

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	30 de noviembre de 2021	Primera emisión del documento
02	28 de septiembre de 2022	Se estableció una nueva fase en la etapa de caracterización, en el que se prioriza el reconocimiento de actores sociales por parte de los equipos territoriales, la cual incluye los pasos de capacitación, aplicación de instrumento, revisión, tabulación y presentación de resultados. Se modificaron y agruparon los pasos 2 y 3 de revisión y solicitud de información, el paso 4 y 5 sobre el muestreo de actores y aplicación de instrumentos en la fase de profundización. Se actualizó el glosario, las siglas, los documentos relacionados y el marco de interpretación de la información, agregando la metodología a utilizar en cada proceso de mapeo de actores. Por otra parte, se actualizaron los instrumentos de captura y sistematización como el formato de caracterización, priorización de conflictividades y fuentes de información con el fin de tener una alcance y practicidad asertiva en el proceso de caracterización, al igual que se actualizaron los formatos de Informe de caracterización y resumen de contexto semanal de movilizaciones y eventos. Por último, se creó el formato de redes de actores sociales y se los espacios de alojamiento de la información durante el proceso.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Construcción realizada por parte del equipo de la dirección para temas de observatorio en cabeza del profesional líder y el director de convivencia y Diálogo social. Con el acompañamiento y retroalimentación por parte de la promotora de mejora del proceso.	<p>Ricardo Andrés Ruge Cabrera Director de Convivencia y Diálogo Social</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional de revisión de normalización de la OAP</p>	<p>Daniel Rene Camacho Sánchez Subsecretario para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos</p> <p>Publicado Caso HOLA: 268236</p>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito

Definir la ruta metodológica de la caracterización de actores sociales que inciden directa o indirectamente en los distintos escenarios de conflictividad social en la ciudad de Bogotá a través de los principios de actualización de la información, participación y corresponsabilidad, con el fin de contribuir a la comprensión de los factores, motivaciones y dinámicas que tienen los actores sociales.

Responsable

Director(a) de Convivencia y Diálogo Social

Glosario

- **Accesibilidad:** En este criterio se revisa la alineación de factores asociados con el acceso rápido a la información: formas en que los datos se encuentran disponibles, medios de difusión, la disponibilidad de la documentación relacionada con el proceso estadístico, entre otros. (Secretaría Distrital de Planeación, 2020)
- **Actores:** Son constructores de realidad, por lo tanto, con capacidad de decisión, de acción y de transformación de su vida cotidiana y de su entorno. Es decir que se plantean los valores como constructores de conocimiento ligados a las vivencias particulares, la igualdad, y su capacidad de agencia en sentido propio de transformador, creador y agente activo de la sociedad. (Montero, 2004). Por lo cual se propone al actor social como referente de transformación social, en las lógicas propias de su historicidad, su contexto y su desarrollo.
- **Actores institucionales:** Son aquellos que integran el sector público y cuyo objeto social es diseñar, evaluar e implementar políticas públicas de los sectores correspondientes, así como desarrollar una serie de acciones e intervenciones en los diferentes niveles territoriales para dar respuesta a problemas públicos.
- **Actores sociales:** Aquellos que a corto, mediano o largo plazo se vean afectados directa o indirectamente por los efectos de la política, la administración pública o administración privada y que sean proclives a demostrar su inconformidad. Los actores sociales que se pueden identificar a nivel distrital o nacional pueden ser desde poblaciones en situación de discriminación y vulnerabilidad, hasta personas pertenecientes a grupos económicos como gremios obreros, vendedores informales, etc.” (Veeduría Distrital, 2017, p.7).
- **Capacitación:** La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato, 2001).
- **Conflictividad social:** Aquella situación en la que dos o más actores (personas o grupo) perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea por sus pensamientos o acciones, y este desacuerdo se desarrolla en el espacio público con otros actores quienes apoyan o disienten, creando así un contexto de

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

confrontación de permanente oposición. (Antúa & Barrera, 2017).

- **Interés:** Hace referencia a la disposición, preferencia, o ganancia hacia algo en particular en este caso aquello generador de la conflictividad.
- **Gestión del conocimiento:** Es el proceso sistémico de desarrollar, mantener, renovar e incrementar el capital intelectual de una organización, con el objeto de explotar cooperativamente para generar ventajas competitivas. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2021)
- **Gobernabilidad:** un conjunto de intereses articulados que superan la cuestión misma de la eficiencia institucional del Estado, puesto que también hace referencia a la relación que existe entre la satisfacción de necesidades de la población, la construcción de ciudadanos como sujetos de derecho y la relación de estos con el sistema político.
- **Movilización social:** Derecho de toda persona a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente, de forma individual o colectiva, tiene una dimensión estática (reunión) como dinámica (movilización), se presenta de forma informada o espontánea que no necesariamente implica la reivindicación de derechos, pero sí un fin común y no comercial (Mesa de trabajo institucional de articulación conceptual, 2020)
- **Muestreo no probabilístico:** Aplicación de un proceso estadístico que utiliza en la metodología estadística la selección de una muestra no aleatoria para caracterizar un conjunto de unidades observadas. (Secretaría Distrital de Planeación, 2020)
- **Población vulnerable:** Personas que se encuentran en mayor medida expuestos a la exclusión, la pobreza y los efectos de la inequidad y la violencia de todo orden. (Ministerio de Educación Nacional, 2005)
- **Poder:** Hace referencia a la capacidad que tiene un actor de para influir, persuadir a otros actores modificando sus decisiones o expectativas; o influyendo directamente en las realidades sociales que determinan una situación conflictiva. Esta capacidad de los actores de ejercer un poder puede medirse a través de tres fuentes de poder i) los recursos: económicos, jurídicos, de movilización, educativos, etc; ii) influencia: en la conducta o decisión de los otros, es la capacidad de un actor de poner sobre la mesa una agenda común y por último la iii) la autoridad y es la facultad que tiene un actor de que otros le sigan.
- **Relevancia:** Es la dimensión de la calidad de la información estadística asociada con el grado de importancia en que los datos sirven para abordar los fines para los que son buscados por los usuarios. Evalúa la cobertura de las áreas temáticas requeridas y el uso de conceptos estandarizados. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2021)
- **Reutilización del Conocimiento:** Es la utilización de los conocimientos que se encuentran en los repositorios de información de la entidad, los cuales, usualmente, hacen referencia a una buena práctica o metodología implementada. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2021)

Siglas

- DCDS Dirección de Convivencia y Diálogo Social
- OCS Observatorio de Conflictividad Social
- OSC Organizaciones de la Sociedad Civil
- SDG Secretaría Distrital de Gobierno
- DDHH Derechos Humanos

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

2. INSTRUCCIONES

Introducción

La Dirección de Convivencia y Diálogo Social (DCDS) busca contribuir mediante el ejercicio de Caracterización de Actores Sociales que promueven la Convivencia, el Diálogo y los Derechos Humanos al objetivo de la Secretaria de Gobierno “Construir relaciones de confianza con los diferentes actores que permitan un gobierno democrático, local y con participación incidente, mediante estrategias de innovación y gestión del conocimiento transparentes y articuladas que garanticen el respeto y goce efectivo de los derechos humanos”. De igual forma, al cumplimiento de la Política Publica Integral de Derechos Humanos (PPIDDHH) en su objetivo de “Coordinar acciones para la garantía de los derechos a la integridad personal, las libertades individuales y colectivas, la seguridad y la participación ciudadana en Bogotá, a través de la promoción, la prevención, la protección y el seguimiento en el marco del Sistema Distrital de Derechos Humanos”.

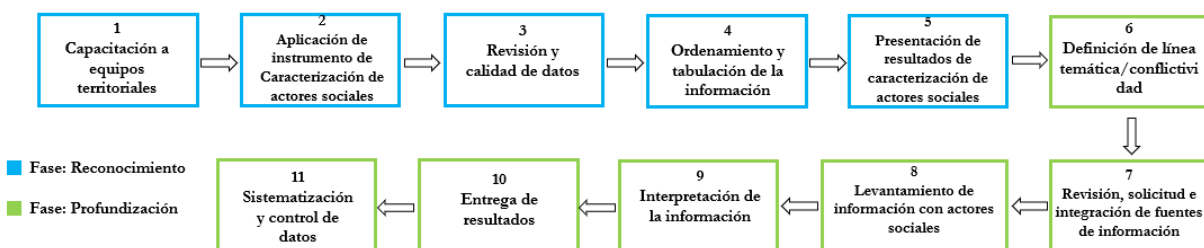
Considerando lo anterior, este documento constituye las instrucciones de Caracterización de Actores Sociales que tienen como objetivo definir la ruta metodológica del proceso de rastreo, identificación, clasificación, mapeo y análisis de los actores sociales que inciden directa o indirectamente en los distintos escenarios de conflictividad en la ciudad de Bogotá a través de los principios de veracidad y actualización de la información, así como la participación y corresponsabilidad de los actores sociales, con el fin de aportar a la gestión del conocimiento que se realiza dentro de la entidad.

Las instrucciones de caracterización de actores sociales se consolida bajo dos (2) fases: Reconocimiento y Profundización, que contienen de forma detallada once (11) pasos que se contemplan: Las capacitaciones a los equipos territoriales, identificación, recolección y análisis de la información, con el fin de conocer los factores, demandas y dinámicas de los actores sociales que participan e inciden en los múltiples conflictos sociales que se dan en la ciudad de Bogotá, y cuyo propósito es encontrar canales o mecanismos que permitan la comprensión, tramitación y gestión de los conflictos.

Este proceso de caracterización debe ser desarrollado en un periodo de seis (6) meses, con todos los pasos señalados y con dos (2) productos finales: un informe de caracterización de actores sociales y un informe de redes de actores sociales.

Diagrama resumen

Ilustración 1. Diagrama de resumen de caracterización de actores sociales



CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

Fuente 1. Elaboración propia. OCS. 2022

Descripción de actividades

A continuación, se describen de manera detallada los pasos que se deben surtir para el desarrollo de la caracterización de actores sociales, de cara a un ejercicio que permita visibilizar la información de manera clara, precisa y alineada al propósito.

2.1. Fase de Reconocimiento

La fase de reconocimiento se divide en cinco (5) pasos los cuales tienen el objetivo de recolectar información de los actores sociales que promueven el diálogo, la convivencia y los DDHH o aquellos que hacen parte de los principales escenarios de conflicto en el distrito. Esta fase, se desarrolla a partir de un trabajo de articulación entre la línea de investigación de actores sociales del Observatorio de Conflictividad Social (OCS), integrantes del programa de diálogo social gestores de diálogo de la DCDS y enlaces territoriales de la Dirección de DDHH, quienes en su quehacer diario realizan ejercicios de interlocución y diálogo directo con los actores sociales con el propósito de comprender, solucionar o gestionar los conflictos.

Paso 1. Capacitación a equipos territoriales

El primer paso es la capacitación de los equipos territoriales de la DCDS y la Dirección de DDHH en torno al objetivo del proceso de la caracterización de actores sociales, la metodología implementada y el diligenciamiento del instrumento “Matriz de caracterización de actores sociales (DHH-CDS-F030)”, el cual también se encuentra disponible en un formulario en línea (<https://forms.office.com/r/ijs3hGSrX6>). Mediante una (1) sesión de trabajo coordinada por el OCS y registrada en “Formato registro capacitación / entrenamiento PLE-PIN-F026”. Adicionalmente, para la consulta permanente, el OCS brinda material de apoyo audiovisual para facilitar el diligenciamiento del instrumento. En este punto, es importante dar herramientas de interpretación, escucha y comunicación asertiva, para lograr diligenciar el instrumento con una lectura crítica y profunda del contexto del actor social.

Paso 2. Aplicación de instrumento de caracterización de Actores Sociales

Una vez los equipos territoriales reciban la capacitación, deben identificar los actores y aplicar el formulario en línea – el cual capta los datos de información que se consignan en la “Matriz de caracterización de actores sociales DHH-CDS-F030 – en los espacios de asignación y acompañamiento a: eventos institucionales, movilizaciones sociales, escenarios de conflicto, mesas de diálogo, comités de DDHH y los diferentes espacios de interlocución con actores sociales. El formulario contiene una serie de preguntas que permiten la comprensión específica de los objetivos y las principales acciones del actor social. Las preguntas están divididas de la siguiente manera:

1. **Datos de registro:** Corresponde a la información de identificación de quién diligencia el formulario, al igual los datos de contacto de la persona brinda la información.
2. **Datos de caracterización del actor social:** Incluye información que caracteriza el sector al que pertenece el actor social, composición y objeto/propósito de la organización.
3. **Acciones del actor social:** Comprende las acciones desarrolladas por el actor social y la frecuencia con que son desarrolladas, los escenarios en donde son llevadas a cabo, la cobertura territorial, el desarrollo de estas a nivel local y barrial y la temporalidad con la que las ha venido desarrollando.

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

4. **Población beneficiaria:** Corresponde a los datos que permiten comprender la principal población con la que trabaja el actor y si esta hace parte de algunos de los grupos diferenciales y étnicos, así como el rango etario.
5. **Articulación y gestión de actor social:** Comprende las acciones de articulación, participación y la principal fuente de financiación del actor social.
6. **Escenarios de conflictividad:** Se determina la principal conflictividad relacionada a las demandas del actor y los actores que hacen parte de dicho escenario.



- El formulario puede ser diligenciado de forma asistida por los equipos territoriales o compartido y diligenciado directamente por los actores sociales.

Paso 3. Revisión y calidad del dato

El equipo de la línea de actores sociales del OCS debe revisar la calidad y cantidad de los registros de caracterizaciones de actores sociales realizados por los equipos territoriales una (1) vez al mes, donde se identifiquen i) posibles problemas de interpretación en las preguntas abiertas, ii) duplicidad de los registros y iii) se realice estandarización de los datos que brindan los actores sociales.

Para que el ejercicio de caracterización sea óptimo, los responsables de la línea de actores sociales del OCS, deben mantener una comunicación, vía correo electrónico institucional y/o reuniones con los equipos territoriales con el propósito de hacer una retroalimentación de los registros, en donde se resuelvan dudas, inquietudes o se comuniquen las falencias y limitantes en pro de la mejora metodológica.

Paso 4. Ordenar y tabular la información.

Una vez la información sea recolectada durante el semestre, es preciso realizar la tabulación de los datos, entendiendo esto como un “proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en una serie de categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares que se hacen evidentes en la investigación. (Coffey, 2003).

Este proceso se lleva a cabo mediante la lectura y análisis de la información recolectada, en donde el equipo de investigación del OCS enlista las respuestas dadas a cada una de las preguntas contenidas en el formato DHH-CDS-F030 “Matriz de caracterización de actores sociales”, buscando agrupar los elementos o características comunes en categorías. Las preguntas deben ser tabuladas de acuerdo con las respuestas dadas por los actores sociales caracterizados y agrupadas de la siguiente forma:

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

Tabla 1. Categorías de análisis de caracterización

Acciones del actor social	Población beneficiaria	Articulación y gestión del actor social	Escenarios de conflictividad
<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de realización de las acciones. - Escenarios donde se desarrollan las acciones - Cobertura territorial - Temporalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Población principal - Enfoque diferencial - Rango etario - Grupos étnicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Articulación con otras organizaciones - Participación en instancias - Principal fuente de financiación 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos asociados a las demandas del actor social - Reconocimiento del actor con mas incidencia en la conflictividad asociada

Fuente 2. Elaboración OCS. 2022

Paso 5. Presentaciones de resultados de caracterización de actores sociales

La información tabulada y analizada durante semestre, debe ser dispuesta de forma descriptiva en el “Informe de caracterización de actores sociales DHH-CDS-F031”, en donde se señala la metodología utilizada, el universo de actores caracterizados, el análisis cualitativo y cuantitativo de las variables elegidas en el proceso de caracterización.

2.2. Fase de profundización

Esta fase se divide en seis (6) pasos los cuales tienen el objetivo de identificar y determinar: i) la línea temática a abordar durante el ciclo de profundización; ii) la revisión y solicitud de fuentes de información para la contextualización e identificación inicial de actores de la línea temática, iii) el levantamiento de información estructurada y detallada sobre los actores sociales, iv) la interpretación de la información, v) la construcción de resultados y vi) la disposición final de la información. Esta fase de profundización es desarrollada por los equipos de investigación del OCS una vez cada 6 meses.

Paso 6. Definición de línea temática/conflictividad

Para el desarrollo del ciclo de profundización de la caracterización de actores sociales, es necesario, en primera instancia, identificar y definir la línea temática a estudiar durante el semestre. Esta definición, como punto de inicio, se da a partir de un análisis de contexto que permita reconocer y explorar las múltiples conflictividades sociales en el distrito, en donde se incluyan, dado la pertinencia institucional y el acumulado en la producción de conocimiento del OCS, las conflictividades asociadas a: i) el ordenamiento territorial, ii) las prácticas de violencia y discriminación, y por último, iii) las asociadas al acceso y la garantía de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA).

El contexto social ha de entenderse como la configuración de la sociedad en un momento definido en el que se produjo algún acontecimiento que abarca factores políticos, culturales, económicos, sociales, entre otros. Para el caso, el análisis de contexto es una herramienta que permite identificar la multiplicidad de hechos, conductas o discursos, y adecuada comprensión en un evento determinado o relevante. Así, el análisis de contexto inicia con la identificación de hechos o discursos que circulan en los medios de comunicación y que pueden dar cuenta de la situación sociopolítica, económica o cultural de la ciudad, y que configuran imaginarios colectivos relevantes para la gobernabilidad. Por lo anterior, el análisis de contexto debe tener como fuentes principales la información que circula en redes sociales y medios de comunicación, entendiendo a éstos como generadores de opinión y con capacidad de movilización frente a la conflictividad social. De esta manera, el documento de: “Resumen de contexto semanal de movilizaciones y eventos DHH-CDS-F027” que emite el OCS constituye el insumo principal.

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

Con el fin de abordar una (1) conflictividad social en el tiempo establecido, se ha definido una serie de variables claves para su delimitación:

- **Nivel de urgencia:** los criterios para determinar si una conflictividad social es urgente, o no, viene determinado por el riesgo inminente para la ciudadanía, para los bienes públicos y privados y para los actores sociales, así como la cantidad de personas afectadas; entre más altos sean estos índices, más alta será su importancia y se pondera de acuerdo con esto. Se mide con escala Likert: sin importancia (0), moderadamente importante (200) y muy importante (400).
- **Número de actores, directos e indirectos, involucrados:** Se prioriza a la conflictividad social que involucre la mayor cantidad de actores sociales. Se mide en un estimado numérico de los actores involucrados.
- **Alcance espacial:** Se prioriza de acuerdo con el área de afectación y/o de impacto de la conflictividad abordada, entre mayor sea el área mayor su priorización. Se mide con la escala espacial de: barrial (100), local (200), distrital (300) y nacional (400)
- **Tipo de población relacionada:** Se prioriza si el alcance espacial afecta particularmente a población vulnerable. Se mide en escala Likert de frecuencia: nunca (0), raramente (100), ocasionalmente (200), frecuentemente (300) y muy frecuentemente (400).
- **La conflictividad hace parte de alguna de las priorizadas por las líneas de investigación del OCS:** Se mide con la escala Likert: no hace parte (0) y si hace parte (100).¹

Esta información se registra en el formato “Matriz de priorización de conflictividades” (DHH-CDS-F032) y el total del resultado del registro que obtenga el mayor puntaje, de acuerdo con su codificación, determina la conflictividad social priorizada

Tabla 2. Categorías de priorización de conflictividades

	NIVEL DE URGENCIA	NÚMERO DE ACTORES INVOLUCRADOS	ALCANCE ESPACIAL	TIPO POBLACIÓN RELACIONADA	CONFLICTOS PRIORIZADOS POR EL OCS	TOTAL
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 puntos: Sin importancia. ▪ 200 puntos: moderadamente importante ▪ 400 puntos: muy importantes 	Cantidad de actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 puntos: Barrial ▪ 200 puntos: Local ▪ 300 puntos: Distrital ▪ 400 puntos: Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 puntos: nunca ▪ 200 puntos: raramente ▪ 300 puntos: Ocasionalmente ▪ 400 puntos: Frecuentemente ▪ 400 puntos: Muy frecuente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 puntos: no hace parte ▪ 100 puntos: si hace parte 	Conflictividad social con el puntaje más alto.
Conflictividad 1:	0	0	0	0	0	0
Conflictividad	0	0	0	0	0	0

¹ La atención de las conflictividades identificadas por el Observatorio no excluye la oportunidad de priorizar otra conflictividad.

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

2:						
Conflictividad	0	0	0	0	0	0
3:						
Conflictividad	0	0	0	0	0	0
4:						


Fuente 3. Elaboración OCS. 2022

Paso 7. Revisión, solicitud e integración de fuentes de información

Una vez definida la línea temática, es preciso realizar una revisión de fuentes de información que permitan comprender el proceso histórico, la condición actual y las relaciones constitutivas sobre dicha conflictividad. Adicionalmente, esta consulta aporta al levantamiento de información preliminar sobre la identificación de actores sociales. Estas fuentes de información que detallan el proceso de conflictividad y los actores sociales inherentes son:

- Fuentes bibliográficas: Libros, artículos, revistas, tesis.
- Fuentes institucionales: Boletines, informes, memorias.
- Medios de comunicación: Prensa, medios alternativos, radio.
- Sitios web y tendencia en redes.

Se debe consultar e integrar las fuentes de datos que produce y acopia la SDG en las diferentes dependencias y alcaldías locales, al igual que la información suministrada por los diversos aplicativos del sistema de información y los ejercicios de caracterización previos realizados por los equipos territoriales. Esta actividad está a cargo del equipo del OCS.



- Es importante integrar como fuente preferente la información recopilada en los informes de caracterización de actores sociales en su fase de Reconocimiento, dispuestos en el formato DHH-CDS-F031, los cuales se encuentran almacenados en el SharePoint del OCS

Luego de haber registrado las posibles fuentes de datos que son producidas en relación con los actores sociales, es necesario entablar un proceso de gestión con aquellas entidades, organizaciones o centros de pensamiento que cuentan con datos relacionados al actor social de la línea temática establecida.

El proceso de acercamiento a las entidades que se identificaron como posibles fuentes de datos para la caracterización de actores sociales se establece por medio de un correo electrónico oficial y/o oficio destinado a cada institución, en donde se exponga la intencionalidad del ejercicio investigativo de caracterización que desarrolla el OCS y se ponga de manifiesto la relevancia y pertinencia de los datos requeridos para nutrir ese ejercicio de caracterización, con el fin de que se facilite la gestión interinstitucional a la hora de solicitar la información.

Una vez solicitada la información, se da un tiempo de espera de quince (15) días hábiles para su respuesta. Si la información y/o los datos fueron remitidos al OCS, se inicia el paso de levantamiento de información con actores sociales. Por el contrario, si la información no fue remitida, el profesional delegado para la línea de investigación de actores sociales debe evaluar las razones de la negativa e identificar otras fuentes de información.

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

La información que se logre establecer sobre los actores sociales identificados en la revisión de fuentes debe ser consignada en la “Matriz de caracterización de actores sociales” en el apartado “datos de registro”, en la pregunta 4 “tipo de registro” con la variable “identificación de actores sociales”, puesto que este es un tipo de información preliminar sobre los actores sociales de la línea temática.

Los documentos y datos consultados para la contextualización de la línea temática e identificación de actores sociales, deben ser registrados en el Sharepoint disponible en Fuentes de Información, como parte de un proceso de sistematización y organización de las fuentes de información que son consultadas periódicamente por el OCS.

Paso 8. Levantamiento de información con actores sociales

El levantamiento de información se realiza tomando como referencia la metodología de redes o mapeo de actores sociales de los modelos de Gardner y de Mitchell (Ministerio de Trabajo, 2016), esta metodología permite tener un panorama o representación gráfica - esquemas, diagramas y/o mapas - de determinada conflictividad social, allí se visualizan los distintos actores sociales que intervienen en el conflicto, sus relaciones o correlaciones de poder, sus necesidades e intereses, así como su capacidad de influencia para posicionar sus exigencias en determinada situación.

Para construir el mapeo es preciso definir a los actores que tienen presencia e incidencia en la conflictividad seleccionada, para ello, se toma un porcentaje sobre la totalidad del listado general de actores identificados en el Paso 7. Los métodos de muestreo tienen como finalidad acotar el universo o la población de estudio en grupos de muestra finitos, facilitando la recolección de información bajo criterios estadísticos, que respaldan su validez, fiabilidad y calidad frente al universo de datos. De igual forma, parte del principio de conveniencia que “(...) permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017).

Este muestreo es de tipo no probabilístico, el cual se basa en criterios de investigación fundamentalmente cualitativos. Para este caso, el equipo de investigación del OCS tiene en cuenta las características de la conflictividad social definida anteriormente y los siguientes criterios de selección de los actores:

- Son o pueden verse afectados en la conflictividad social definida.
- Disponen de algún tipo de información, experiencia, recursos sobre determinada conflictividad.
- Poseen un interés específico o posible solución de la conflictividad seleccionada.
- Los actores institucionales que tienen la competencia de participar sobre las decisiones o acciones que se tomen frente a la situación de conflictividad

Una vez elaborado el muestreo de actores, se procede a mapearlos a partir de distintas fuentes de información i) primarias: Grupos focales o entrevistas semiestructuras; ii) secundarias: Investigaciones, publicaciones o páginas web producidas o relacionadas con el actor social en particular. Este mapeo tiene como finalidad construir dos redes: a) Necesidades, relaciones e influencia; b) Interés y poder.



- En el caso de que el número de actores identificados en el paso 7 resulte ser menor o igual a cuarenta (40) durante la etapa de identificación y solicitud de información, serán estos actores que se vincularán al mapeo de actores, sin la selección por muestreo.
- El mapeo puede darse de forma articulada con los actores y desarrollarse de forma presencial, virtual o telefónica, de no ser posible el contacto o articulación con estos por

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

circunstancias ajenas a la investigación, se procederá a generar un análisis de los actores a partir de fuentes secundarias. Esta actividad debe soportarse mediante un acta de evidencia de reunión GDI-F029.

Paso 9. Interpretación de información

El análisis sistemático y reflexivo está orientado en superar los enunciados descriptivos e intentar profundizar en la representación de la complejidad de los escenarios de conflictividad social y las distintas dinámicas en que se involucran los actores. Para ello se utilizan los dos mapas elaborados en la fase anterior de la siguiente manera:

a. Mapa de posiciones, relaciones y necesidades.

Este mapa busca tener un primer acercamiento con los actores sociales para conocer cuál es su perspectiva y visión frente a la conflictividad, cuáles son sus intereses, alianzas y desencuentros, y finalmente cuáles son las necesidades que le resultan indispensables. Se elabora utilizando tres círculos, cada uno representa las variables de análisis que se ubican de la siguiente forma:

- **Círculo 1. Posiciones:** En él se plasman las perspectivas, creencias, visiones que tiene cada uno de los actores, es decir, aquello que *asume* cada actor como conflicto. Este es el círculo externo.
- **Círculo 2. Relaciones:** En él se plasman el tipo de relación que existe con los actores que inciden en el conflicto, ¿Qué tipo de relación tiene los actores entre sí? Entre las siguientes opciones: de alianza, conflictiva, rota, intermitente. Las relaciones se ubican en el círculo del medio.
- **Círculo 3. Necesidades:** En él se plasman las necesidades más urgentes, cuyo cumplimiento o satisfacción resulta indispensable para el actor en este escenario de conflictividad. Este es el círculo interior.

Ilustración 2. Círculo de relaciones. Mapeo de actores



Fuente 4. Elaboración OCS. 2022

Este primer mapa permite tener una visión amplia e integral de todos los elementos que generan y configuran determinada conflictividad social, las convenciones que se utilizan para ello son definidas por el equipo de investigación del observatorio de acuerdo con las categorías de análisis de contexto y de la conflictividad social definida anteriormente. Además de visibilizar las posiciones y necesidades permite identificar los

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

puntos en común que se presentan como las posibilidades de diálogo y consenso que representan los hallazgos, hojas de ruta o estrategias para la tramitación de dicha conflictividad.

Una vez realizado el mapa, la lectura e interpretación de este se presenta de manera colectiva a la luz de la conflictividad social, es decir, cada actor complementario y en su análisis e interpretación conjunta se construye un único mapa de actores que influye en determinada conflictividad social, en el que se plasman las i) posiciones, ii) relaciones y iii) necesidades comunes que el equipo del observatorio haya encontrado a través de la lectura e interpretación de cada actor social.

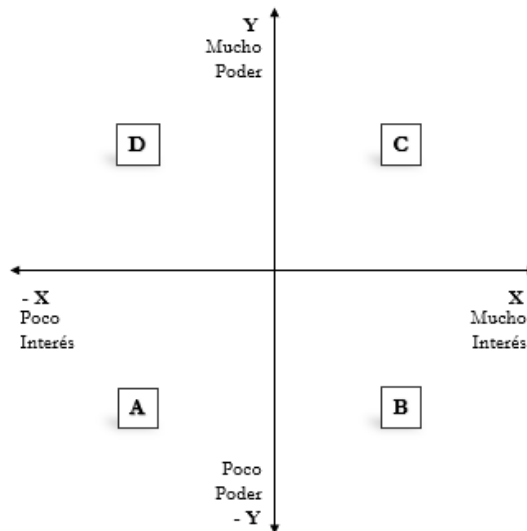
b. Mapa de interés y poder

Este mapa busca profundizar en la capacidad de acción de los actores, es decir, permite identificar la capacidad de influir, persuadir o cambiar determinada situación a través de la una serie de recursos jurídicos, económicos, de movilización social, entre otros. En él se ubican los intereses y poder que presenta cada uno de los actores que influyen en la conflictividad.

Una vez resuelto las claridades y debates conceptuales necesarios, el equipo de investigación establece una serie de categorías analíticas, en este caso Poder e Interés, y una serie de subcategorías que son aquellos elementos, factores, mecanismos que tienen los actores sociales para la consecución de sus interés o necesidades. Estas subcategorías son definidas de acuerdo con la selección de la conflictividad social, pues es está quien condiciona las estrategias, acciones y posibilidades de acción.

Finalmente, a cada una de estas subcategorías se le es otorgado una ponderación cuantitativa que permita graficar integralmente el escenario de la conflictividad mediante un plano cartesiano a través del entrecruzamiento de las categorías nombradas anteriormente, influencia e interés.

Ilustración 3. Mapeo de interés y Poder de actores



Fuente 5. Elaboración OCS. 2022

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales



- Ubicar a todos los actores que se identificaron y caracterizaron en la etapa de mapeo de actores según la ponderación de cada uno. Así, a mayor grado de interés, se ubica el actor a la derecha más lejano al eje Y; mientras que un actor con mayor grado de poder se ubica en la parte superior lejana al eje de las X. Es importante para la confección de este gráfico se realice de manera colectiva ya que del debate grupal surgirán ubicaciones más aproximadas de cada uno de los actores.

Paso 10. Construcción y entrega de resultados

Una vez culminado el paso de interpretación de la información en esta fase de profundización, se procede a la construcción del Informe de Redes de Actores (DHH-CDS-F042) de la línea temática seleccionada. En este informe se incluyen los objetivos de la investigación, el contexto de la conflictividad, los referentes teóricos, la metodología empleada, los resultados u hallazgos del proceso y las recomendaciones concluyentes.

Una vez finalizado el informe, el equipo técnico del OCS junto con el director(a) de la DCDS, debe determinar el alcance y los medios de circulación o difusión de este, es decir, si debe ser un producto de circulación interna para la SDG o puede ser dispuesto a la ciudadanía en medios digitales e impresos, la cual se registra en el formato de evidencia GDI-GPD-F029.



Tener en cuenta en el caso de ser publicable el informe

- Se deben establecer todas las medidas que garanticen la seguridad y privacidad de los datos dispuestos en el informe de redes de actores, las cuales cumplan con la Política para el tratamiento y protección de datos personales enunciada en la Política para el tratamiento y protección de datos personales GDI-TIC-M007 de la SDG.

Paso 11. Sistematización y control de datos

La sistematización y el control de los datos son ejercicios transversales que comprenden la integración, limpieza y almacenamiento de la información y los datos producidos o acopiados por el OCS. Durante cada fase del proceso de caracterización la información debe ser sometida a estándares de calidad, a partir del seguimiento y monitoreo del diligenciamiento, principalmente de la matriz de “caracterización de actores sociales” (DHH-CDS-F030).

Como disposición final, todos los actores sociales identificados y caracterizados, tanto en la fase de reconocimiento como en la fase de profundización, se organizan y ubican en la matriz de caracterización de actores sociales DHH-CDS-F030. Esta matriz es depurada y limpiada con el propósito de tener un repositorio actualizado y normalizado de actores que promueven el diálogo, la convivencia y los DDHH en la ciudad.

El almacenamiento de la información recolectada en cada fase se debe conservar en la biblioteca de datos del OCS alojada en SharePoint Actores Sociales. En el caso de la información con datos personales o sensibles del todo el proceso, el equipo del OCS debe garantizar la seguridad y privacidad de los datos a

partir establecer niveles de acceso a la información conservada en el SharePoint.



- La custodia y conservación de la información permite la trazabilidad en el ejercicio de caracterización y facilita el acceso para su consulta.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
DHH-CDS-F027	Resumen de contexto semanal de movilizaciones y eventos
DHH-CDS-F030	Formato Matriz de caracterización de actores sociales
DHH-CDS-F031	Informe de caracterización de actores Sociales
DHH-CDS-F032	Matriz de priorización de conflictividades
DHH-CDS-F033	Matriz de fuentes de información
DHH-CDS-IN004	Marco de actuación de gestores y gestoras de diálogo social
GDI-TIC-M007	Política para el tratamiento y protección de datos personales
GCN-M005	Manual de gestión del conocimiento
DHH-CDS-F042	Informe de Redes de Actores

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley Estatutaria 1581	2012	Por medio de la cual se dictan disposiciones para el tratamiento de los datos personales.	Artículo 4
Política de Tratamiento de Datos	2013	Por medio de la cual se adoptan disposiciones generales, para el tratamiento de datos personales	Todos
Directiva 002 - Secretaría Jurídica Distrital	2018	Se brindan lineamientos para el manejo de los datos personales a nivel distrital.	Numerales 1, 3,5,6, 7, 10 y 12
Circular Externa Conjunta 04	2019	Tratamiento de datos personales en sistemas de información interoperables.	2. Marco Normativo, 3. Reserva Legal en materia de Habeas Data, 4. Uso de tecnologías de la información y comunicaciones y 5. Interoperabilidad en la transformación digital del estado

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones de caracterización de actores sociales

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Metodología Mapeo de Actores Locales y Espacios de Discusión a nivel territorial en el marco del trabajo decente.	2016	Ministerio del Trabajo	https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/58505103/Metodologia+Mapa+de+Actores+Clave++y+Espacios+de+Discusi%C3%B3n.pdf
Encontrar el sentido de los datos cualitativos, estrategias complementarias de investigación	2003	Universidad de Antioquia	https://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/8mas/Amanda%20Coffey,%20Encontar%20el%20sentido%20a%20los%20datos%20cualitativos.pdf
Técnicas de muestreo sobre una población de estudio.	2017	International Journal of Morphology Sociedad Chilena de Anatomía	https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
La investigación cuantitativa en la sociología peruana	2000	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Documento en PDF
Lineamientos metodológicos para la actualización de inventarios de oferta y demanda estadística en el Distrito	2020	Secretaría Distrital de Planeación	http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/04_actualizacion_inventarios.pdf
PET - Plan Estadístico Distrital Anexo 02	2020	Secretaría Distrital de Planeación	http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/documento_anexo2.pdf