



| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 1 de 14 |

Tabla de contenido

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | TABLA DE CONTENIDO..... | 1 |
| 2. | INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 3. | OBJETIVO..... | 2 |
| 4. | ALCANCE..... | 2 |
| 5. | RESPONSABLES..... | 2 |
| 6. | DEFINICIONES..... | 2 |
| 7. | CONDICIONES GENERALES..... | 7 |
| 8. | FASES DE IMPLEMENTACIÓN..... | 7 |
| 1.1 | FASE I - I: IDENTIFICAR..... | 7 |
| 1.2 | FASE II - DE: DISEÑAR Y ENTENDER..... | 9 |
| 1.3 | FASE III - AR: ACTUAR Y REVISAR..... | 11 |
| 1.4 | FASE IV - R: FASE REPLICAR Y REFORZAR..... | 12 |
| 9. | CONTROL DE CAMBIOS..... | 13 |
| 10. | RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN..... | 13 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 2 de 14 |

Introducción

Esta guía presenta una ruta simplificada del Protocolo IDEARR, enfocada a resolver situaciones en donde equipos de trabajo requieren diseñar, implementar y hacer seguimiento a estrategias desde el enfoque de Cultura Ciudadana con tiempos y recursos limitados. Su propósito es permitir el uso del enfoque sin perder los elementos esenciales de análisis, diseño y experimentación que caracterizan al Protocolo IDEARR. En otras palabras, se puede entender esta guía como una aplicación de mínimos sobre los cuales se puede partir para aplicar el Protocolo IDEARR.

Objetivo

Orientar a los equipos técnicos en la aplicación de criterios mínimos para la ejecución del Protocolo IDEARR para el diseño, implementación y evaluación de estrategias con enfoque de Cultura Ciudadana, asegurando el cumplimiento de los elementos metodológicos mínimos.

Alcance

Esta guía inicia con la identificación rápida del problema desde una perspectiva comportamental y cultural, y finaliza con la ejecución y ajuste de una prueba piloto. Aplica a todas las estrategias que requieran comprender comportamientos ciudadanos y generar intervenciones basadas en evidencia en tiempos reducidos.

Responsables

Dentro de la SCRD:


- Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento.
- Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural.
- Dirección de Transformaciones Culturales.
- Dirección de Redes y Acción Colectiva.

A nivel de otras entidades u organizaciones:


- Líder del proceso o estrategia que requiere la intervención.
- Equipo técnico que implementa la guía.
- Otras entidades o equipos según acuerdos institucionales.

Definiciones

- **Acción Colectiva:** La acción colectiva es el proceso dinámico de coordinación interdependiente de individuos alrededor bienes comunes (Olson, 1965; Krastev & Holmes, 2021), donde las decisiones estratégicas están condicionadas por la expectativa de comportamientos de otros actores en contextos de incertidumbre y asimetría de información (Bowles & Gintis, 2021; Acemoglu & Robinson, 2020). Este proceso está mediado por normas sociales, identidad grupal y creencias sobre la eficacia colectiva (Gächter & Kölle, 2020; Bandura, 1986), así como por atajos heurísticos, emociones sociales y percepciones contextuales (Sunstein, 2022; Kimbrough & Vostroknutov, 2020). Finalmente, la acción colectiva se configura dentro de marcos institucionales y de gobernanza que permiten superar dilemas de cooperación a través de reglas compartidas, monitoreo mutuo y mecanismos de confianza y reciprocidad (Ostrom, 1990, 2010).


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 3 de 14 |

- **Actitudes:** Las actitudes son disposiciones anímicas frente a un estímulo o situación externa.: En el marco de los factores culturales, las actitudes constituyen predisposiciones psicológicas que influyen en la forma en que una persona interpreta y responde ante situaciones relacionadas con la movilidad y el espacio público. Estas disposiciones pueden ser positivas o negativas y se forman a partir de experiencias previas, valores, creencias y normas sociales internalizadas. En procesos de transformación cultural, comprender y trabajar sobre las actitudes es clave para diseñar estrategias que promuevan cambios de comportamiento voluntarios y sostenibles. (Ajzen, 1991; Fishbein & Ajzen, 2010).
- **Barreras:** Son elementos o factores que limitan, restringen, bloquean o impiden la ocurrencia de acciones o comportamientos por parte de individuos. Estas barreras pueden ser de capacidad (Psicológica o física), oportunidad (Recursos del contexto físico como tiempo, lugar, infraestructura, o recursos de tipo social) y motivacionales (ej, pensamientos, actitudes y creencias que afectan nuestra toma de decisiones). Desde la perspectiva de los factores culturales, las barreras pueden estar arraigadas en valores, creencias o prácticas sociales que dificultan la adopción de comportamientos deseables, incluso cuando existen las condiciones materiales para realizarlos. En ciencias del comportamiento, estas barreras se analizan identificando si la limitación proviene de capacidades individuales (falta de conocimiento o habilidad), oportunidades contextuales (entornos físicos o sociales restrictivos) o motivaciones internas (falta de interés o resistencia al cambio). La superación de barreras implica intervenciones adaptadas que aborden tanto el componente cultural como el estructural. (Michie, van Stralen & West, 2011).
- **Ciencias del comportamiento:** Retomando la definición del Behavioral Insights Team (2014), lo entendemos como “el estudio de cómo las personas toman decisiones en la práctica, utilizando la evidencia para diseñar políticas públicas y servicios más efectivos, que tengan en cuenta los sesgos, emociones y contextos reales en los que actúan” .
- **Comportamiento humano:** Las actividades o acciones de una persona en respuesta a un estímulo externo o interno, esto incluye actividades observables, actividades que un observador puede inferir o que son reportadas por el sujeto (ej, imaginar algo), y procesos no conscientes (ej, sentir hambre). (IDEARR, 2022)
- **Comportamiento ciudadano:** Son las acciones observables que realizan las personas en relación con otras personas, con su entorno o consigo mismas. Estos comportamientos no son aleatorios, sino que están motivados, facilitados o limitados por una combinación de factores culturales, tales como los conocimientos, actitudes, emociones, normas, creencias, habilidades, sesgos y heurísticas, entre otros, que actúan como motivadores o barreras. Desde la perspectiva del enfoque de Cultura Ciudadana, y del enfoque de Cultura Ciudadana para la Movilidad, el análisis del comportamiento ciudadano es central para identificar oportunidades de cambio y transformación, que vengan orientadas desde el diseño de estrategias de intervención que fomenten prácticas seguras, solidarias y sostenibles en la vida colectiva (Ajzen, 1991; Bicchieri, 2016).
- **Conocimientos:** Los conocimientos son los cúmulos de información que las personas pueden aplicar en una situación dada. Además, se entienden como una parte fundamental para comprender y modificar el comportamiento humano. Estos conocimientos incluyen la información, habilidades y entendimiento que una persona posee para tomar decisiones y ejecutar acciones en contextos específicos (IDEARR, 2022). Desde el modelo COM-B, los conocimientos se entienden como una parte fundamental del componente de "Capacidad". En este modelo, la capacidad no solo abarca las habilidades físicas, sino también las habilidades mentales necesarias para realizar una conducta, lo que incluye tener los conocimientos y competencias adecuadas para hacer una


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 4 de 14 |

acción. Es decir, para que una persona pueda ejecutar un comportamiento, debe tener el entendimiento y saber cómo hacerlo, junto con las habilidades relacionadas (Michie, S. 2011).


- **Corresponsabilidad:** puede entenderse como un principio de participación, donde los distintos actores sociales se involucran activamente para pensar, construir o implementar soluciones a problemáticas que los afecten. En ese sentido, no se delega toda la responsabilidad de la innovación y la acción prosocial en el Estado y sus instituciones, sino que se suman fuerzas y se aporta desde los distintos sectores de la sociedad (academia, empresa privada, sociedad civil, Estado, entre otros).
- **Creencias:** Las creencias son aquellas ideas profundamente arraigadas, dadas por ciertas o altamente probables, que no exigen una evidencia empírica. (IDEARR, 2022). Las creencias desde el modelo Com-B en el marco de las ciencias del comportamiento, son entendidas como constructos mentales que forman parte del componente motivacional, y son determinantes clave para la ejecución y mantenimiento de un comportamiento, ya que influyen en la intención y la disposición para actuar. (Michie, S. 2011).
- **Emociones:** Las emociones son estados anímicos y psíquicos relativamente inestables que responden a un estímulo que las personas consideran valioso o importante (IDEARR, 2022). También se concibe como un patrón de reacción complejo, que involucra elementos experienciales, conductuales y fisiológicos, mediante el cual el individuo intenta lidiar con un asunto o evento personalmente significativo (Michie, S; Atkins, L; West, R. 2014).
- **Enfoque de Cultura Ciudadana:** Es un enfoque que busca generar cambios comportamentales voluntarios, conversaciones ciudadanas con saldo pedagógico y en un sentido más amplio transformaciones culturales tendientes al bienestar colectivo. Privilegia una mirada cultural de los problemas sociales. Esto implica que sus instrumentos, sus herramientas y sus metodologías buscan comprender los sentidos y significados compartidos que motivan, orientan, y modifican los comportamientos de las personas. Desde el enfoque de Cultura Ciudadana, se consideran tres dimensiones que permiten entender la relación entre esta apuesta como una forma de observar problemáticas ciudadanas a través de la lectura cultural de comportamientos, un diálogo sobre el ejercicio de la ciudadanía y un punto de partida para el diseño de acciones y estrategias de transformación cultural. Estas dimensiones son:
 - o Normativa: esta se cuestiona por la ciudad y el ejercicio de la ciudadanía que se quiere construir y transformar, a la que se apunta desde un ejercicio colectivo de la ciudadanía a través del ejercicio de los derechos. A nivel normativo, hace referencia a un estado de las cosas deseable, un horizonte que señala un lugar ideal de llegada. Es la expresión de un “deber ser” donde se hacen explícitos los derroteros del enfoque.
 - o Analítica-descriptiva: es una dimensión medible, analizable y que permite dar cuenta de la relación entre los factores culturales, comportamientos y problemáticas, desde diversas metodologías de recolección, análisis y gestión de la información y producción del conocimiento. A nivel analítico- descriptivo, es la posibilidad de identificar, caracterizar y medir un conjunto de las variables a un grupo delimitado y en un momento específico. Esto permite hacer operativas las categorías de análisis y entender mejor cómo es y cómo se comporta en una sociedad o grupo social.
 - o Prescriptiva: es la dimensión que propende por una transformación cultural y un cambio comportamental que parta de esa comprensión desde lo cultural y la búsqueda de una ciudad y un ejercicio de la ciudadanía pensados desde la acción colectiva y el diálogo ciudadano. A nivel prescriptivo, es una manera de concebir, diseñar e implementar políticas de gobierno orientadas a incrementar el bienestar de las y los ciudadanos a través de la invitación a cambios voluntarios de comportamientos individuales y colectivos.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 5 de 14 |

- **Escenografía:** es el componente donde tienen lugar los elementos espaciales físicos, o medios de producción simbólica como los llamaría Alexander, J.(2005), que hacen parte de la puesta en escena: la arquitectura urbana que enmarca la acción, los elementos físicos que se instalan en el espacio público y que determinan, componen o enmarcan espacialmente la acción, los objetos que permiten o facilitan las interacciones con la ciudadanía, así como los significados que asume ese lugar y esos objetos para las personas. Estos elementos escenográficos pueden ser estructuras modulares, actividades de urbanismo táctico, instalaciones artísticas, mobiliario fijo o efímero, entre otros. Las escenografías son las maneras en las que la sociedad presenta y organiza símbolos, narrativas y objetos en lugares específicos, como escenarios de un teatro, pueden motivar un comportamiento o desmotivar el cambio.
- **Facilitadores:** Son elementos, factores o circunstancias que motivan, fortalecen o incrementan la ocurrencia de un comportamiento. Al igual que en el caso de las barreras, los facilitadores pueden clasificarse en capacidad (Psicológica o física), oportunidad (Recursos del contexto físico o social) y motivacionales (ej, pensamientos, actitudes y creencias que afectan nuestra toma de decisiones).
- **Factores Culturales:** Son aquellos factores psicológicos, sociales, simbólicos y materiales que se construyen culturalmente y que motivan, inhiben o refuerzan un comportamiento o una acción. En la matriz de consistencia, deben analizarse inicialmente como posibles barreras del comportamiento deseable, y posteriormente, como facilitadores potenciales en la teoría de cambio. Entre los factores culturales podemos encontrar: conocimientos, creencias, emociones, heurísticas, hábitos, narrativas, normas formales, sociales, morales, entre otros. (IDEARR, 2022)
- **Habilidades:** Las habilidades son las capacidades que tienen las personas para ejecutar una acción de manera práctica y eficiente.
- **Habilidades cognitivas:** En el caso de las habilidades cognitivas, se trata de destrezas mentales como la atención, memoria, resolución de problemas y toma de decisiones, que permiten a las personas procesar información y actuar de forma segura y adaptada a su entorno. Como factor cultural, estas habilidades están influidas por la educación, la experiencia y el contexto social, y son esenciales para interpretar señales de tránsito, anticipar riesgos y coordinar acciones con otros actores viales. (Neisser, 1967; Anderson, 2010).
- **Habilidades físicas:** En el ámbito de la movilidad, las habilidades físicas comprenden la coordinación motriz, fuerza, equilibrio y velocidad de reacción necesarias para desplazarse o interactuar con el entorno vial. Como factor cultural, estas habilidades pueden desarrollarse o limitarse según las oportunidades de práctica y las normas sociales que regulan la participación en determinadas actividades. La planificación de entornos inclusivos debe considerar la diversidad de habilidades físicas presentes en la ciudadanía. (Sherrington et al., 2019).
- **Heurística:** Atajo mental que permite a las personas resolver problemas y emitir juicios de manera rápida y eficiente. Como factor cultural, las heurísticas simplifican la toma de decisiones en entornos complejos como la movilidad, pero también pueden perpetuar prácticas inseguras si las inferencias rápidas se basan en hábitos o creencias erróneas. Intervenir sobre las heurísticas implica rediseñar entornos y mensajes para que los atajos mentales conduzcan a comportamientos deseables y seguros. (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011). Ejemplos:
 - o Heurística de la disponibilidad: Tendemos a sacar conclusiones de lo que puede pasar y según las cosas que recordamos fácilmente (por haber tenido información reciente, por ejemplo).
 - o Heurística de la representatividad: Tendemos a sacar conclusiones “representativas” de lo que puede pasar y de “cómo es el mundo” (de situaciones que no conocemos) según situaciones similares que nosotros y otros han vivido.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 6 de 14 |

- **Normas formales** (reglas y leyes): Las normas formales son aquellas reglas escritas, manifiestas, y que cuentan con un respaldo institucional para su cumplimiento y para su respectiva sanción. Estas se asumen como universales o aplicables a todo un conjunto de personas que comparten ciertas características como la nacionalidad o la ciudadanía.
- **Normas morales:** Las normas morales son pautas de conducta que se siguen de manera incondicional, es decir, se cumplen independientemente de lo que hagan o piensen otras personas, porque se tienen buenas razones propias para hacerlo y que guían la acción humana hacia lo que se considera correcto o deseable. A diferencia de las normas sociales, que dependen de las expectativas sobre el comportamiento de otros, las normas morales se guían por motivos internos y no dependen de la conducta ni de las expectativas de otros individuos en el entorno social (Bicchieri, 2019)
- **Normas sociales:** Una norma social es una regla de comportamiento frente a la cual los individuos prefieren conformarse, bajo la creencia condicional de que la mayoría de las personas dentro de su grupo de referencia también la siguen (Expectativas empíricas); y que la mayoría de ellas esperan lo mismo con respecto a los demás (expectativas normativas) Para identificar las normas sociales puede resultar útil identificar la forma en que las personas se refieren al problema y aquello que lo rodea. Siguiendo a Bicchieri (2016), las normas sociales se sostienen por la interacción entre expectativas empíricas (lo que creemos que los demás hacen) y expectativas normativas (lo que creemos que los demás esperan que hagamos). Como factor cultural, estas normas modelan la conducta incluso en ausencia de coerción formal, y pueden entrar en conflicto con normas legales. En la movilidad urbana, modificar normas sociales implica alterar percepciones colectivas sobre lo que es aceptable, promoviendo prácticas seguras y solidarias como estándar cultural.
- **Narrativas:** Las narrativas son los relatos compartidos, y cargados de significados, que escuchamos y reproducimos sobre nosotros mismos y sobre los demás. (IDEARR, 2022) Además, las narrativas pueden ser entendidas como las formas en que los seres humanos construyen sus identidades y dan sentido a sus vidas a través de la narración de historias. Según Sarbin (1986) y Polkinghorne (1988), el ser humano es un "ser narrativo" que cuenta historias provenientes del mundo social y cultural. Las narrativas constituyen significados básicos para la experiencia humana y sirven para configurar identidades y organizar temporalmente la experiencia; Así, las narrativas cumplen una función doble en la investigación social: como método para explicitar y analizar fenómenos y como medio para expresar el conocimiento construido (Ricoeur, 1996; Clandinin & Connelly, 1990).
- **Problema:** el problema es aquella situación que genera perjuicios o afectaciones a uno o varios actores sociales.
- **Sesgos:** Error sistemático en el pensamiento que ocurre cuando las personas procesan e interpretan información en el mundo que las rodea y afecta las decisiones y juicios que toman. En el marco cultural, los sesgos influyen en cómo interpretamos situaciones de movilidad y tomamos decisiones rápidas en la vía. Comprender estos sesgos permite diseñar intervenciones que reduzcan errores de juicio y fomenten decisiones más seguras. (Tversky & Kahneman, 1974).
- **Tipos de sesgos (estos son algunos ejemplos):**
 - o Sesgo de confianza: Tendemos a tener un exceso de confianza en nuestra propia capacidad para realizar actividades.
 - o Exceso de optimismo: Tendemos a pensar que no es probable que ocurran cosas negativas (y que es más probable que nos ocurran cosas positivas).
 - o Aversión a las pérdidas: Le damos más peso emocional a lo que podemos perder que a lo que vamos a ganar (así la magnitud sea la misma).

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 7 de 14 |

- o Factores de Incomodidad: Tendemos a no actuar de acuerdo a nuestras intenciones si el comportamiento deseado implica realizar algo que puede ser difícil o incómodo en ese momento (toma tiempo, trabajo, esfuerzo).
- o Inconsistencia temporal: Preferimos recibir beneficios presentes que futuros, pero somos pacientes cuando debemos escoger entre ganancias de dos períodos futuros.
- **Transformación Cultural:** Desde la apuesta del enfoque de Cultura Ciudadana, se entiende como el proceso de las personas en su ejercicio de ciudadanía de cambios profundos y duraderos de los factores culturales como: valores, creencias, comportamientos, hábitos, heurísticas, sesgos, normas (sociales- morales) actitudes y/o representaciones sociales.
- **Transformación cultural situada:** entendido como el proceso de territorialización que, a partir de la priorización de problemáticas y territorios, promueve el trabajo articulado con poblaciones previamente segmentadas, consolidando acuerdos para generar procesos de transformación cultural en zonas específicas.

Condiciones generales

Toda intervención debe estar alineada con el enfoque de Cultura Ciudadana, privilegiando la agencia, la corresponsabilidad y la autorregulación.

El diagnóstico debe contar con aval del Observatorio cuando este no participe directamente.

La guía no reemplaza el Protocolo IDEARR completo, sino que actúa como versión mínima.


Fases de implementación

El Protocolo IDEARR es el mapa de ruta metodológico que permite diseñar, implementar y evaluar estrategias de Cultura Ciudadana. Su énfasis está en hacer una lectura cultural de los comportamientos ciudadanos que están relacionados con problemas de ciudad, para generar acciones encadenadas que permitan cambiar dichos comportamientos y transformar los factores culturales que los motivan.

Como un mapa de ruta metodológico, el Protocolo IDEARR no describe una única ruta a seguir para diseñar estrategias de Cultura Ciudadana, pues cada problemática y contexto presenta retos y dificultades únicos. Por eso, se diseñó a través de un esquema por fases, en donde en cada fase se pueden utilizar a discreción de los equipos técnicos según los datos, objetivos misionales y las problemáticas mismas a atender. De esta forma, esta guía pretende dar una orientación más directa sobre algunas condiciones “mínimas” que se deberían desarrollar para poder diseñar, implementar y evaluar estrategias de Cultura Ciudadana. Pero como se comentaba anteriormente, aunque estas condiciones sean mínimas, no implica que deban ser desarrolladas todas en un orden específico o en una secuencia obligatoria, sino que brindan insumos clave según cada fase en la que se presentan.

A continuación, se describe la versión de mínimos aceptables del Protocolo IDEARR. Cada fase tiene unos entregables que ayudan a dar cuenta del progreso de cada fase.

1.1 Fase I - I: Identificar.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 8 de 14 |

Encontrar, con base en evidencia, qué comportamiento es necesario transformar y cuál es la variable crítica que representa el problema central. Esta fase establece el punto de partida del diseño y orienta toda la estrategia posterior:

Identificación del problema: Proceso para describir claramente la situación que genera afectaciones, los actores involucrados y las condiciones del contexto, con el fin de precisar qué comportamiento requiere ser transformado. Se puede desarrollar de la siguiente forma:

- Revisar información existente (estudios, diagnósticos, cifras, reportes institucionales).
- Describir el problema de manera concreta: quiénes se ven afectados, dónde ocurre y cuáles son sus consecuencias.
- Esto coincide con lo que el protocolo define como “situación que genera perjuicios a uno o varios actores sociales.
- Validar que el problema pueda abordarse desde Cultura Ciudadana (creencias, normas, emociones, justificaciones, etc.).

Mapeo de Actores: Proceso para identificar quiénes participan, influyen o se ven afectados por el comportamiento priorizado, y reconocer las condiciones del entorno donde este ocurre. Se puede desarrollar de la siguiente manera:

- Listar actores directos (quienes realizan el comportamiento) e indirectos (quienes lo facilitan o dificultan).
- Identificar el escenario físico, institucional o social donde sucede el comportamiento (la vía, el barrio, el tráfico, la infraestructura).
- Reconocer las relaciones entre actores, sus capacidades, sus motivaciones y los posibles conflictos o alianzas.
- El protocolo indica que estos elementos alimentan la interpretación y priorización durante el diseño, pues permiten entender barreras y oportunidades desde COM-B y desde los factores culturales.


Comportamiento problema: Descripción puntual del comportamiento específico que se desea transformar, indicando quién hace qué, cuándo, dónde y con qué consecuencias. Se puede trabajar de la siguiente forma:

- Formular el comportamiento en términos observables, no interpretativos.
- Evitar descripciones amplias (por ejemplo, “irresponsabilidad vial”), prefiriendo concretar la acción (en este caso, “motociclistas adelantan por la derecha en intersecciones”).
- Conectar este comportamiento con las creencias, actitudes, emociones y normas que lo sustentan, como señala el protocolo al identificar barreras culturales y comportamentales.

Factores culturales: Elementos culturales (creencias, normas sociales, emociones, representaciones, respuestas automáticas) que influyen en que las personas realicen el comportamiento problema. Se pueden identificar y trabajar de la siguiente forma:

- Revisar entrevistas, estudios, observación y diagnósticos previos.
- Identificar creencias justificadoras (“todos lo hacen”), normas sociales (“es normal cruzar en rojo”), emociones (“afán”, “ira”), o representaciones (“los peatones no respetan nada”).
- Relacionar estos factores con la lógica del comportamiento, siguiendo las dimensiones normativas, analíticas y prescriptivas del enfoque de Cultura Ciudadana.

Variable Crítica: Indicador o dato central que representa el núcleo del problema y que la estrategia buscará transformar. Se puede trabajar de la siguiente forma:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 9 de 14 |

- Seleccionar un dato medible, relevante y conectado directamente con el comportamiento problema.
- Verificar que sea posible obtener una línea base y medir cambios.
- Asegurar su coherencia con la pregunta de diseño, ya que el protocolo establece que variable crítica y pregunta de diseño deben ir juntas porque expresan “lo que queremos mover” . Por ejemplo: porcentaje de peatones que cruzan por lugares no habilitados en la intersección “X” durante las horas pico.

Antecedentes y Cifras: Información cuantitativa y cualitativa existente que da contexto al problema y muestra su magnitud, evolución o impacto. Se puede tratar de la siguiente forma:

- Recopilar datos institucionales, cifras de accidentalidad, encuestas, análisis del Observatorio, reportes sectoriales.
- Analizar tendencias (incrementos, disminuciones, zonas críticas).
- Integrar evidencia previa de intervenciones similares (qué funcionó, qué no).

Productos:

- Matriz de consistencia: por favor referirse al Anexo “Matriz de consistencia” del Protocolo IDEARR.
- Línea base: para esta fase, se identifica más como un producto de haber implementado lo anterior. Se entiende como la medición del comportamiento problema o de la variable crítica antes de cualquier intervención, que permite comparar y evaluar cambios.


1.2 Fase II - DE: Diseñar y Entender.

Esta fase se concentra en el aterrizaje de los resultados de la primera fase, en un diseño concreto de acciones que atienda a las necesidades de transformación cultural identificadas en la fase de Identificar. En otras palabras, el propósito de esta fase es traducir el diagnóstico en una propuesta coherente de intervención, mediante una pregunta de diseño bien formulada, un modelo metodológico claro y planes de implementación y monitoreo realistas. Según el Protocolo IDEARR, esta fase incluye elementos clave como la teoría de cambio, modelaje, prototipado, plan de acción, metas, actividades, presupuesto, responsables y criterios de implementación.

Pregunta diseño (énfasis en el comportamiento deseable): Es la pregunta orientadora que transforma el problema identificado en una oportunidad de intervención, describiendo qué comportamiento deseado se busca promover, para quién, en qué contexto y considerando cuáles barreras o motivadores. Se puede trabajar de la siguiente forma:

- Tomar el comportamiento problema definido en la Fase I y convertirlo en su versión deseable.
- Identificar las barreras/motivadores encontrados (culturales, contextuales, estructurales).
- Asegurar que la pregunta sea abierta, no prescriptiva (no debe sugerir la solución).
- Usarla como brújula para el diseño de acciones.
- La pregunta de diseño es el corazón del proceso: “permite guiar y orientar el diseño de la intervención”.
- Ejemplo de esquema de pregunta de diseño: ¿Cómo podríamos lograr que [actor] realice [comportamiento deseado], considerando [barreras/motivadores] y [condiciones del contexto]?


Diseño metodológico (Objetivos, alcance poblacional, alcance geográfico, criterios de implementación, recursos): es el marco operativo que explica qué se quiere lograr, con quién, dónde,

| | | |
|---|---|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 10 de 14 |

cómo y con qué condiciones y recursos, para asegurar que la estrategia sea viable, coherente y efectiva. Se puede trabajar con los siguientes elementos:

Objetivos: enunciados que explican los cambios comportamentales y culturales que la intervención busca generar. Se puede trabajar de la siguiente manera:

- Formular objetivos específicos, medibles y conectados con la variable crítica.
Incluir mínimo:
 - o objetivo comportamental,
 - o objetivo cultural (creencias, normas, emociones),
 - o objetivo institucional (coordinación, articulación).
- Alcance poblacional: Define a quién está dirigida la intervención (actor clave y actores secundarios).
 - o Usar el mapeo de actores de la Fase I.
 - o Priorizar por relevancia, influencia y vulnerabilidad.
 - o Definir criterios: edad, rol (peatón, ciclista, conductor), rutinas, zonas críticas.
- Alcance geográfico: Delimitación territorial del lugar donde ocurrirá la intervención. Se puede tratar de la siguiente forma:
 - o Basarse en los escenarios identificados en el diagnóstico.
 - o Seleccionar lugares críticos según cifras, observación o decisiones institucionales.
 - o Delimitar tramos específicos, horarios y condiciones de operación.
- Criterios de implementación: Reglas técnicas que definen cómo debe ejecutarse la intervención para garantizar coherencia, calidad y pertinencia. Se pueden incluir los siguientes:
 - o seguridad vial,
 - o factibilidad operativa,
 - o pertinencia cultural,
 - o alineación normativa y sectorial,
 - o participación ciudadana.
- Recursos: Conjunto de elementos humanos, materiales, logísticos y financieros necesarios para ejecutar la intervención. Se puede revisar de la siguiente forma:
 - o Definir equipos de campo, materiales pedagógicos, canales de comunicación, logística, tiempos y costos.
 - o Incorporar los recursos institucionales según las capacidades de la Secretaría y aliados.
 - o Estimar presupuesto mínimo viable.
- Plan de acción: Es la descripción secuencial y detallada de todas las acciones necesarias para ejecutar la intervención, indicando responsables, cronograma, recursos y productos de cada etapa. El IDEARR señala que la estrategia debe incluir “metas, actividades, responsables, cronograma, indicadores, presupuesto y productos”. Se pueden tomar en consideración los siguientes elementos:
 - o Ordenar las acciones en etapas: preparación, activación, cierre.
 - o Definir responsables institucionales y roles operativos.
 - o Establecer tiempos realistas por actividad.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 11 de 14 |

- o Incluir requerimientos logísticos, materiales y permisos.
- o Agregar productos esperados (ej.: rejillas de observación, actas, bases de datos, informes).
- o Verificar coherencia con la teoría de cambio y criterios de implementación.

Plan de monitoreo y evaluación: Conjunto de acciones para medir el avance, evaluar los resultados y analizar si la intervención logró modificar el comportamiento o los factores culturales priorizados. Se pueden tomar en consideración los siguientes elementos:

- o Definir indicadores (de proceso, resultado y comportamiento).
- o Reutilizar la línea base para medir cambios.
- o Diseñar instrumentos simples y claros:
 - observación directa,
 - microencuestas,
 - registro fotográfico.
- o Establecer tiempos de medición (antes–durante–después).
- o Incluir un mecanismo para ajustar la intervención (retroalimentación).
- o Elaborar un informe corto con:
 - hallazgos,
 - aprendizajes,
 - recomendaciones,
 - sugerencias para replicar o escalar.

Producto:


- Teoría de cambio.
- Plan de acción.
- Plan de monitoreo y evaluación.

1.3 Fase III - AR: Actuar y Revisar.

Esta fase corresponde a la primera puesta en marcha controlada de la intervención diseñada. Su objetivo es probar la estrategia en un escenario real, observar cómo se comportan los actores involucrados y ajustar la intervención con base en evidencia práctica. Se trata de una fase de acción y retroalimentación, donde se confirma si la intervención es pertinente, viable, comprensible, segura y coherente con la teoría de cambio.

Implementación del piloto: Es la ejecución a pequeña escala de la intervención diseñada, bajo condiciones controladas, para validar si funciona como se espera. Se puede trabajar de la siguiente forma:

- Implementar solo en uno o pocos escenarios definidos en el diseño metodológico (una zona, un cruce, un tramo, un grupo objetivo).
- Activar las acciones tal como fueron diseñadas: mensajes, actividades, dinámicas, materiales, roles institucionales.
- Asegurar que la intervención se realice dentro de los criterios de implementación definidos en la Fase II: seguridad, pertinencia cultural, factibilidad, coherencia con barreras y motivadores.
- Documentar todo el proceso con registros fotográficos, notas de campo, tiempos, flujos y observaciones, entre otros.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 12 de 14 |

Monitoreo y observación en tiempo real: proceso de observación directa y sistemática del comportamiento de los actores durante el piloto, para evaluar la respuesta ciudadana y el funcionamiento operativo de la intervención. Cómo ponerlo en la práctica:

- Realizar observación estructurada mediante rejillas simples (antes/durante/después).
- Monitorear los indicadores definidos en el plan de evaluación de la Fase II.
- Registrar reacciones de la ciudadanía, dificultades, puntos críticos, adaptaciones espontáneas y funcionamiento de materiales o equipos.
- Verificar coherencia entre la teoría de cambio y lo que ocurre en la práctica:
- ¿está ocurriendo el comportamiento esperado?
- ¿se evidencian barreras no previstas?
- ¿hay resistencias culturales o problemas de comprensión?

Revisión y ajuste de la intervención. Proceso de análisis y mejora que se realiza durante y después del piloto, para ajustar la intervención según la evidencia recopilada. Cómo ponerlo en la práctica:

- Reunir al equipo inmediatamente después de cada activación para revisar hallazgos.
- Identificar elementos que funcionaron, los que no y los que requieren ajustes (en mensajes, medios, actividades, horarios, lugar, logística o enfoque).
- Ajustar la intervención manteniendo coherencia con la teoría de cambio de la Fase II y con la variable crítica definida en la Fase I.
- Documentar cambios realizados y su justificación.
- Preparar la intervención revisada para una nueva iteración, si es necesaria.

1.4 Fase IV - R: Fase Replicar y Reforzar.


Esta fase cierra el ciclo metodológico del Protocolo IDEARR. Su propósito es consolidar los resultados obtenidos, fortalecer los comportamientos deseables que emergieron durante el piloto, evaluar la intervención y replicar la estrategia en otros contextos cuando corresponda.

Seguimiento: es el proceso de monitoreo continuo de la implementación final de la intervención, para verificar su funcionamiento operativo, la coherencia con el diseño y la persistencia de los comportamientos observados en el piloto. Cómo ponerlo en la práctica:

- Realizar observación periódica y sistemática del comportamiento deseado en los lugares intervenidos.
- Hacer seguimiento de los indicadores definidos en el Plan de Monitoreo y Evaluación de la Fase II.
- Documentar ajustes operativos, retos del territorio, flujos de actores, variabilidad temporal.
- Registrar en bitácoras, rejillas o formatos de campo los cambios significativos, dificultades o aprendizajes.
- Establecer canales de retroalimentación con los equipos territoriales y operativos.

Evaluación: es el proceso de análisis de los resultados de la intervención para determinar si generó los cambios comportamentales y culturales esperados, y si estos cambios están asociados a la estrategia implementada. Cómo ponerla en la práctica:

- Comparar la línea base (Fase I) con la medición “postintervención”.
- Analizar cambios en:
 - frecuencia del comportamiento deseable
 - percepción del riesgo
 - normas sociales

| | | |
|---|--|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 13 de 14 |

- creencias justificadoras
- emociones asociadas
- Implementar técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales) para explorar aprendizajes y efectos no previstos.
- Integrar datos cuantitativos (observación, encuestas, registros administrativos) para identificar tendencias.
- Evaluar la coherencia entre la teoría de cambio (Fase II) y los resultados obtenidos.
- Documentar qué funcionó, qué no funcionó y por qué.

Reforzar: conjunto de acciones destinadas a consolidar y fortalecer los comportamientos deseables, asegurando su permanencia y su apropiación por parte de la ciudadanía y las instituciones. Cómo ponerlo en la práctica:

- Identificar las prácticas, mensajes/narrativas, interacciones o condiciones del entorno que demostraron mayor efectividad durante el piloto.
- Mantener o ampliar estas prácticas en el territorio intervenido.
- Ajustar aquello que requiera reforzamiento (horarios, narrativas, materiales, actores clave).
- Asegurar coordinación con equipos locales (instituciones, líderes, actores territoriales) para garantizar permanencia.
- Diseñar acciones suaves de continuidad o mantenimiento (microactivaciones, señalización o reforzamiento simbólico).
- Institucionalizar aprendizajes mediante protocolos internos, insumos técnicos o kits metodológicos.


Replicar: proceso mediante el cual se lleva la intervención ya validada a nuevos escenarios, territorios o poblaciones, adaptándola a sus características particulares. Cómo ponerlo en la práctica:

- Seleccionar nuevos territorios basados en criterios técnicos (criticidad, demanda institucional, disponibilidad operativa).
- Ajustar elementos del diseño inicial según las características del nuevo contexto (actores, normas locales, barreras culturales específicas).
- Probar la intervención en pequeño nuevamente si el contexto cambia sustancialmente.
- Generar un plan de adaptación y expansión territorial.
- Documentar los aprendizajes del proceso de réplica para futuros ciclos IDEARR.

Control de cambios

| No. | CAMBIOS REALIZADOS |
|-----|--|
| 1 | Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento / Caso GLPI # 140 029 Radicado: 20259200767933 Fecha: 18/12/2025, Esta guía se documenta como implementación de la acción a un hallazgo de la auditoría interna al proceso de gestión de la cultura ciudadana y hace parte como documento metodológico del protocolo IDEARR. |

Responsables de elaboración, revisión y aprobación

| | | |
|---|--|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | PROCESO GESTIÓN DE LA CULTURA CIUDADANA | Código: GCC-GU-02 |
| | | Fecha: 19/12/20 |
| | GUÍA METODOLÓGICA PARA APLICAR EL IDEARR | Versión: 01 |
| | | Página 14 de 14 |

| ELABORADO POR | APROBADO POR | REVISADO POR | AVALADO POR |
|--|--|---|--|
| NOMBRE: | NOMBRE: | NOMBRE: | NOMBRE: |
| 1. Ligia Pardo Toquica 2. Mariana Álvarez 3. Fabio Colmenares B. 4. Ruth Y. Bermúdez R. | Angelica Rocío Martínez Torres | Alejandra Trujillo Díaz | Luis Fernando Mejía C. |
| CARGO: | CARGO: | CARGO: | CARGO: |
| 1. Directora Redes y Acción Colectiva 2. Directora de Transformaciones Culturales 3. Contratista DRAC 4. Profesional Especializado (e) - DRAC | Subsecretaria Cultura Ciudadana y Gestión de Conocimiento | Contratista Oficina Asesora de Planeación | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| FIRMA: | FIRMA: | FIRMA: | FIRMA: |
| Electrónica | Electrónica | Electrónica | Electrónica |

| Documento 20259200767933 firmado electrónicamente por: | |
|--|---|
| Luis Fernando Mejía Castro | Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 19-12-2025 11:03:43 |
| Jenny Alejandra Trujillo Diaz | Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 19-12-2025 10:42:44 |
| Angélica Rocío Martínez Torres | Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 19-12-2025 09:04:00 Fecha firma: 19-12-2025 09:04:00 |
| Ligia Eugenia Pardo Toquica | Directora de Redes y Acción Colectiva Dirección de Redes y Acción Colectiva Fecha firma: 19-12-2025 08:38:16 |
| Ruth Yanina Bermudez Rodríguez | Profesional especializado (E) Dirección de Redes y Acción Colectiva Fecha firma: 18-12-2025 15:51:06 |
| Fabio Andrés Colmenares Burgos | Contratista Dirección de Redes y Acción Colectiva Fecha firma: 18-12-2025 16:12:25 |
| Mariana Álvarez Matallana | Directora de Transformaciones Culturales Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 18-12-2025 21:58:11 |
|  baa7661f73ed6d3c6fd9292edd88fea11d3357f4d3834dcefe08456c4eec096e Codigo de Verificación CV: 443cc | |