ul style="list-style-type: none"> . Primera infancia . Infancia . Adolescencia . Juventud . Adulthood . Adulto mayor
Pertenencia étnica	<ul style="list-style-type: none"> . Negro-afro-palenquero . Raizal . Gitano-Rrom . Indígena
Otras poblaciones o sectores sociales	<ul style="list-style-type: none"> . Víctima del conflicto armado . Comunidades rurales y campesinas . Población con discapacidad . Mujeres . LGBTI
Actividad en la cual participó	
Temas de interés	
Observaciones	
Área del IDPC a cargo	
Colaborador encargado	
Fecha de inclusión	
Fecha de actualización	

Fuente: IDPC, 2021.

La Base de Datos Única se actualiza semestralmente, momento en el cual se solicita a cada una de las dependencias del IDPC el envío de los nuevos registros que han sido recopilados en los espacios de participación ciudadana y atención a trámites, en este espacio temporal.

Esta Base se encuentra disponible para el uso de todos los equipos de la entidad, facilitando así el acceso a registros de actores potenciales de utilidad para la gestión de las distintas coordinaciones, haciendo de los procesos de convocatoria, divulgación, socialización, formulación, cocreación y evaluación más eficientes y eficaces.

8.4.6. Uso y tratamiento de datos

Según el DNP y el DAFP, para el tratamiento de la información recolectada, es importante que cada entidad desarrolle una Política de Protección de Datos Personales y establezca en el Índice de Información Clasificada y Reservada, si existen excepciones jurídicas y legales para realizar una clasificación total o parcial de la información.

En este contexto, es de resaltar que el IDPC es respetuoso de la protección de los datos de la ciudadanía y demás actores que acceden a sus servicios. Por ello, el formato de la Lista de asistencia de participantes incluye en sus apartados 1 y 2 las siguientes determinaciones:

- 1. En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí a través de este formulario, incluidas las imágenes, de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 0659 de 2018, mediante la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDPC, vigente a partir del 22 de octubre de 2018. Consulte el Manual en: www.idpc.gov.co > Transparencia y acceso a la información pública > Política de Protección de Datos Personales.*
- 2. En cumplimiento de la normatividad vigente sobre la incorporación del enfoque poblacional diferencial en políticas públicas, es deber institucional indagar sobre algunas variables para identificar qué sectores y grupos poblacionales acceden a nuestros servicios. El suministro de esta información por parte de la ciudadanía es de carácter voluntario y la administración de la misma por parte de la Entidad es de carácter reservado. (Resolución 1344 de 2018).*

Esto significa que toda la ciudadanía que tenga vínculo con el IDPC debe dar consentimiento libre sobre el uso de sus datos personales, y el Instituto podrá hacer uso de ellos para registrarlos en las bases de datos, facilitarlos para la implementación de programas en cumplimiento de su misionalidad, compartirlos con entidades del sector en caso de ser requeridos y utilizarlos para soportar procesos de auditoría externa e interna. El IDPC debe estar comprometido con la confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de dicha información. En el caso de los datos sensibles, estos podrán ser compartidos previa autorización del titular de la información. Para ampliar la información sobre la Política de Protección de Datos Personales del IDPC se puede consultar el siguiente enlace <https://idpc.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este documento recoge los resultados del trabajo realizado en la vigencia 2018 y el primer semestre del 2021 con todas las áreas del IDPC, actualizando y complementando su primera versión en cumplimiento de la normatividad vigente. Los resultados del presente documento resultan fundamentales para todas las dependencias y los responsables de los diferentes procesos institucionales y de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, pues facilitan y mejoran la toma de decisiones, el diseño de planes, programas y proyectos en cumplimiento del mandato misional del Instituto, así como la atención a la ciudadanía y a los grupos de interés.

El objetivo y alcance de la caracterización estratégica de actores del IDPC ha apuntado a incorporar criterios que determinen 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 contexto, es claro que las políticas pueden jugar un rol clave en la determinación de la oferta institucional y en las formas de relacionamiento con actores estratégicos y personas usuarias.

De otra parte, la caracterización, asumida como un proceso estratégico, se ha ligado a aquellas directrices y procedimientos dentro de los planes operativos del IDPC para garantizar tanto la recolección y sistematización permanente de la información, como el posible establecimiento de ajustes o acciones de mejora 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, definir los instrumentos y recolectar información cuantitativa y cualitativa involucrando a las áreas del IDPC en todas las fases del proceso de caracterización.

Por otra parte, resulta indispensable desplegar una estrategia para la apropiación de los instrumentos de captura de información ciudadana, a través de campañas de sensibilización transversales que den cuenta del valor de la caracterización de ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés, con el propósito de mejorar la confiabilidad de la información y de institucionalizar el valor estratégico de la caracterización. Este ejercicio también permitirá ahondar en las demandas, necesidades y expectativas de la ciudadanía, identificar los contextos sociales o institucionales que guían las distintas formas de interacción, e identificar los grupos poblacionales a los cuales no está llegando la oferta del IDPC, o cuyos derechos patrimoniales no están siendo del todo cubiertos, generando así una total pertinencia social de la gestión y acción de la entidad.

Finalmente, 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 los equipos que participan de forma transversal en el relacionamiento con actores (equipos de participación ciudadana, atención a la ciudadanía, etc.). Estos equipos pueden nutrir el ejercicio de las subdirecciones y las áreas, 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 de la interacción ciudadana, de forma que se produzca, mantenga y enriquezca de manera incidente, exitosa, holística y diferencial.

Con este proceso de caracterización, el IDPC busca ahondar en la investigación y diseño de estrategias encaminadas no sólo a conocer a la ciudadanía que tiene contacto directo e indirecto con sus trámites y servicios, sino en la construcción de estrategias que permitan conocer a profundidad las demandas y requerimientos de la ciudadanía y que garanticen el cumplimiento pleno de sus derechos.

Adicionalmente, este proceso permite al IDPC la interacción directa con el desarrollo integral de la ciudadanía a través de la comprensión de sus necesidades y del reconocimiento de sus derechos; así como aportar en la intervención y contacto ciudadano en los diferentes escenarios de los cuales participa el Instituto, y sobre los cuales está fundamentada su misionalidad.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
02/12/2019	01	Creación del documento		
15/06/2021	02	Actualización del documentos en los aspectos del desarrollo de la metodología y actualización de los datos de ámbitos de interacción ciudadana identificados e información relacionada con los actores y grupos de valor	MEJORA	Requerimiento FURAG Resultado de revisión y autocontrol

11. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lorena Guerrero Arias Camila Acero	Camila Medina Arbeláez Ángela María Castro Cepeda	Luz Patricia Quintanilla Parra
Contratista Oficina Asesora de Planeación, Equipo de Participación Ciudadana	Contratista líder Equipo de Participación Ciudadana, Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Contratista Equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Subdirección de Gestión Corporativa	Contratista líder Equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Subdirección de Gestión Corporativa	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Aprobado	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño 30-06-2021	

12. ANEXOS

12.1. Formato de identificación de objetivos y alcance

OBJETIVOS Y ALCANCE		
A. Señale el tipo de población que va caracterizar	X	Personas / Grupos
	X	Empresas
	X	Entidad Pública
	X	Otra Organización
B. Indique el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociado a las políticas de desarrollo administrativo		
Servicio al ciudadano	X	Adecuar oferta institucional
		Diseñar o implementar un nuevo servicio
		Adecuar arreglos institucionales
	X	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
		Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
	X	Adecuar implementar canales de atención
Participación ciudadana y rendición de cuentas		Otro ¿Cuál?
	X	Identificar las necesidades de la ciudadanía en materia de información y diálogo
	X	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
	X	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
		Revisar o modificar información en lenguaje claro
		Diseñar acciones inventivas en el marco del proceso de rendición de cuentas
		Diseñar acciones de diálogo (presencial y virtual) en el marco del proceso de rendición de cuentas
	X	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
		Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
	Otro ¿Cuál?	
Trámites		Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
	X	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
		Otro ¿Cuál?
Gobierno en línea	X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
		Conocer expectativas y preferencias de la ciudadanía en materia de canales electrónicos
		Otro ¿Cuál?



12.3. Matriz Tabulación Ámbitos de Participación

Ver documento Excel.

12.4. Matriz Maestra – Datos Formulario Identificación Ámbitos de Participación Ciudadana

Ver documento Excel.