

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Octubre 2024



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10




Tabla de contenido

Contenido

1.	Datos básicos de la entidad	3
2.	Introducción	4
3.	Objetivo general	5
4.	Alcance	5
5.	Metodología y fases de caracterización	8
6.	Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA	9
7.	Proyectos, sedes y servicios	10
8.	Tipologías de usuarios y grupos de valor	18
9.	Identificación y priorización de variables.....	26
10.	Resultados de la priorización de variables	29
11.	Fuentes de información	32
12.	Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor por variables priorizadas	33
13.	Conclusiones	48
14.	Recomendaciones y retos	49
15.	Publicación y difusión	51
16.	Control de cambios.....	51



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10




1. Datos básicos de la entidad

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



2. Introducción

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

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros¹.

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

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


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

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Ahora, para comprender las características de la población de la FUGA que accede, usa y disfruta los bienes y servicios de la entidad, entre los que se encuentran: la ciudadanía, los agentes del ecosistema cultural y creativo, entidades públicas, sector privado, instituciones educativas y colaboradores de la FUGA, la presente caracterización toma como insumo y fuente de información producidas propiamente por la FUGA durante la vigencia 2024.

3. Objetivo general

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

Objetivo Específico

Contar con un instrumento único que documentará el comportamiento de los diferentes de tipos de grupos de valor que interactúan en la actualidad con la FUGA.

4. Alcance

Inicia con la metodologías y contexto de la construcción de la caracterización de grupos de valor, pasando por la importancia de la articulación con la plataforma estratégica 2024-2027, en seguida con un contexto de los servicios presentados por la entidad, priorización de variables, análisis de variables, consolidación de las fuentes de información primaria administradas por los procesos de Transformación Cultural para la revitalización del Centro, Servicio al Ciudadano y Planeación y finaliza con conclusiones y recomendaciones que pueden ser adoptadas en pro de la mejora continua.


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

² DPN. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Pág. 3

https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&gs_lcrp=EgZiaHJvbWUyBggAEEUyOTIHCAEQABiABNIBCDyOTIqMG03qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Definiciones:

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés:² Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.(...)

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


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

Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT)³. El registro de la OPA requiere la identificación de las características de la ciudadanía y grupos de valor. Para el caso del SUIT, el nivel de detalle requerido para el registro es el siguiente⁴:

- ✓ Instituciones Públicas: instituciones que hacen parte del sector público
- ✓ Ciudadano: persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad.
 - Infancia, Juventud, Adulto, Adulto mayor
 - Grupos étnicos
 - Cabeza de familia
 - Persona en condición de discapacidad
 - Miembros de las fuerzas militares y de policía



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



- Desplazados, Víctima
- ✓ Organizaciones
 - Micro, pequeñas y medianas empresas
 - Grandes empresas
 - Organizaciones sin ánimo de lucro
- ✓ Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia

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


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

³ DPN. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Pág. 6
<https://www.google.com/search?q=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&og=Gu%C3%ADa+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Ciudadanos%2C+Usuarios+y+Grupos+de+Inter%C3%A9s&qslcrp=EgZiaHJvbWUyBggAEEU YOTIHCAEQABiABNIBCDEyOTIqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

⁴ Guía del usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0 DAFP



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



5. Metodología y fases de caracterización

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

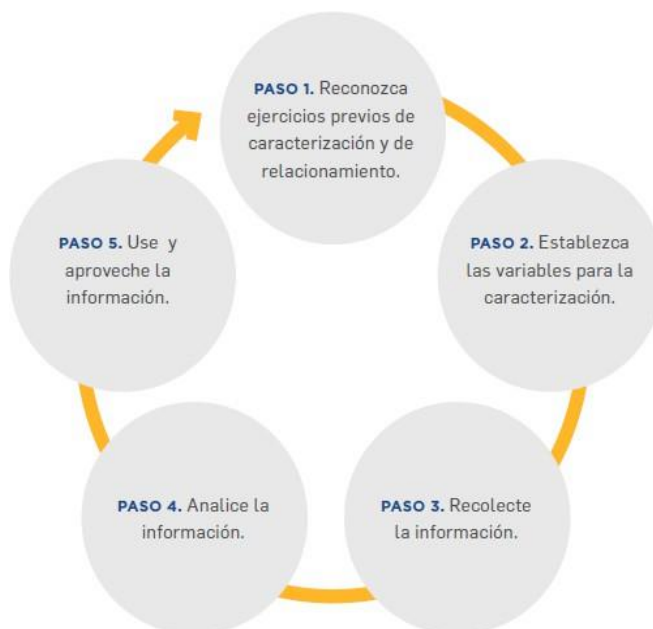


Ilustración 1 Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor del DAFP

Adicionalmente, se tomó como referencia la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación⁵.

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

Paso 1. Se inicia con el análisis y valoración de variables para determinar el objetivo general que tendrá la caracterización de grupos de valor. Así como también, la caracterización de grupos de valor 2023 y el portafolio de servicios 2024.

Paso 2. Se establecieron las variables de acuerdo con la tipología sugerido por la Guía⁶; posteriormente, se tomó en cuenta las bases de datos de xxx las el proceso misional “Transformación Cultural para la revitalización del Centro” y el proceso de Servicio al Ciudadano” priorizaron las variables.

Paso 3. Se recolectó la información de priorización de variables y fuentes de información primaria como lo son: Bases de datos de PQRSD, encuestas de satisfacción y proyectos de inversión asociados a datos del 2024, entre otros.

Paso 4. Se adelantó el análisis del comportamiento de variables de acuerdo a las anteriores fuentes de información primaria y posteriormente se generó varias estadísticas las cuales fueron graficadas las cuales se podrán consultar en el numeral *11 Resultados de la caracterización por priorización de variables*.

Paso 5. La caracterización sella su ciclo de actualización con la socialización de sus resultados al Comité Directivo y posteriormente publicado en página web, Así como también socializarlo a la ciudadanía en general para su consulta y utilización interna para tomarlo como un tema que se proyecta en los espacios de inducción.

6. Objetivos estratégicos y estrategias de la FUGA

En el marco de la actualización de la plataforma estratégica 2024-2027¹, La FUGA se definieron los siguientes cuatro (4) objetivos estratégicos:

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

¹ Resolución 165 de 2024, Plataforma Estratégica 2024-2027:

https://fuga.gov.co/sites/default/files/202410/20242300001655_%20Resolución%20plataforma%20estratégica%20FUGA2024-2027.pdf



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



- Fortalecer la gestión institucional, optimizando los recursos tecnológicos, financieros, físicos y su equipo humano, para mejorar el relacionamiento integral con los grupos de valor y asegurar el cumplimiento de la misión.

7. Proyectos, sedes y servicios

7.1 Proyectos de Inversión. La FUGA tiene seis (6) Proyectos de Inversión, que se articulan en cuatro (4) Programas, y tres (3) Propósitos del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”.

PROPÓSITO	PROPÓSITO 1: Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política.	PROPÓSITO 3: Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación.	PROPÓSITO 5: Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente.			
PROGRAMA	PROGRAMA 21 Creación y vida cotidiana: Apropiación ciudadana del arte, la cultura y el patrimonio, para la democracia cultural.	PROGRAMA 24 Bogotá región emprendedora e innovadora.	PROGRAMA 45 Espacio público más seguro y construido colectivamente.	PROGRAMA 56 Gestión Pública Efectiva.		
PROYECTO DE INVERSIÓN	Proyecto 7682 Desarrollo y fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá.	Proyecto 7724 Mejoramiento y conservación de la infraestructura cultural pública para el disfrute del centro de Bogotá.	Proyecto 7674 Desarrollo del Bronx Distrito Creativo en Bogotá.	Proyecto 7713 Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá.	Proyecto 7664 Transformación cultural de imaginarios del Centro de Bogotá.	Proyecto 7760 Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA.
	Subdirección Artística y Cultural		Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá		Subdirección de Gestión Corporativa	

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

En el marco de proyectos de inversión, la caracterización de grupos de valor juega un papel clave, toda vez que los siguientes proyectos de inversión desarrollan caracterización de sus propios grupos de valor, entre ellos:

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

Por otra parte, los siguientes proyectos de inversión no incluyen la caracterización de grupos de valor, ya que su propósito está enfocado en:

- 7724- Mejoramiento y conservación de la infraestructura cultural pública para el disfrute del centro de Bogotá.
- 7760- Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



A continuación, se resalta el propósito de cada uno de los proyectos de inversión, con los cuales la Fundación Gilberto Alzate Avendaño se articula con el Plan Distrital de Desarrollo:

O230117330120240053	7922 - Consolidación del Distrito Creativo en el Bronx para la revitalización del centro de la ciudad Bogotá D.C.	Entregar un espacio físico apropiado con un modelo de operación, para el desarrollo de actividades productivas de transformación cultural, económica, de memoria y de valoración social contribuyendo a la revitalización del centro de la ciudad.
O230117330120240055	7923 - Mantenimiento de los equipamientos de la FUGA para la circulación artística en el Centro de Bogotá D.C.	Mejorar las condiciones físicas, técnicas y operativas de los equipamientos culturales de la FUGA para la circulación y visibilización de las prácticas artísticas y culturales en el centro de Bogotá.
O230117330120240054	7924 - Consolidación del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá D.C.	Fortalecer el ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá, con la vinculación de agentes, emprendimientos y organizaciones en la cadena de valor, fomentando la creación de valor y riqueza, y la resignificación del imaginario.
O230117330120240052	7925 - Fortalecimiento de espacios de transformación cultural, memoria, valoración social y participación incidente en el Centro de la Ciudad Bogotá D.C.	Ampliar la oferta cultural y artística del Centro de la ciudad, mediante actividades, acciones y estrategias, que permitan fortalecer espacios de transformación cultural, memoria, valoración social y participación incidente con enfoque diferencial.
O230117330120240051	7926 - Fortalecimiento del ecosistema artístico y cultural en el Centro de Bogotá D.C.	Desarrollar actividades, programas y planes de expresión, participación y acceso a las prácticas artísticas y culturales en el centro de Bogotá, disminuyendo barreras culturales, físicas y económicas para el ejercicio de los derechos culturales.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas 2024.

Código y Nombre Meta PDD	Código y Nombre del Indicador	Magnitud PDD FUGA	Número y Nombre del Proyecto de inversión
334 - Implementar una (1) estrategia de integración en el	361 - Número de estrategias de	1	7664- Transformación Cultural de



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



centro de Bogotá, partiendo del Bronx, como piloto de cultura ciudadana para la confianza y la resignificación de los espacios públicos en convivencia con el entorno.	integración en el centro de la ciudad implementadas.		imaginarios del Centro de Bogotá.
167- Diseñar e implementar dos (2) estrategias para reconocer, crear, fortalecer, consolidar y/o posicionar Distritos Creativos, así como espacios adecuados para el desarrollo de actividades culturales y creativas.	181- Número de estrategias para reconocer, crear, fortalecer, consolidar y/o posicionar Distritos Creativos diseñadas e implementadas.	1	7674- Desarrollo del Bronx Distrito Creativo en Bogotá.
149 - Diseñar e implementar una (1) estrategia para fortalecer a Bogotá como una ciudad creativa de la música (Red UNESCO 2012).	161- Número de estrategias diseñadas e implementadas.	1	7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá.
156 - Promover 21.250 acciones para el fortalecimiento y la participación en prácticas artísticas, culturales y patrimoniales en los territorios, generando espacios de encuentro y reconocimiento del otro.	169 - Número de acciones para el fortalecimiento y la participación promovidas.	1.750	
150 - Formular 23 estrategias de transferencia de conocimiento que permitan fomentar, apoyar y fortalecer las manifestaciones artísticas, intercambio de experiencias y encuentros entre pares.	162 - Número de estrategias de transferencia de conocimiento formuladas.	2	
158 - Realizar el 100% de las acciones para el fortalecimiento de los estímulos, apoyos concertados y alianzas estratégicas para dinamizar la estrategia sectorial	171 -Porcentaje de acciones para el fortalecimiento de los estímulos, apoyos concertados y alianzas	100%	



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



dirigida a fomentar los procesos culturales, artísticos, patrimoniales.	estratégicas realizadas.		
155 - Mantener, mejorar y dotar 17 equipamientos urbanos y rurales para el goce y disfrute de los habitantes de la ciudad región y de los visitantes.	168- Número de equipamientos urbanos y rurales mantenidos, mejorados y dotados.	1	7724- Mejoramiento y Conservación de la infraestructura cultural pública para el disfrute del centro de Bogotá.
173 - Implementar una (1) estrategia de uso creativo de la tecnología, las comunicaciones y de las nuevas herramientas digitales para empoderar a las comunidades, promover la diversidad, la inclusión, la confianza y el respeto por el otro, así como la sostenibilidad del sector cultural y artístico.	187- Número de estrategias de uso creativo de la tecnología, las comunicaciones y de las nuevas herramientas digitales implementadas.	1	7713- Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá.
168 - Diseñar y promover tres (3) programas para el fortalecimiento de la cadena de valor de la economía cultural y creativa.	182 - Número de programas para el fortalecimiento de la cadena de valor diseñadas y promovidas.	1	
493 - Desarrollar y mantener al 100% la capacidad institucional a través de la mejora en la infraestructura física, tecnológica y de gestión en beneficio de la ciudadanía.	539 - Porcentaje de la capacidad institucional desarrollada y mantenida.	100%	7760- Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA.
539 - Realizar el 100% de las acciones para el fortalecimiento de la comunicación pública.	588 - Porcentaje de acciones para el fortalecimiento de la comunicación pública	100%	



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



realizadas.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas 2024.

7.2 Sedes

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

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

7.3 Servicios

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia



Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

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

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

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

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

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

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

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

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

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

c) Oferta cultural en el territorio

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

Salas de Exposición. La FUGA cuenta con tres salas de exposición, espacios destinados para el desarrollo de procesos de investigación, creación, gestión, circulación, producción y exhibición de propuestas de arte. Las tres salas de exposición se encuentran distribuidas en el inmueble ubicado en la calle 10 # 3 - 16; en el segundo piso se cuenta con las salas No. 1, No. 1,5. y No. 2, las cuales cuentan con un área de 72.810 m². y 19.669 m²., 89.873 m²., respectivamente. Para su uso se debe cumplir con el instructivo del Banco de Proyectos FUGA. Los espacios pueden ser utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso de los mismos. Para la vigencia 2023, por adecuaciones físicas se suspendió el servicio por tres (3) meses, a partir de mayo.

Espacios del Bronx Distrito Creativo

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

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

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

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

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

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

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

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

Tabla 1 Cuadro Resumen productos y/o servicios FUGA

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

8. Tipologías de usuarios y grupos de valor

Los grupos de valor identificados en la FUGA se clasifican a nivel externo en cinco (5) categorías "Ciudadanía, Agentes del Sector Cultural y Creativo, Entidades públicas, Sector privado, e instituciones



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO




educativas”, a nivel interior se establece el grupo denominado “Colaboradores”. Como se observa la siguiente ilustración.

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10





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

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

Tabla 2 - Ciudadanía y grupos de valor FUGA

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



Corporaciones de danzas	Son aquellas corporaciones o funciones que tienen como objetivo principal fomentar, promover, desarrollar y preservar las manifestaciones artísticas y culturales relacionadas con la danza en sus diferentes estilos y tradiciones. Estas organizaciones suelen estar integradas por artistas, coreógrafos, docentes y gestores culturales comprometidos con la formación, creación, y difusión de esta disciplina artística.
Organismos sin ánimo de Lucro	Es una entidad o institución que se constituye con el objetivo de realizar actividades sociales, culturales, educativas, deportivas, ambientales, religiosas o de cualquier otra índole, sin buscar generar ganancias económicas para distribuir entre sus miembros. En cambio, los recursos que obtiene son reinvertidos en la misión o propósito para el cual fue creado.

Fuente: Informe de PQRS

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

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

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	1. Oferta de circulación artística y cultural - artes vivas y musicales	Ciudadanía en General
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	2. Oferta de circulación artística y cultural - artes plásticas y visuales	Ciudadanía en General
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro apoya Proceso de gestión de Comunicaciones	Misional	3. Contenidos FUGA	Ciudadanía en general, actores culturales y artísticos
			Medios de comunicación
			Instituciones Educativas
			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultura
			Ciudadanía en general



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10




Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	4.Publicaciones FUGA	Actores culturales y artísticos
			Facultades de Artes
			Bibliotecas
			Centros de documentación
			Entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	5. Colección FUGA	Exposiciones: Ciudadanía en General
			Alianzas para circulación de la Colección: Galerías
			Salas de exposición
			Museos
			Bibliotecas
			Espacios y centros culturales
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	6.1 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la	Otros espacios convencionales y no convencionales.
			Colectivos
			Artistas
			Creadores

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
		FUGA -Auditorio y Muelle	Organizaciones culturales y creativas
			Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo
			Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
			Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Transformación Cultural para la Revitalización del	Misional	6.2 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la	Colectivos
			Artistas
			Creadores
			Organizaciones culturales y creativas
			Entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Centro		FUGA - Salas de Exposición	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
			Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	6.3 Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Espacio Bronx Distrito Creativo	Colectivos
			artistas
			creadores
			organizaciones culturales y creativas
			entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo
			Entidades distritales
			Entidades nacionales
			entidades de cooperación internacional
			organizaciones sociales
			vecinos del Bronx Distrito Creativo
			comunidad
			comerciantes
			habitantes de calle
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.1 Procesos de Creación	Grupos poblacionales como personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de calle, niños, niñas, jóvenes y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
			población de las localidades del Centro, entre otros
			Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
			Instituciones Educativas
			Agentes del sector cultural y creativo
			Organizaciones sociales
			Público participante en las actividades artísticas y culturales de la entidad



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.2 Procesos de Mediación	ciudadanía en general que desee aproximarse a las obras artísticas presentadas por la entidad
			Instituciones Educativas de artes plásticas y visuales
			Museos galerías
			salas de exposición
			Bibliotecas
			Colaboradores de la FUGA
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	7.3 Procesos de Reflexión	Ciudadanía en general que desee conocer y participar en estas reflexiones o conversaciones
			Entidades públicas y privadas con interés en la cultura
			Instituciones Educativas
			Agentes del sector cultural y creativo
			Organizaciones sociales
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	8. Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos	Ciudadanía en general
			Población del territorio
			población flotante del entorno donde se dan las activaciones
			Organizaciones sociales
			corporaciones privadas

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
			fundaciones
			Alcaldías locales
			líderes de la comunidad



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



			Otras organizaciones públicas y privadas del sector cultural
			Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	9. Portafolio de Estímulos	Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
			Ciudadanía
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	10. Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos	Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
			Ciudadanía

Proceso	Tipo de Proceso	Descripción del producto (bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas
Transformación Cultural para la Revitalización del Centro	Misional	11. Procesos de cualificación de agentes del sector	Agentes del sector cultural y creativo /actores culturales y artísticos
			Ciudadanía
Gestión de las comunicaciones	Estratégico	Publicación Información Página WEB	Ciudadanía en general Entes de control y otras entidades que verifican servicios de la entidad
Servicio al ciudadano	Estratégico	Atención presencial y PQRS	Actores culturales y artísticos
			Ciudadanía en General
			Colaboradores de la FUGA
			Entes de control y otras entidades públicas que requieren servicios de la entidad
			Instituciones Educativas
			Sector privado

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

9. Identificación y priorización de variables



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



Identificación de tipología de variables. Inicialmente para la identificación de la tipología de variables se tuvo en cuenta la descripción y categorización que realiza el DAFP⁸ y que se relacionan a continuación, así:

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

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

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

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

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

Comportamiento organizacional: se refiere a las acciones observadas en las organizaciones⁹ atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional¹⁰, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



Tabla 4 – Identificación de variables

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

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

10. Resultados de la priorización de variables

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

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

Tabla 6 – Resultados de calificación por variable

No.	Tipología	Variable	Total
1	Geográficas	Ubicación	110
2	Geográficas	Densidad Poblacional	2
3	Geográficas	Cobertura	2
4	Geográficas	Dispersión	1
5	Demográficas	Tipo y número de documento	15



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



6	Demográficas	Edad (fecha de nacimiento)	102
---	--------------	----------------------------	-----

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

Tabla 7 – Priorización de variables - Caracterización – Primera categoría

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

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

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

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Tabla 8 – Priorización de variables - Caracterización – Segunda categoría

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

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

- Para la vigencia 2024 se mantienen todos los servicios en la FUGA, a excepción de los relacionados en el numeral 7.3 de este documento - Oferta cultural en el territorio: Salas de exposición y espacios del Bronx Distrito Creativo -.
- Aún se mantienen para la vigencia 2024 algunos usuarios y partes interesadas los cuales no se recolecta información precisa como se consigna en la Tabla # 3, entre ellos:

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

Servicio	Ciudadanía y grupo de valor
Contenidos FUGA	Medios de comunicación
	Instituciones Educativas



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

- Reconocer posibles aliados en el territorio y generar articulaciones y alianzas para el desarrollo de los programas de la entidad.
- Dirigir la oferta misional de acuerdo con las características e intereses de los usuarios.
- Tener el seguimiento de las acciones en el marco de la política de habitabilidad en calle.
- Identificar los intereses de los ciudadanos que consultan la página web para brindar información focalizada y orientada a las necesidades de la ciudadanía.
- Conocer la ubicación de los grupos de interés para generar mensajes focalizados que permitan un mayor acceso de las partes interesadas, a la oferta artística y cultural de la entidad.
- Identificar los intereses principales, en relación con la información de la entidad.

No se identifican otros usuarios o partes interesadas.

No se identifican otras variables.

11. Fuentes de información

Para esta oportunidad, se continúa utilizando los instrumentos para la identificación de la ciudadanía y grupos de valor que son usados directamente en la interacción que se tienen con ellos, a través de los espacios culturales y artísticos desarrollados.

Así mismo, la información que es capturada a través de las encuestas de satisfacción, reporte información de eventos, listado y consolidado de asistentes, y fichas técnicas de los eventos, se capturan datos que se consolidan en el formato PN-FT-07 Informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión y en el Informe de encuestas de satisfacción, éste último, que al final de cada vigencia se realiza y socializa, se mantienen, como insumo clave para alimentar la presente caracterización de grupos de valor.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



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

- PN-FT-07 Formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión
- SC-FT-04 Formato encuesta publico eventos artísticos y culturales
- Informe de Encuesta de satisfacción primer semestre 2024 - Rad20242300076773
- Informe de gestión para la Rendición de cuentas 2024.

Para esta versión de la *Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor de la FUGA 2024*, se consolidó la información teniendo en cuenta las variables priorizadas en la Tabla 7, y la información de caracterización recolectada en las siguientes fuentes de Información:

- ✓ Informe de PQRSD, recibidas durante la vigencia 2024, emitidas por el proceso de servicio al ciudadano.
- ✓ Informe cuantitativos de los proyectos de inversión 7682 – *Desarrollo y fomento de las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el centro de Bogotá*, 7713 – *Fortalecimiento del ecosistema de la economía cultural y creativa del centro de Bogotá*, 7674 – *Desarrollo del Bronx distrito creativo en Bogotá*, 7664 – *Transformación cultural de imaginarios del centro de Bogotá*, con corte a diciembre de 2022, elaborado por las Subdirecciones Artística y Cultural y Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá.
- ✓ Se mantiene alguna Información relevante que fue recolectada en el formato *PN-FT-19 Identificación de variables - caracterización de ciudadanía y partes interesadas*, con corte a abril del 2023, entendiéndose que a la fecha de la consolidación de información aún no contaba con datos actualizados al cierre de la vigencia 2024, diligenciado por las Subdirecciones Artística y Cultural y Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá, la Subdirección de Gestión Corporativa /Equipo Servicio al Ciudadano, y el equipo de Comunicaciones

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

Usuarios de página web

Colombia 91,2%
25.000 usuarios



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





Estados Unidos 2,68% 735 usuarios	España 1,16% 317 usuarios
Polonia 2,28% 624 usuarios	China 0,84% 230 usuarios
México 1,26% 344 usuarios	Perú 0,58% 159 usuarios

Ilustración 1: Elaboración propia- comportamiento de usuarios página web de la FUGA a nivel internacional

Variable Intrínseca-La página web de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño recibió un total de 27.409 usuarios a corte de 30 de junio de 2024, comportamiento que refleja que en un 91,2% los usuarios se ubican geográficamente en el territorio nacional, lo cual es coherente con la misión principal de la FUGA de impactar a la ciudadanía y visitante extranjeros que visitan Bogotá, Es destacable usuarios ubicados en Estados Unidos (2° lugar), Polonia (3° lugar), México (4° lugar) y España (5° lugar). Este patrón según Google Analytic sugiere un interés potencial por parte de públicos internacionales en la oferta cultural y los eventos promovidos por la FUGA.



Bogotá 89%	Barranquilla 2%	Chía 1%
Medellín 4%	Soacha 2%	
	Cali 2%	

Ilustración 1 Elaboración propia- comportamiento de usuarios página web de la FUGA en Colombia.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Variable geográfica-Bogotá sigue consolidándose como la ciudad en Colombia con el mayor porcentaje de usuarios que visitan la página web de la FUGA, representando un significativo 89% del total de visitas. Este dato refleja el interés predominante de la capital por los contenidos y servicios ofrecidos por la entidad.

Por otro lado, las ciudades de Medellín, Cali y Barranquilla se destacan al aportar un 8% de las visitas, mientras que los municipios cercanos a Bogotá, como Soacha y Chía, contribuyen con un 3% del tráfico total. Este comportamiento evidencia un interés creciente en regiones fuera de la capital, lo cual representa una oportunidad para fortalecer la visibilidad de la FUGA en otras zonas del país.


La agenda cultural, es percibido como uno de los espacios más consultado por los usuarios de la FUGA, sigue captando un alto interés entre los usuarios. Al desagregar los datos de los enlaces más visitados, se observa que más de cuatro en el ranking corresponden a convocatorias y agendas culturales, lo que subraya su relevancia dentro de la oferta institucional. En un segundo nivel de interés, destacan los enlaces relacionados con premios, así como los dedicados a la transparencia y la información misional de la entidad.

Estos resultados confirman la necesidad de mantener en el menú principal de la página web enlaces directos hacia estos tres temas, con el fin de facilitar el acceso ágil y eficiente a la información más demandada por la ciudadanía.

En cuanto a los dispositivos utilizados para acceder al sitio, los PCs y computadores portátiles o de escritorio lideran en uso, seguidos por los dispositivos móviles, como celulares. Este comportamiento refuerza la importancia de continuar optimizando la página para que sea totalmente responsiva, garantizando una visualización fluida y funcional en cualquier tipo de dispositivo.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10






Gráfica 9: Elaboración propia-hombres y mujeres usuarios de página web

Variable demográfica-El comportamiento con respecto a la edad de los usuarios de la página web de la FUGA muestra que a aproximadamente 3.000 usuarios, se clasifican en un rango de edad de 25 a 34 años, reflejando una audiencia joven y activa. Así mismo, del total de usuarios a nivel nacional e internacional, el 77,3% son mujeres, lo que equivale a 21.187 usuarias, mientras que los hombres representan el 22,7% del total, con 6.222 usuarios. Esto evidencia que los usuarios de la página web está compuesta predominantemente por mujeres, lo cual es un factor relevante para el diseño y la orientación de los contenidos y servicios ofrecidos.

Nota: No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan en los datos recopilados por Google Analytics.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10




Temas -Enlaces de interés para la Ciudadanía			
#	Página	Vistas de una página	Número de usuarios
1	Bienvenido Fundación Gilberto Alzate Avendaño	14.487	8.571
2	Convocatorias Fundación Gilberto Alzate Avendaño	7.193	2.447
3	Agenda cultural Fundación Gilberto Alzate Avendaño	3.914	2.136
4	Acerca de la FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.349	1.607
5	Tardeando el Centro Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.14	1.185
6	Transparencia y acceso a la información pública Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2.13	629
7	Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.44	176
8	Participa en el Premio Festival Centro 2025 y haz parte de su XVI edición Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.21	760
9	El proyecto FUGA 'Tardeando el Centro' busca activar todos los sectores con beneficios para los visitantes Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.033	743
10	Premio Festival Centro 2025 Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1,01	598

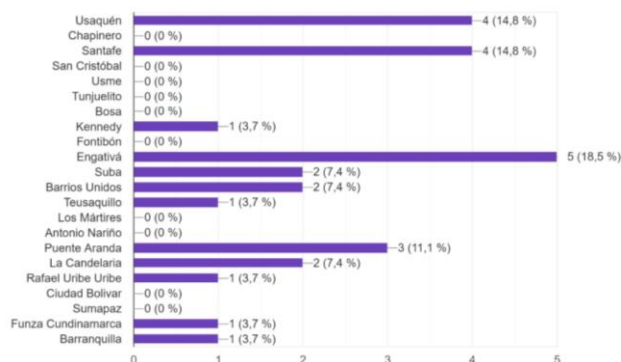
Tabla 2 Comportamiento de visitas de usuarios en la página web de la FUGA
Fuente: Google Analytics 2024



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





Fuente: Google Analytics 2024

Gráfica 10 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable geográfica-De las 14 encuestas de servicio al ciudadano aplicadas, se observa que la población que respondió esta encuesta de satisfacción, se ubica en un 18,5% en la localidad de Engativá, en un 11,1% de la localidad de Puente Aranda, seguidos de las poblaciones de Santa fé y Usaquén en un 14,9%.

En la gráfica 10. Se puede observar que también hubo población que contestó la presente encuesta de la ciudad de Barranquilla.

Dispositivos utilizados para consultar la página web		
Dispositivo Usado para navegar	%	# de sesiones
Desktop	50.1%	14 mil
Móvil	49.4%	14 mil
Tablet	0,50%	137
Total	100%	28.137

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Tabla 2 – Dispositivos utilizados para consultar página web

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable Intrínseca-Frente al dispositivo utilizado para consultar la página web, y comparándolo con la medición anterior, se observa dispositivo PC-computadores portátiles o de escritorio (50.1%)y en segundo lugar los dispositivos móviles- celulares (49.4%). La importancia de seguir fortaleciendo los diferentes Menú de la página, más interactivos y fáciles de usar.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



De ahí la importancia de continuar trabajando en que la página sea responsiva y fácil de visualizar en todo tipo de dispositivos.

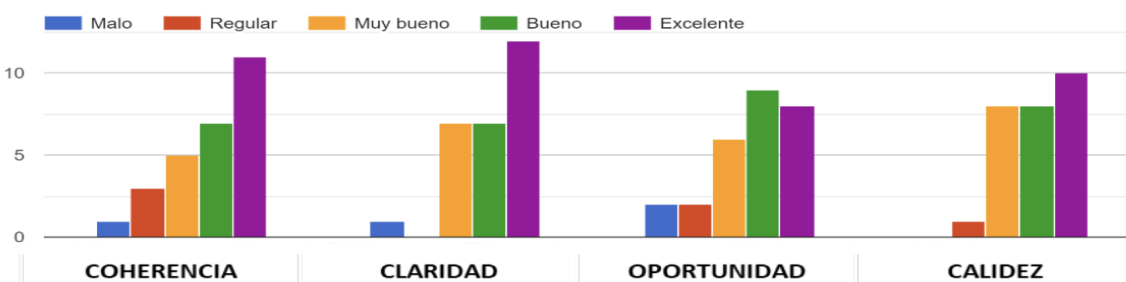
Atención ciudadana

A continuación, se presenta la caracterización específica de la ciudadanía que califica satisfactoriamente la atención prestada por la FUGA en sus diferentes canales de atención, comportamiento que identifica a partir de las siguientes variables demográficas, geográficas e intrínsecas:

77,8%

Nivel de satisfacción
Atención al Ciudadano

Escala de satisfacción en cuanto a la atención por criterios



Gráfica 1 – Nivel de satisfacción


Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variables intrínseca-El análisis revela que, en términos generales, los ciudadanos califican como excelente, muy buena o buena las respuestas proporcionadas por la FUGA, destacando los aspectos de coherencia, claridad, oportunidad y calidez. Este resultado indica un alto nivel de satisfacción en la atención brindada por la entidad.

Sin embargo, se identifican áreas de mejora: un 3,7% de los encuestados considera que los criterios de coherencia y claridad son deficientes, mientras que un 7,4% señala insatisfacción con los tiempos de respuesta. A pesar de esta percepción, es importante destacar que la FUGA ha cumplido con los tiempos establecidos en la Ley 1755, lo que resalta el esfuerzo institucional por garantizar respuestas dentro del marco normativo.



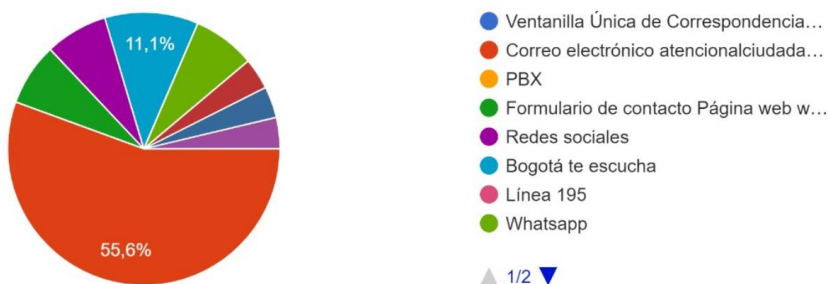
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Otro comportamiento de interés es la atención por el canal de WhatsApp el cuál ha tenido durante la vigencia 2024, calificación de Excelente en un 27,67%; Buena 12,3% y Regular en un 3%.

Canales de interacción



Fuente: Google Analytics 2024

Gráfica 2 – Canales utilizados

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Satisfacción de la ciudadanía sobre eventos artísticos y culturales

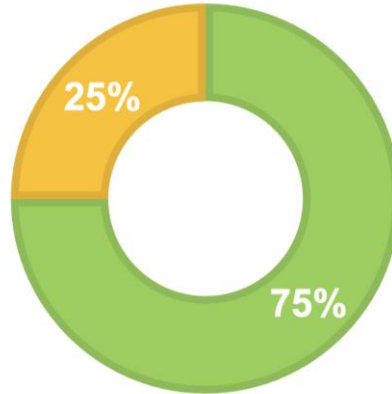
Variable Intrínseca- La percepción en cuanto a los eventos realizados, en un 75% es valorado de manera satisfactoria, lo cual es percibido como un resultado importante de mantener durante la ejecución de las diferentes actividades artísticas y culturales que son desarrolladas por las áreas misionales y que son diseñadas en el marco del entorno que se vive en el centro de Bogotá.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





Gráfica 3 – Percepción de la FUGA

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable Intrínseca-En el marco de los eventos organizados por la Subdirección de Gestión del Centro de Bogotá, la ciudadanía participante ha otorgado calificaciones entre 4 y 5, según los resultados de percepción, destacando la calidad del desarrollo de los eventos artísticos y culturales desarrollados en espacios de la FUGA.

Los aspectos evaluados incluyen la calidad de las actividades, su carácter inclusivo y apropiado para todas las edades, el trato del personal, las instalaciones, los horarios y puntualidad de las actividades, así como la calidad del montaje. Estas calificaciones destacan el esfuerzo de la FUGA por ofrecer experiencias culturales de alto nivel, alineadas con las expectativas y necesidades de los participantes.




Gráfica 4 – Valoración experiencia eventos del Centro de Bogotá

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10

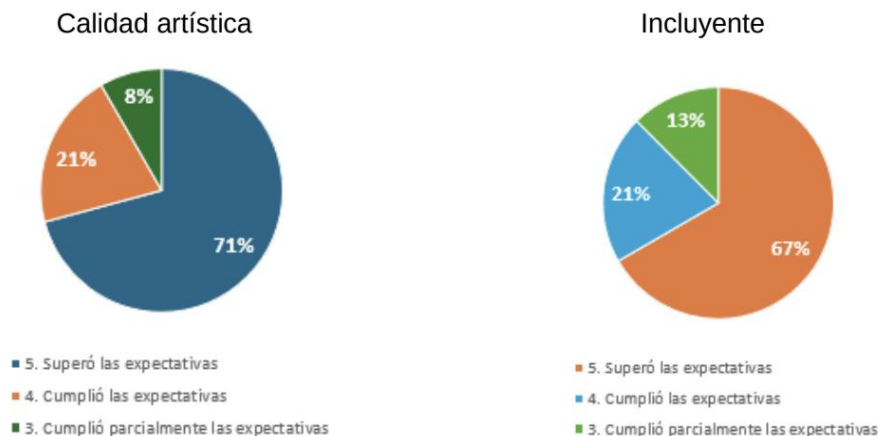


Variable Intrínseca-

Atención sobre los servicios prestados por las áreas misionales

Variable intrínseca-Los encuestados, valora positivamente la oferta artística de la FUGA, considerándola de alta calidad e inclusiva, con un rango de satisfacción en la máxima calificación que oscila entre el 67% y el 71%. Adicionalmente, un 21% de los encuestados otorga una calificación de 4, que, aunque se puede clasificar como buena, no alcanza el nivel de excelente.

Si bien los encuestados no detallaron razones específicas para esta valoración, este dato señala una oportunidad importante para profundizar en el análisis y explorar posibles ajustes en la oferta artística. Esto podría incluir mejoras en aspectos relacionados con la diversidad de contenidos, la accesibilidad o la logística, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y acercar a más usuarios a otorgar la máxima calificación. Atender estas percepciones fortalecerá la conexión con los públicos y reafirmará el compromiso de la FUGA con la excelencia cultural.



Gráfica 5 – Valoración calidad incluyente

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable intrínseca-Se continua percibiendo por parte de los encuestados que el trato del personal de la FUGA que atiende los diferentes eventos artísticos y culturales cumple con sus expectativas llegando a un 63% calificación más votada.

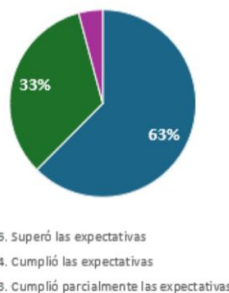
Lo anterior, implica no solamente continuar con ese servicio que prestan a la ciudadanía presente en los eventos, sino que es la oportunidad, a nivel institucional mantener una cultura organizacional a ese nivel, que se perciba en cada uno de los servidores públicos y contratistas de la entidad.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





Gráfica 5 – Valoración trato personal de la fuga

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable intrínseca-Es interesante el resultado de la percepción de los encuestados con respecto a las instalaciones, horarios de los eventos, observándose es calificado en un 63% como “cumplió parcialmente las expectativas”. Lo que indica que debe valorarse desde un marco de planeación inicial al desarrollo de los eventos los horarios a ejecutarse los próximos eventos que se desarrollen por parte de la FUGA hacia la ciudadanía.



Gráfica 6 – Satisfacción de las instalaciones, horarios y puntualidad de los eventos realizados en la FUGA

Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773



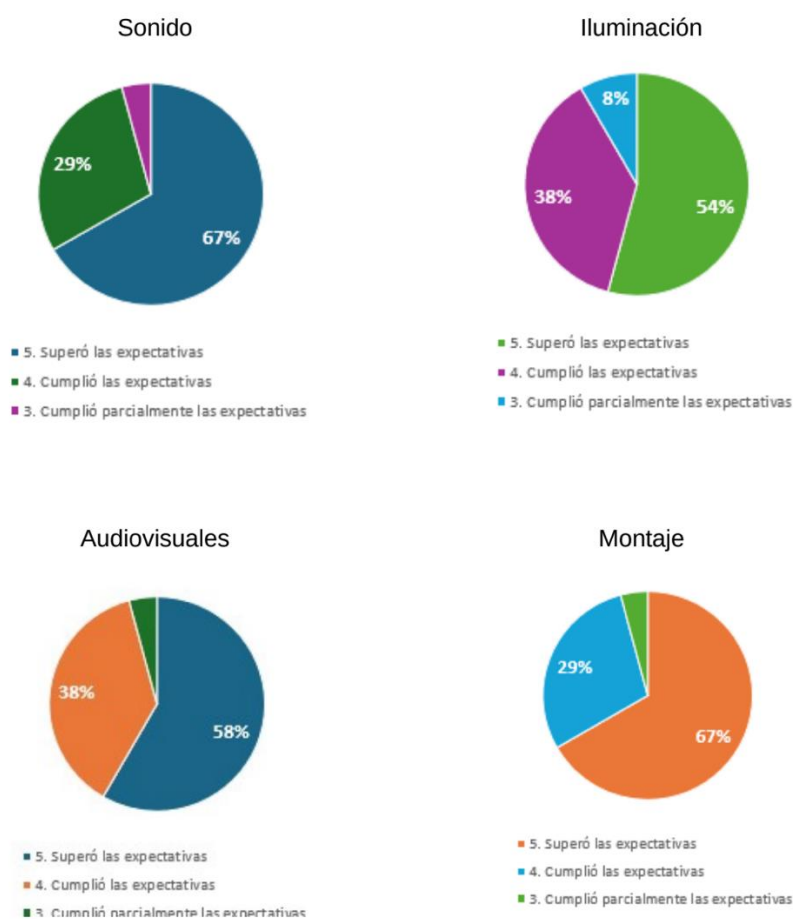
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



Variable intrínseca- Según la percepción de los encuestados, el sonido de los eventos obtuvo una valoración positiva del 67%, mientras que las iluminaciones en las instalaciones donde se desarrollan los eventos alcanzaron un 54%, generando expectativas favorables.

De igual forma, la percepción sobre las proyecciones audiovisuales alcanzó un 67%, y los montajes también lograron un 67%, lo que refuerza una expectativa igualmente positiva. Esto indica que la gestión de los eventos artísticos y culturales se ha desarrollado de manera satisfactoria, cumpliendo con las expectativas del público.



Gráfica 7 – Satisfacción de la calidad de los eventos



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia



Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10

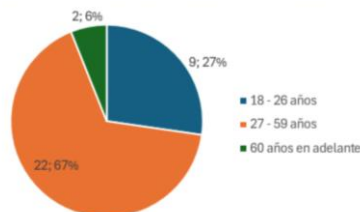


Gráfica 11. Distribución participación por edad



Fuente: Google Analytics

Gráfica 16. Distribución participación por edad



Fuente: Google Analytics

Gráfica 8 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión
Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

Variable demográfica-Como se observa en la gráfica 8, los encuestados que han calificado los eventos desarrollados por la Subdirección de Gestión del Centro de Bogotá, el 57,1% se encuentran en el rango de edad entre los 18-28 años, en seguida el 42,9% entre el rango de edad de 27-59 años. Análisis de ello, la población flotante participe a este tipo de eventos en una clasificación de enfoque diferencial de ciclo de vida son jóvenes y adultos, que no solamente ahí que tener en cuenta el diseño de los eventos este direccionado a este tipo de población. Cifras que son reportadas desde la aplicación de Google analytics.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



6. Edad:



Servicio al Ciudadano

SAC

Gráfica 9 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

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



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238

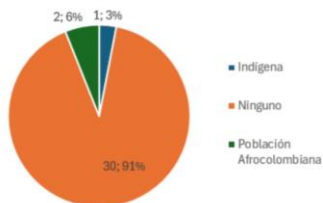
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10



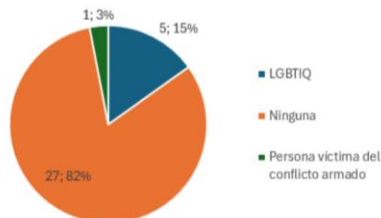
Otras variables no priorizadas

Gráfica 17. Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales



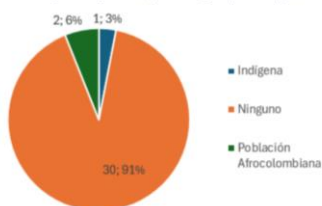
Fuente: Google Analytics

Gráfica 18. Distribución participación por grupo social



Fuente: Google Analytics

Gráfica 17. Distribución participación por rasgos físicos y/o tradiciones culturales



Fuente: Google Analytics

Gráfica 10 - Fuente: PN-FT-07 formato informe de gestión cuantitativo proyectos de inversión Informe encuestas de satisfacción, primer semestre 2024, Rad. 20242300076773

13. Conclusiones

- El tipo de variables que aún se continua recolectando en los diferentes instrumentos que se capturan datos, aún no cuentan con suficientes variables tipo enfoque diferencial, para lograr generar una mejor segmentación de los diferentes grupos de valor.
- La importancia, de tener en cuenta los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 en cuanto a las adaptaciones que se deben hacer a las páginas web. Entendiendo que en un 51,1% la página web sigue siendo el medio más utilizado por la ciudadanía.
- El grado de percepción en cuanto al desarrollo de eventos de la FUGA se encuentra en un 75%, índice que es punto de referencia para mantenerlo y aumentarlo a medida de la nueva creación de eventos artísticos y culturales.
- Con un 63%, se tienen una percepción de que los horarios de los eventos desarrollados no superan una expectativa total satisfactoria. Tema clave que debe tenerse en cuenta en las etapas de planeación e ideación previa a la ejecución de los eventos.
- Se destaca la calidad en la realización de los diferentes eventos desarrollados por la FUGA, se



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



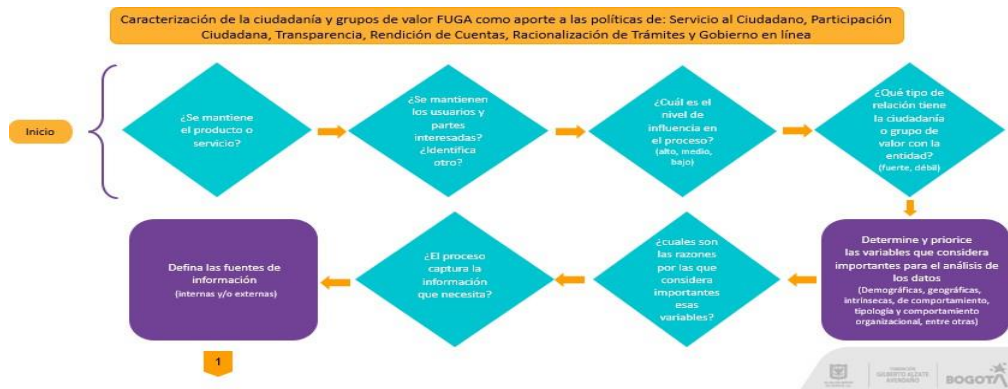
convierte en un tema clave de mantener el proceso calidad en las etapas de diseño, construcción y ejecución de los eventos que estén proyectados a realizar.

- Como dato de interés a tener en cuenta en las etapas de diseño de eventos o creación de los mismos, la población flotante participe a los eventos desarrollados por la subdirección de gestión del centro de Bogotá, según clasificación de enfoque diferencial de ciclo de vida son jóvenes y adultos.
- Se continúan con debilidades en la estandarización de variables, en los instrumentos donde se captura información.
- No se identifican claramente necesidades expectativas en los diferentes instrumentos que se vienen aplicando a nivel institucional, lo cual dificulta la toma de decisiones, en cuanto a la creación de nuevos proyectos o servicios que potencialmente pueda nacer de estas mismas.
- Es importante que en futuras actualizaciones de caracterización de grupos de valor, se cuente con un lineamiento interno, para que sea más tangible este proceso en cualquier tema que se desarrolle no solamente en los procesos misionales sino que también proceso de apoyo y estratégicos la puedan adaptar en su gestión que adelantan.

14. Recomendaciones y retos

- Se recomienda evaluar y adoptar una de las propuestas planteadas en la vigencia 2023, relacionada con la creación de un procedimiento transversal aplicable a todos los procesos para la caracterización de Grupos de Valor. Este procedimiento permitiría aprovechar su implementación en iniciativas alineadas con las áreas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia, Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Gobierno Digital.

A continuación, se presenta el flujo sugerido:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



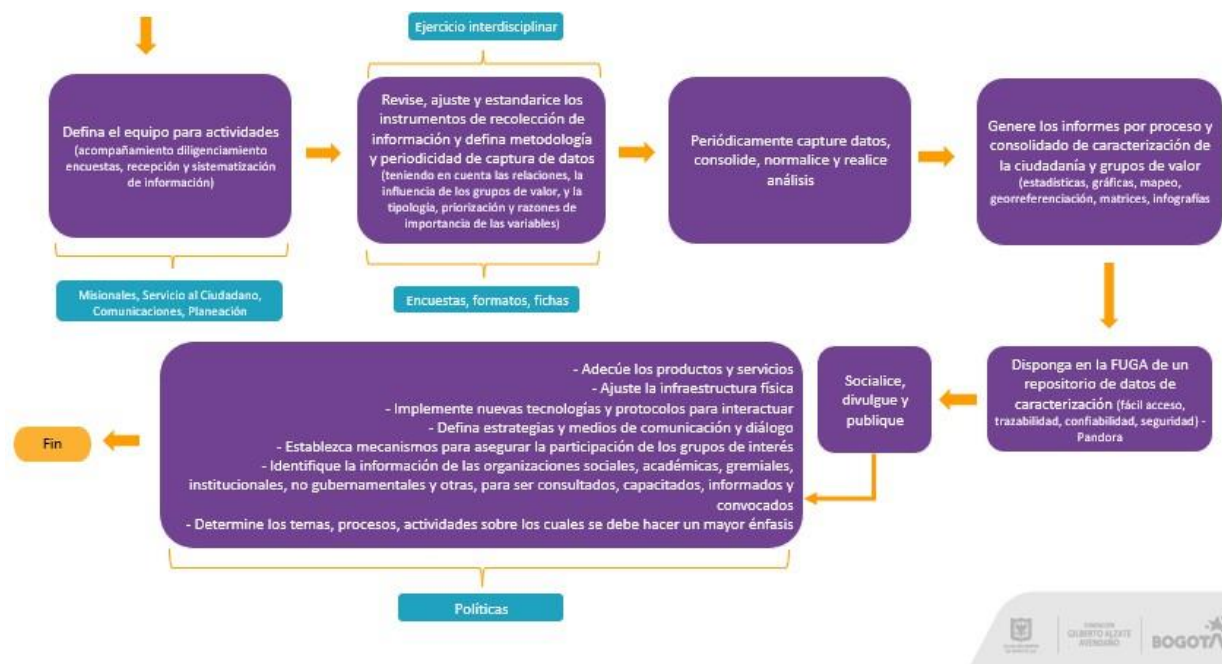


Ilustración 4 Diagrama Proceso Caracterización Ciudadanía y grupos valor FUGA Fuente: OAP

- Como complemento al proceso de levantamiento de información, es esencial generar estadísticas y visualizaciones de datos más accesibles para facilitar su uso y aprovechamiento. En este contexto, resulta oportuno validar implementación de herramientas de analítica de datos que fortalezcan y acompañen la toma de decisiones.
- Se sugiere integrar en los diferentes instrumentos de recopilación de información (encuestas, formularios, PQRS, etc.) campos específicos que permitan identificar de manera clara las necesidades, expectativas.
- Con el propósito, de generar y fortalecer la segmentación de la ciudadanía y grupos de valor, que son identificados periódicamente, sería pertinente integrar variables tipo enfoque diferencial, en los diferentes instrumentos de recolección de información de la entidad.
- Se propone implementar visualizaciones dinámicas de los datos recolectados mediante herramientas analíticas de datos tipo Power BI. Esto facilitará el análisis y la comprensión de la información por parte de los diferentes equipos, permitiendo tomar decisiones más informadas y oportunas.
- Es recomendable diseñar e implementar una estrategia de comunicación exclusiva que difunda el propósito, la importancia y los resultados del proceso de caracterización de grupos de valor. Esto permitirá fortalecer su apropiación por parte de las áreas misionales y administrativas, asegurando



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10



que les contribuya en la creación de iniciativas en marcadas en el propósito de Rendición de cuentas, participación ciudadana, racionalización de trámites, Gobierno Digital.

15. Publicación y difusión

La caracterización de los grupos de valor estará disponible con acceso libre para que cualquier usuario que interactúe en la página web de la entidad pueda utilizarla y aprovecharla. Asimismo, se proyecta implementar una estrategia de comunicación interna que fortalezca la gestión del conocimiento y resalte el propósito de la caracterización de los grupos de valor, promoviendo su aprendizaje y aplicación en los diferentes procesos de la entidad.

16. Control de cambios

Fecha	Versión	Razón del cambio
25-11-2021	1	Versión inicial
30-11-2022	2	Actualización según lineamientos de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4 de septiembre de 2022.
29-05-2023	3	Actualización de todo el documento
31-10-2024	4	1.Actualización del Contenido general de la caracterización. 2.Actualización cifras de comportamiento de usuarios de eventos de las áreas misionales 3. Actualización de cifras de atención ciudadana. 4.Se adoptan términos de la nueva Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:
Nombre:	Andrés Cepeda	Nombre:	Angie Lorena Ramírez Gamboa	Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Acta comité directivo de 23 de diciembre 2024
Cargo o Rol:	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo o Rol:	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10

