



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 Objetivo General.....	4
1.2 Objetivos Específicos.....	4
2. NORMATIVIDAD.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. RESPONSABLES.....	5
5. ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?.....	6
6. BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	7
7. PERIODO DE ESTUDIO.....	8
8. METODOLOGÍA.....	8
9. CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
9.1. Usuarios Internos.....	8
9.2. Usuarios Externos.....	9
10. CONDICIONES PARA UNA CARACTERIZACIÓN EFECTIVA.....	10
11. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 10	
12. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN.....	10
13. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INTERNOS.....	11
14. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EXTERNOS.....	12
15. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....	13
16. ANÁLISIS CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES USUARIOS INTERNOS.....	17
16.1. Caracterización de los Empleos.....	17
16.2. Caracterización de los Colaboradores.....	19
16.3. Caracterización Contratistas.....	23
17. CARACTERIZACIÓN VARIABLES USUARIOS EXTERNOS.....	31
17.1. Ciudadanía.....	31
18. BIBLIOGRAFÍA.....	39

INTRODUCCIÓN

En el marco de su naturaleza como Entidad Industrial y Comercial del estado, Teveandina Ltda. – Canal Trece, presta un servicio de carácter informativo, educativo y cultural de acuerdo con sus obligaciones y objetivos institucionales asignados por ley.

La prestación del servicio público de televisión implica tener en cuenta las necesidades y, sobre todo, las expectativas de la ciudadanía, con el fin de consolidar contenidos de interés y calidad en el contexto de la promoción de los derechos y deberes ciudadanos. Para ello se hace necesario conocer los grupos de valor que se interrelacionan con el Canal.

En ese orden se hace necesario identificar, las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de nuestros usuarios internos y externos. Al reconocer estos aspectos, es posible hacer los ajustes necesarios a la oferta de servicios de Teveandina Ltda. – Canal Trece.

A continuación, se presenta la caracterización de usuarios de la entidad durante la vigencia 2021.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Identificar y analizar las características, necesidades de información, comportamientos e intereses de los usuarios externos e internos de Teveandina Ltda.- Canal Trece. Lo anterior, con el propósito de promover canales de comunicación eficientes ante la ciudadanía, que permitan fortalecer la gestión administrativa, la toma de decisiones y la generación de contenidos en la entidad.

1.2 Objetivos Específicos

- Conocer e identificar las variables y características generales de los usuarios internos y externos de la entidad.
- Segmentar a los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
- Analizar la preferencia, debilidades y fortalezas de los canales de atención que dispone la entidad para los usuarios, con la finalidad de proponer estrategias de comunicación efectiva.
- Contextualizar y socializar los resultados analizados a los colaboradores de la entidad, con el fin de implementar acciones de mejora en la gestión.
- Alinear el ejercicio de caracterización de usuarios con la Política de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas lo cual se encuentra encaminado al fortalecimiento del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

2. NORMATIVIDAD

Norma	Definición
Constitución Política de Colombia	Art. 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.” Art. 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 2693 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 1317 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 - por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

3. ALCANCE

La caracterización de usuarios de Teveandina Ltda.- Canal Trece, es una herramienta de apoyo para todos los procesos de la entidad, partiendo desde el análisis de las variables identificadas descritas a continuación, donde se contempla la relación que existe entre los usuarios externos e internos de la entidad, es decir, ciudadanía - entidad, organizaciones privadas y públicas - entidad y colaboradores - entidad.

Igualmente, esta caracterización responde a los principios de planeación contemplados en la categoría “Conocimiento normativo y del entorno” de la política de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG dado que es importante contar con mecanismos de información que permitan visualizar en tiempo real la relación de colaboradores y/o contratistas de la entidad.

4. RESPONSABLES

A continuación, se especifican las responsabilidades articuladas a las Líneas de Defensa:

- **Línea Estratégica:** Adelantar el liderazgo orientado a la toma de decisiones con base en los requerimientos y necesidades identificados a partir de la caracterización de usuarios del Canal.
- **Primera Línea de Defensa:** Tomar como base para la gestión institucional de los Planes de Acción del Canal y reportar cuando sea el caso la información necesaria que garantice contar con información actualizada y real.

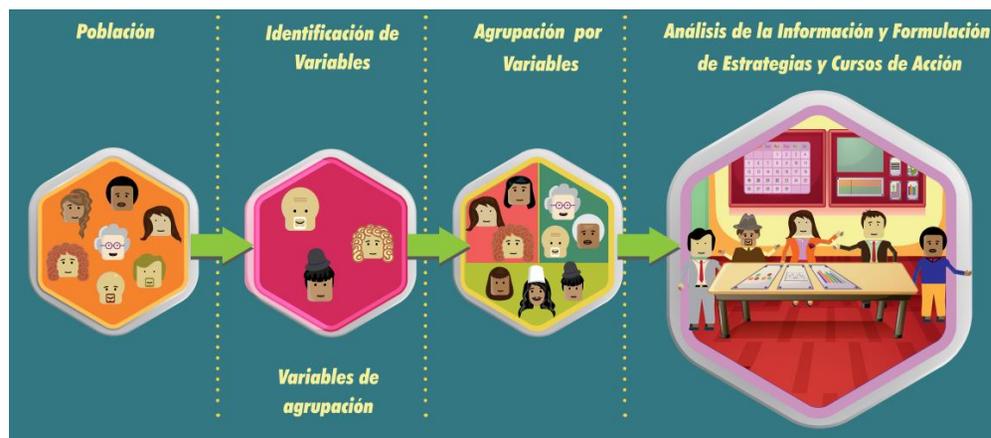
- **Segunda Línea de Defensa:** Centralizar la información resultante del ejercicio de caracterización, difundir la información con el fin de mejorar las intervenciones de los procesos de la entidad da cara al ciudadano, promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente y facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de valor.
- **Tercera Línea de Defensa:** Llevar a cabo los ejercicios de seguimiento que garanticen el cumplimiento en la identificación y revisión de las necesidades de los usuarios frente a la gestión del Canal, a través de los líderes y responsables correspondientes.



Fuente: (Teveandina Ltda.- Canal Trece, 2020. Líneas de Defensa CI)

5. ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

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 (MINTIC,2018).



Fuente: (DNP- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, 2015. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34076909/Informe+de+caracterizaci%C3%B3n+2018.pdf/d70cd59f-d661-bd23-601e-743b7d8b5ce5>)

La presente caracterización permitirá a Teveandina Ltda. – Canal Trece fortalecer la confianza de los ciudadanos y establecer acciones de mejora para el cumplimiento de sus objetos misionales, tales como:

- Crear, producir y difundir contenidos y proyecto transmedia de proyección internacional que nos posicionen como referente nacional entre los canales públicos regionales.
- Lograr la autofinanciación mediante el posicionamiento comercial de nuestros productos y servicios.
- Consolidarnos como una entidad efectiva mediante el fortalecimiento del desempeño organizacional.

6. BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios¹:

- ✓ Aumenta el conocimiento que el Canal tiene de sus usuarios.
- ✓ Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre Teveandina Ltda. – Canal Trece y sus usuarios.
- ✓ Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- ✓ Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos usuarios que más lo requieren.
- ✓ Permite implementar acciones que mejoren continuamente la percepción de confianza que los usuarios pueden tener del Canal y del Estado en general.

¹ Min TIC y Gobierno en Línea, (2011). Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf

- ✓ Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- ✓ Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario - Teveandina Ltda.

7. PERIODO DE ESTUDIO

La Caracterización de usuarios se realiza con información disponible de los procesos de enero a diciembre del 2021.

8. METODOLOGÍA

A continuación, se especifica la Metodología con los pasos a seguir en el ejercicio de caracterización:

- ✓ **Paso 1.** Objetivos, alcance y responsables.
- ✓ **Paso 2.** Identificación de variables y niveles de desagregación.
- ✓ **Paso 3.** Priorización de variables.
- ✓ **Paso 4.** Identificación de mecanismos para recolección de información.
- ✓ **Paso 5.** Recopilación de información, establecimiento de grupos con características similares, análisis de información y presentación de resultados.

9. CAMPO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente caracterización son aplicables para todos los usuarios externos e internos que interactúan con la entidad.

9.1. Usuarios Internos

Colaboradores

- **Empleados de Planta:**

La planta de personal de Teveandina Ltda., está conformada por veintidós (22) Trabajadores Oficiales y un (1) Empleado Público, para un total de veintitrés (23) Empleados de Planta distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de cargos de la Planta de Personal
Gerente
Director Jurídico y Administrativo
Administrador de Almacén y Archivo
Coordinador Presupuesto y Contabilidad
Productor
Realizador

Secretaria de Gerencia
Profesional de Control Interno
Coordinador de Comunicaciones y Sistemas
Soporte de Autódromos
Dirección y Producción
Supervisor de Programación
Mantenimiento
Administrador de Emisión
Contador
Conductor
Coordinador Técnico y de Producción
Servicios Generales
Asistente Administrativo y de Planeación
Soporte de Mercadeo
Coordinador de Tesorería y Facturación
Asistente Financiero
Recepcionista

(Fuente: Manual de Perfiles, Competencias y Responsabilidades, 2021)

• **Servidores Públicos - Contratistas:**

Son todos aquellos miembros de una entidad del Estado que por medio de un contrato de prestación de servicios se establecen unas condiciones generales de trabajo para desempeñar sus actividades laborales, es un contrato de naturaleza mercantil, lo cual significa que no es un contrato laboral.

9.2. Usuarios Externos

Personas Naturales

• **Ciudadano:**

Es aquella persona considerada como miembro activo de un Estado, el cual tiene atribuidos derechos y deberes que a su vez son sometidos a un régimen legal.

Personas Jurídicas:

• **Entidades públicas:**

Las entidades públicas empresariales son organismos públicos a los que se les encomienda la realización de actividades prestacionales, la gestión de servicios o la producción de bienes de interés público susceptibles de contraprestación.

- **Entidades privadas:**

Es un tipo de empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios, y está en contraste con las instituciones estatales, como empresas públicas y organismos gubernamentales.

10. CONDICIONES PARA UNA CARACTERIZACIÓN EFECTIVA

- **Geográfica:** Por medio de esta variable podemos ubicar la posición geográfica de los ciudadanos por departamento, municipio, localidad, barrio y dirección de residencia.
- **Sociodemográfica:** Descripción de las características sociales y demográficas como grado de escolaridad, ingresos, composición familiar, estrato socioeconómico, género, nivel de escolaridad, lugar de residencia, composición familiar, estado civil y grupo étnico.
- **Tipo de usuario:** Personas naturales o jurídicas del sector público y privado que tiene contacto con el Canal.
- **Características Intrínsecas:** Se refieren a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de cada ciudadano, lo cual permite identificar varias características para diferenciarlos.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, lo que da lugar a interactuar con una entidad, sin tener en cuenta sus preferencias, jerarquía o tipos de vinculación.
- **De comportamiento organizacional:** Es un campo de estudio, en el que se investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de estas.

11. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la Dirección Jurídica y Administrativa, la cual es tomada de diferentes fuentes. A continuación, se describen aquellas de mayor relevancia en el proceso:

- Información recopilada en canales de atención al ciudadano, durante la interacción de los usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- Registros Administrativos y de Sistemas de Información, teniendo en cuenta las condiciones de accesibilidad de los usuarios internos y externos.

12. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

La priorización de las variables para la caracterización de usuarios se basó en la identificación de las condiciones estratégicas para el levantamiento de información,

esto, a partir del análisis de cinco (5) criterios de análisis, a saber: relevantes, económicos, medibles, asociativos, consistentes. Dichos criterios fueron calificados dada su importancia tomando como referencia la calificación de uno (1) si no cumple y cinco (5) si cumple.

Aquellas variables que tuvieron como resultado final una puntuación de tres (3) en adelante fueron las variables seleccionadas para la realización del ejercicio de caracterización de usuarios de Teveandina Ltda.- Canal Trece.

13. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INTERNOS

Teveandina Ltda.- Canal Trece, de acuerdo con los objetivos establecidos presenta a continuación los diferentes tipos de variables y/o categorías (cualitativas o cuantitativas), con las que podrá estudiar a profundidad la desagregación y segmentación de la información requerida.

Tabla 1. Caracterización Usuarios Internos

Colaboradores			
(Empleados de Planta- Empleados públicos- Contratistas)			
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones Intrínsecas	Condiciones de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> ● Ciudad/ Municipio ● Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Equidad y género ● Edad ● Nivel educativo ● Estado civil ● Categoría Caja de Compensación (Empleados de Planta) ● Grupo étnico ● Condiciones de discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Uso de canales ● Conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía. ● Acceso a canales. ● Tipo de vinculación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel jerárquico

14. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EXTERNOS

Tabla 2. Caracterización Usuarios Externos – Personas Naturales

Personas Naturales			
Ciudadanía			
Condiciones Sociodemográficas		Condiciones Intrínsecas	Condiciones de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Nivel educativo • Estrato socioeconómico • Grupo étnico • Condiciones de discapacidad 		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de canales • Conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía. • Tiempos de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. • Acceso a canales 	<ul style="list-style-type: none"> • Temáticas de solicitud de información
Televidentes/ Fans Número 1			
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones Intrínsecas	Condiciones de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Grupo étnico • Condiciones de discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de canales • Acceso a canales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Temáticas de Audiencias • Reach (alcance) • rating, y adhesión (composición del target).

Tabla 3. Caracterización Usuarios Externos – Personas Jurídica

Personas Jurídicas		
Empresas Públicas		
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones de comportamiento organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Sector al que pertenece • Fuente de recursos • Productos y servicios ofrecidos/requeridos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio utilizado o requerido. • Frecuencia de uso.

Empresas Privadas		
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones de comportamiento organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Cobertura 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de organización. • Sector al que pertenece. • Productos y servicios ofrecidos/requeridos. • Tamaño de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio utilizado o requerido. • Frecuencia de uso.

15. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Esta priorización se realizó teniendo en cuenta la clasificación de variables incluidas en la Guía de Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas del Departamento Nacional de Planeación - DNP, se establecieron las variables que permitirán la identificación de atributos comunes a medir en el ejercicio de caracterización.

Posteriormente se realizará una priorización de variables, con el fin de identificar aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos para Teveandina Ltda.- Canal Trece, y que a su vez puedan ser medibles con aportes al ejercicio que no generen costos adicionales al momento de su recolección.

A continuación, se presentan los criterios que determina la entidad para realizar dicha priorización:

- **Relevante:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Económica:** Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- **Medible:** Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativa:** Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Consistente:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Se priorizan los criterios de acuerdo con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización y las prioridades de la entidad para finalmente escoger la variable que tenga mayor puntaje en el criterio de alta calificación, de la siguiente manera:

Tabla 4. Priorización de Variables Usuarios Internos – Colaboradores

Grupo: Colaboradores		(Empleados de Planta- Empleados públicos- Contratistas)							
Categoría	Variable	Calificación: La variable es					Total	Selección	
		Relevante	Económica	Mediable	Asociativa	Consistente		SI	NO
Condiciones Geográficas	Cuidad/Municipio	1	1	1	1	1	5	SI	
	Dirección	1	1	1	1	1	5	SI	
	Barrio	0	1	0	1	0	2		NO
	Localidad	0	1	0	1	0	2		NO
Condiciones sociodemográficas	Equidad y género	1	0	1	1	1	4	SI	
	Edad	1	0	1	1	1	4	SI	
	Nivel educativo	1	1	1	1	0	4	SI	
	Estado civil	1	1	1	1	0	4	SI	
	Estrato Socioeconómico	0	0	0	1	1	2		NO
	Categoría Caja de Compensación (Empleados Planta)	1	0	1	1	1	4	SI	
	Grupo étnico	1	0	1	1	1	4	SI	
	Condiciones de discapacidad	1	0	1	1	1	4	SI	
Condiciones Intrínsecas	Uso de canales	1	1	0	0	0	2		NO
	Conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía	0	0	1	1	0	2		NO
	Tipo de Vinculación	1	0	1	1	1	4	SI	
	Acceso a canales	1	0	0	1	0	2		NO
Condiciones de comportamiento	Nivel Jerárquico	1	0	1	1	1	4	SI	

Fuente: (Adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP, 2009).

Tabla 5. Priorización de Variables Usuarios Externos – Personas Naturales

Grupo: Personas Naturales	Ciudadanía									
	Categoría	Variable	Calificación: La variable es					Total	Selección	
			Relevante	Económica	Mediable	Asociativa	Consistente		SI	NO
Condiciones Geográficas	Cuidad/Municipio	0	1	1	1	0	3	SI		
	Dirección	0	1	0	1	0	2		NO	
	Barrio	0	1	0	1	0	2		NO	
	Localidad	0	1	0	1	0	2		NO	
Condiciones sociodemográficas	Equidad y género	1	0	1	1	1	4	SI		
	Edad	0	1	1	1	0	2		NO	
	Nivel educativo	0	0	1	1	0	2		NO	
	Estado civil	0	0	1	1	0	2		NO	
	Estrato Socioeconómico	0	0	0	1	1	2		NO	
	Grupo étnico	1	0	1	0	0	2		NO	
	Condiciones de discapacidad	1	0	1	0	0	2		NO	
Condiciones Intrínsecas	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	SI		
	Conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía	1	1	1	1	1	5	SI		
	Acceso a canales	1	1	1	1	4	4	SI		
Condiciones de comportamiento	Temáticas de solicitud de Información	1	1	1	1	1	5	SI		

Fuente: (Adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP, 2009).

Tabla 6. Priorización de Variables Usuarios Externos – Personas Jurídicas

Grupo: Personas Jurídicas	Entidades públicas o privadas								
Categoría	Variable	Calificación: La variable es					Total	Selección	
		Relevante	Económica	Mediable	Asociativa	Consistente		SI	NO
Condiciones Geográficas	Cuidad/Municipio	0	1	1	1	0	3	SI	
	Dirección	0	1	0	1	0	2		NO
	Barrio	0	1	0	1	0	2		NO
	Localidad	0	1	0	1	0	2		NO
Condiciones sociodemográficas	Sector al que pertenece	1	1	1	1	0	4	SI	
	Fuente de Recursos	0	0	1	1	0	2		NO
	Productos y/o servicios ofrecidos /requeridos	0	0	0	1	1	2		NO
Condiciones de comportamiento	Servicio utilizado o requerido	1	1	1	1	1	5	SI	
	Frecuencia de uso	0	0	1	1	0	2		NO

Fuente: (Adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP, 2009).

A partir del análisis de variable realizado, se presentan los resultados obtenidos. Es posible reconocer la información más relevante para la caracterización de grupos de valor de la entidad, a continuación, se presenta la información consolidada según las categorías y variables seleccionadas:

Tabla 7. Variables Seleccionadas

Categoría	Variable
Colaboradores	
Condiciones Geográficas	Cuidad/Municipio
	Dirección
Condiciones Demográficas	Equidad y género
	Edad
	Nivel Educativo
	Estado Civil
	Categoría Caja de Compensación (Empleados Planta)
	Grupo Étnico
	Condiciones de Discapacidad

Condiciones Intrínsecas	Tipo de Vinculación
Condiciones de Comportamiento	Nivel Jerárquico
Categoría	Variable
Personas Naturales	
Condiciones Geográficas	Ciudad/Municipio
	Dirección
Condiciones Demográficas	Equidad y género
	Edad
Condiciones Intrínsecas	Uso de canales
	Conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía
	Acceso a canales
Condiciones de Comportamiento	Temáticas de solicitud de Información
Categoría	Variable
Personas Jurídicas	
Condiciones Demográficas	Sector al que pertenece
Condiciones de Comportamiento	Servicio utilizado o requerido
	Frecuencia de Uso

16. ANÁLISIS CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES USUARIOS INTERNOS

La información de los empleos y los servidores que a continuación se presentan permiten orientar la generación de acciones, con el fin de priorizar las estrategias hacia las características los servidores públicos con los que cuenta la entidad.

16.1. Caracterización de los Empleos

La Planta de Personal de Teveandina Ltda., está conformada por un total de veintidós (22) Trabajadores Oficiales y un (1) Empleado Público para un total de veintitrés (23) distribuidos de la siguiente forma, según clasificación por tipo de vinculación y nivel jerárquico:

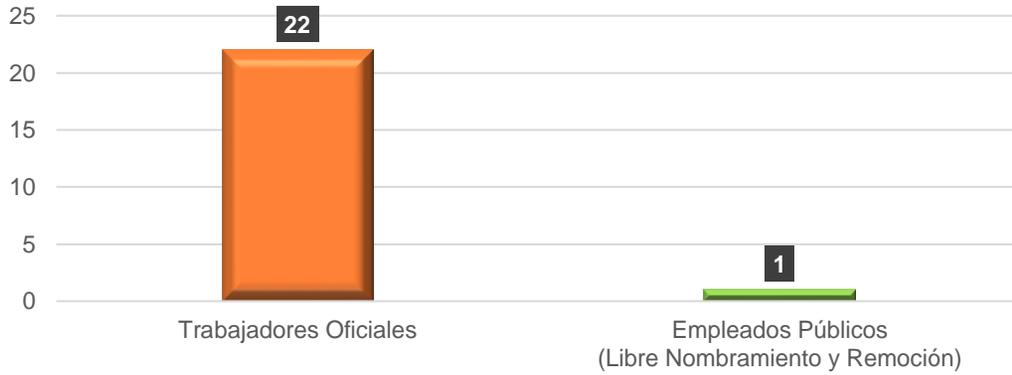
Tabla 8. Caracterización de los Empleos de Planta

Tipo de cargo y Nivel	Encargo	Propiedad	Provisional	Vacantes
Trabajadores Oficiales				
Directivo	0	2	0	0
Profesional	0	9	0	0
Técnico	0	7	0	0
Asistencial	0	5	0	0
Libre Nombramiento y Remoción				
Asesor	0	0	0	0

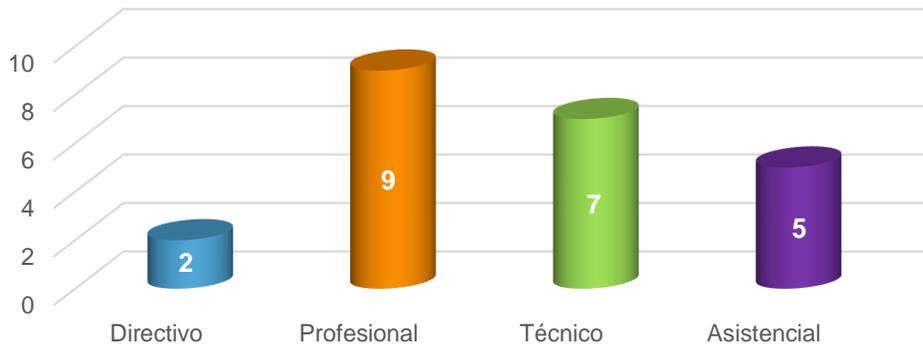
Directivo	0	1	0	0
Profesional	0	0	0	0
Técnico	0	0	0	0
Asistencial	0	0	0	0
Total General	0	23	0	0

Fuente: (Base de Datos Nómina, diciembre 2021)

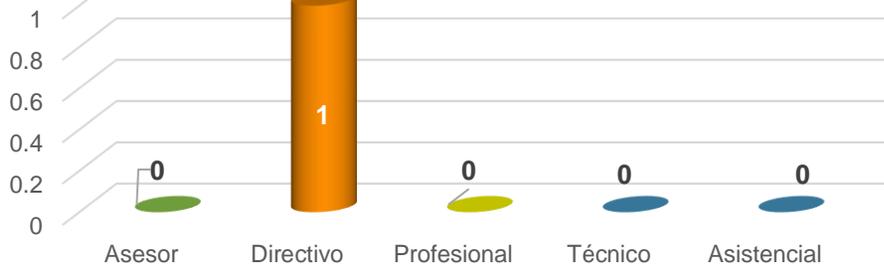
Empleados de Planta (Trabajadores Oficiales)



Trabajadores oficiales



Empleados Públicos (Libre Nombramiento Remoción)



Como se puede observar de los veintitrés (23) empleados de planta el Nivel Profesional es el de mayor frecuencia con nueve (9) empleos, luego el Nivel Técnico con seis (7) empleos, el Nivel Asistencial con seis (5) empleos y el nivel Directivo con dos (2) empleados.

16.2. Caracterización de los Colaboradores

Como está establecido en el Código de Integridad Teveandina Ltda., asume un compromiso con la Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres y el Plan Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, establecidas mediante el CONPES 161 de 2013, en el cual se desarrollan objetivos, alcances y acciones que permiten avanzar en la superación de las brechas de inequidad, se compromete a garantizar el goce efectivo de los derechos de las mujeres así como también los siguientes principios constitucionales, siendo estos: el respeto de la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación que promueva una sociedad más equitativa, incluyente, próspera y en paz, con la finalidad de demostrar los beneficios sociales y económicos a través del aumento de la productividad y competitividad dentro de la entidad al igual que a nivel nacional.

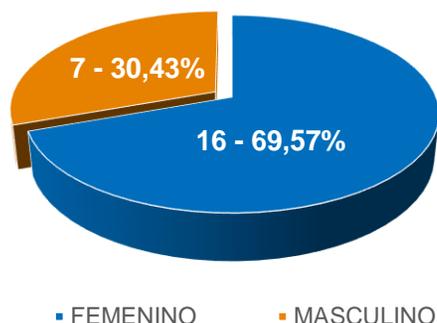
Tabla 9. Distribución de Empleos Empleados de Planta por género

Nivel Jerárquico	Mujeres	Hombres
Directivo	2	0
Asesor	0	0
Profesional	6	3
Técnico	5	2
Asistencial	3	2
Total por género	16	7
Porcentaje %	(60,8%)	(39,2%)
Total	23	

Fuente: (Base de Datos Nómina, diciembre 2021)

La mayoría de los empleados de planta del Canal son mujeres dieciséis (16) personas y es seguido por hombres siete (7) personas, dentro de la entidad no se cuenta con personal de planta identificado como no binario, transgénero o cualquier categoría fuera de la categorización binaria masculino o femenino.

Distribución de Empleados de Planta por Género



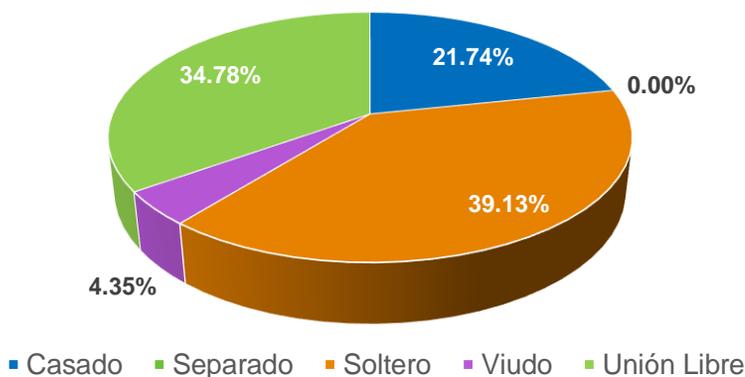
La mayoría de los empleados de planta son personas solteras representadas por nueve (9) personas, seguido por ocho (8) personas en unión libre, cinco (5) personas casadas y una (1) persona viuda (1).

Tabla 10. Estado civil empleados de planta

Distribución de Empleos de Planta por Género		
Estado Civil	Nº	%
Casado	5	21,74%
Separado	0	0,00%
Soltero	9	39,13%
Viudo	1	4,35%
Unión Libre	8	34,78%
Total	23	(100%)

Fuente: (Base de Datos Nómina, diciembre 2021)

Estado Civil Empleados de Planta



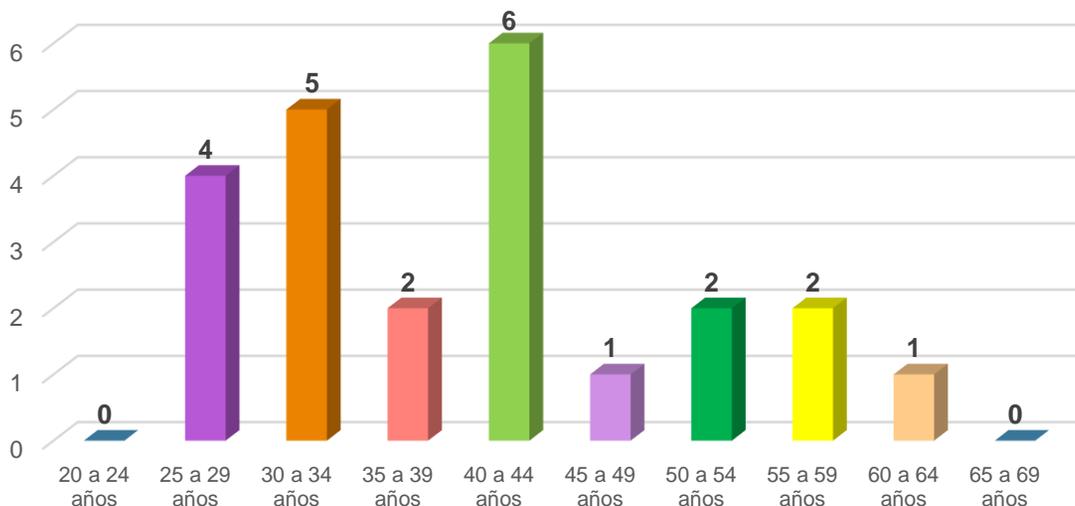
En la entidad predomina los rangos de edad de los 20 a los 34 años con un (39,13%) correspondiente a la generación Milenials y el rango de 35 a 49 años correspondiente a la Generación X representada con un (39,13%) y finalmente la Generación de Baby Boomers de los 50 a los 69 años representada en un (21,74%).

Tabla 11. Distribución de Empleados de Planta por Edad

Rango de edad	N°	Generación	%
20 a 24 años	0	Milenials	39,13%
25 a 29 años	4		
30 a 34 años	5		
35 a 39 años	2	Generación X	39,13%
40 a 44 años	6		
45 a 49 años	1		
50 a 54 años	2	Baby Boomers	21,74%
55 a 59 años	2		
60 a 64 años	1		
65 a 69 años	0		
TOTAL	23		100%

Fuente: (Base de Datos Nómina, diciembre 2021)

Rangos de Edad Empleados de Planta



Por otro lado, Teveandina Ltda., de acuerdo con la *Directiva Presidencial No. 01 de 2020*, impulsa la vinculación del Talento Joven al servicio público generando oportunidades de empleo interna y externamente, teniendo en cuenta el objeto de la entidad, de esta manera contribuir a superar las barreras de empleabilidad para

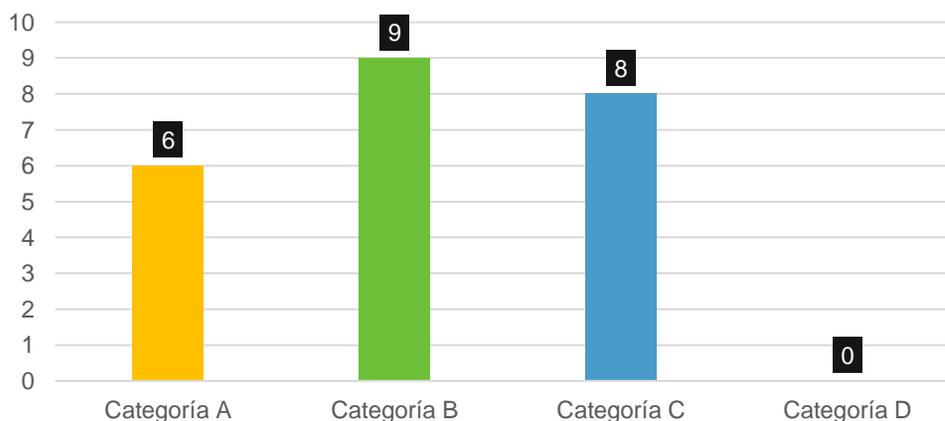
la población joven del país enfáticamente en aquellos que no acrediten experiencia en el mercado laboral. Para dicho propósito Teveandina Ltda., publicará las vacantes que no requieran experiencia profesional o que permitan la aplicación de equivalencias dentro de la Entidad haciendo énfasis en que las convocatorias son dirigidas a este grupo de población específica.

Tabla 12. Distribución de Empleados de Planta por Categoría en la Caja de Compensación

Distribución de empleados por categoría en la Caja de Compensación		
Categorías	N°	%
Categoría A	6	(26,1%)
Categoría B	9	(39,1%)
Categoría C	8	(34,8%)
Categoría D	0	(0%)
Total	23	(100%)

Fuente: (Base de Datos Nómina, diciembre 2021)

Distribución de empleados por categoría en la Caja de Compensación



Con respecto a la distribución de los empleados afiliados de Teveandina Ltda., a la sus correspondientes Cajas de Compensación, se observa que en su mayoría pertenecen Categoría B (Trabajadores y su grupo familiar cuyo salario básico está entre 2 y 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV) el cual representada en un (39,1%), seguido de la Categoría C (Trabajadores y su grupo familiar cuyo salario básico supere los 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV) con un (34,8%) y finalmente la Categoría A (Trabajadores y su grupo familiar cuyo salario básico no supera 2 salarios mínimos legales mensuales

vigentes (SMMLV) con un (26,1%), las demás categorías no tienen participación en la entidad.

16.3. Caracterización Contratistas

Debido a la misionalidad de Canal: “Somos el medio de comunicación público regional de mayor cobertura en Colombia, que crea, produce, emite y comercializa contenidos y proyectos transmedia, con el fin de visibilizar e impulsar la inclusión, diversidad y riqueza cultural desde una perspectiva joven, generando identidad, entretenimiento y educación en nuestras regiones.” y naturaleza del Canal (Entidad Industrial y Comercial del Estado), la mayoría de colaboradores se encuentran vinculados a la entidad bajo la modalidad de contrato de Prestación de Servicios representado en un (95,8%).



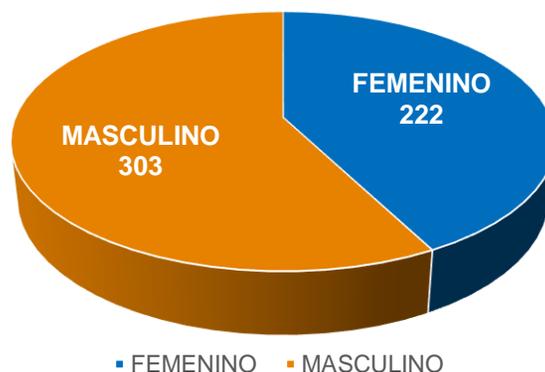
Como se puede observar para los con Contratistas del Canal predominan los hombres (303) personas y es seguido por las mujeres (222) personas. Así mismo dentro de la entidad no se cuenta con contratistas identificado como no binario, transgénero o cualquier categoría fuera de la categorización binaria masculino o femenino.

Tabla 13. Distribución de Contratista por género

GÉNERO			
VALOR	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Nº	222	303	525
%	42,29%	57,71%	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Distribución de Contratistas por Género



Así mismo durante la vigencia 2021 se encontraron un total de 7 contratos cedidos. En el cual se puede evidenciar que predominan los hombres (6) personas, seguido por las mujeres (1) persona.

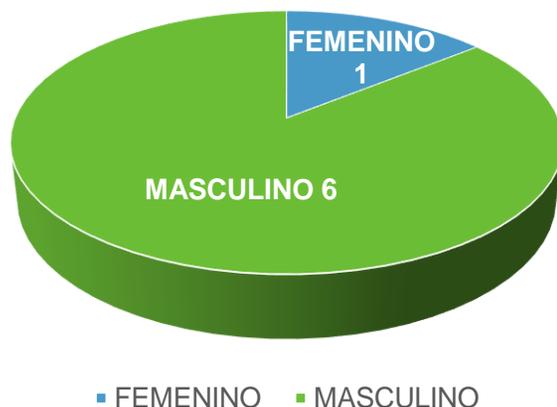


Tabla 14. Distribución de Contratistas cedidos por género

GÉNERO CONTRATOS CEDIDOS			
VALOR	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Nº	1	6	7
%	14,29%	85,71%	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Distribución de contratistas por género



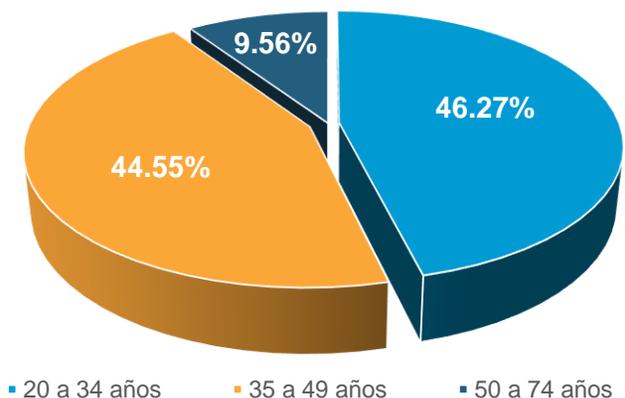
Para los contratistas de la entidad predomina el rango de edad de los 20 a los 34 años con un 46,27% correspondiente a la generación Milenials, seguido de la Generación X representada con un (44,55%) de los 35 a los 49 años y finalmente la Generación de Baby Boomers de los 50 a los 74 años representada en un (9,56%).

Tabla 15. Distribución Contratistas por Edad

RANGO DE EDAD	Nº	GENERACIÓN	%
20 a 24 años	21	Milenials	46,27%
25 a 29 años	80		
30 a 34 años	141		
35 a 39 años	101	Generación X	44,55%
40 a 44 años	89		
45 a 49 años	43		
50 a 54 años	26	Baby Boomers	9,56%
55 a 59 años	17		
60 a 64 años	5		
65 a 69 años	0		
70 a 74 años	2		
TOTAL	525		100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Distribución Contratistas por Edad



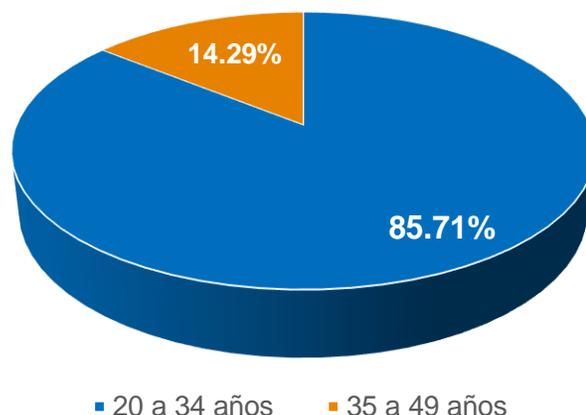
Así mismo, para los colaboradores con contratos cedidos predomina el rango de edad de los 20 a los 34 años con un 85,71% correspondiente a la generación Milenials, seguido de la Generación X representada con un (14,29%) de los 35 a los 49 años.

Tabla 16. Distribución Contratistas cedidos por Edad

RANGO DE EDAD	Nº	GENERACIÓN	%
20 a 34 años	0	Milenials	85,71%
25 a 29 años	3		
30 a 34 años	3		
35 a 49 años	1	Generación X	14,29%
40 a 44 años	0		
45 a 49 años	0		
TOTAL	7		100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Distribución Contratistas cedidos por Edad



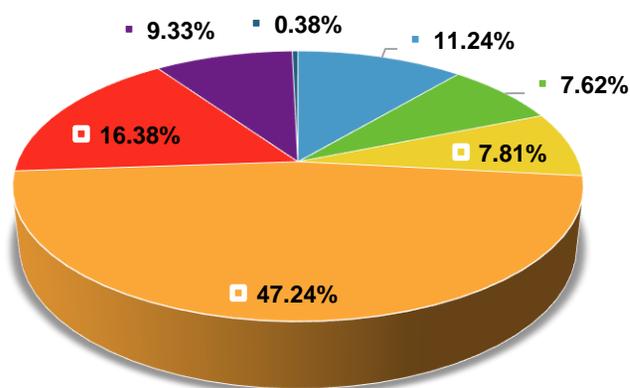
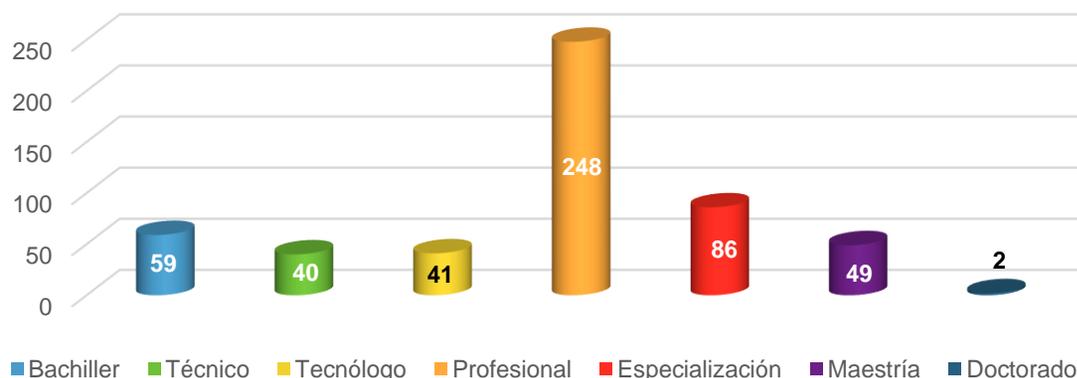
Frente al nivel educativo de los contratistas predomina el nivel profesional (47,24%) seguido por especializados con un (16,38%), bachiller (11,24%) maestría con un (9,33%). Tecnólogo con (7,81%) Técnico Profesional con (22%) y finalmente se representa el nivel Doctorado con un (0,38%).

Tabla 17. Nivel Educativo Contratistas

NIVEL EDUCATIVO	Nº	%
Bachiller	59	11,24%
Técnico	40	7,62%
Tecnólogo	41	7,81%
Profesional	248	47,24%
Especialización	86	16,38%
Maestría	49	9,33%
Doctorado	2	0,38%
TOTAL	525	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Nivel Educativo



■ Bachiller ■ Técnico ■ Tecnólogo ■ Profesional
■ Especialización ■ Maestría ■ Doctorado

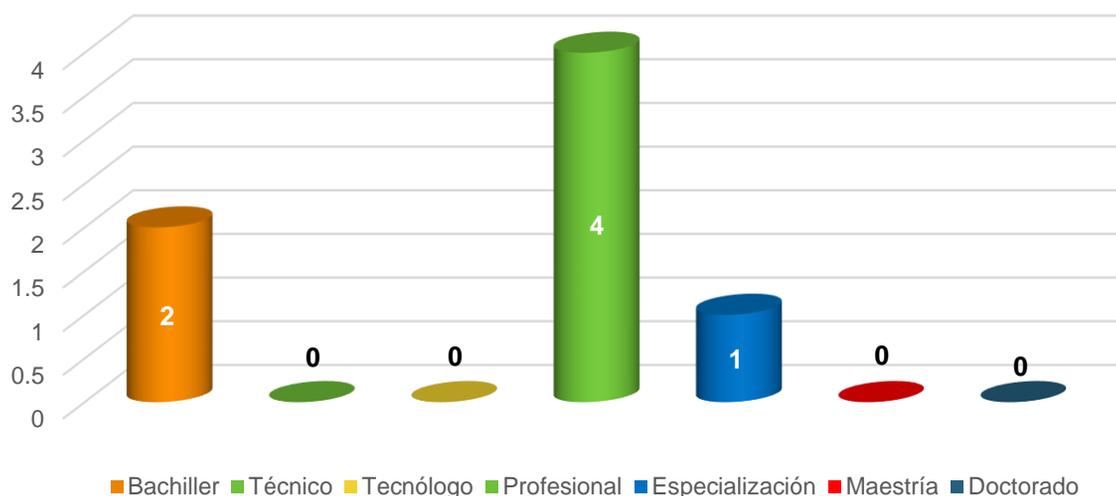
Frente al nivel educativo de los colaboradores con contratos cedidos predomina el nivel profesional (57,14%) seguido por bachiller con un (28,57%) y finalmente especializados con un (14,29%).

Tabla 18. Nivel Educativo contratos cedidos

NIVEL EDUCATIVO	Nº	%
Bachiller	2	28,57%
Técnico	0	0%
Tecnólogo	0	0%
Profesional	4	57,14%
Especialización	1	14,29%
Maestría	0	0%
Doctorado	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Nivel Educativo



Las ubicaciones en las cuales se encuentran los contratistas de Canal son: prevalecen los contratistas ubicados en Bogotá (81,9%), Cundinamarca (6,48%), Antioquia (1,52%), Barranquilla (0,95%), Valle del Cauca (0,76%), Caldas (0,76%), Caquetá (0,57%), Tolima (0,57%), Santa Marta (0,57%), Cesar (0,57%).

Tabla 19. Ubicación Contratistas

Ubicación	N°	%
Arauca	1	0,19%
Armenia	2	0,38%
Barranquilla	5	0,95%
Bogotá	430	81,90%
Santander	2	0,38%
Valle del cauca	4	0,76%
Caldas	4	0,76%
Córdoba	2	0,38%
Cartagena	1	0,19%
Norte de Santander	3	0,57%
Cundinamarca	34	6,48%
Caquetá	3	0,57%
Guaviare	2	0,38%
Tolima	3	0,57%
Antioquia	8	1,52%
Montería	1	0,19%

Huila	2	0,38%
Pasto	2	0,38%
Risaralda	2	0,38%
Cauca	2	0,38%
Putumayo	1	0,19%
Vichada	1	0,19%
Quibdó	1	0,19%
Santa Marta	3	0,57%
Cesar	3	0,57%
Casanare	1	0,19%
Boyacá	2	0,38%
TOTAL	525	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Tabla 20. Ubicación Contratistas cedidos

Ubicación	N°	%
Bogotá	5	71,43%
Cundinamarca	2	28,57%
TOTAL	7	100%

Fuente: (Base de Datos contratación, diciembre 2021)

Aspectos relevantes de los Colaboradores

- ✓ Se evidencia que predomina el género masculino ya que en la totalidad de colaboradores de la entidad (Empleados de Planta y Contratistas) en su mayoría son masculinos con un total de **(56,9%)** frente un total de mujeres **(43,1%)**.
- ✓ Para los Empleados de Planta prevalecen los cargos de nivel Directivo y Profesional con un **(47,83%)** representado en su mayoría por mujeres.
- ✓ predomina los rangos de edad de los 20 a los 34 años con un (39,13%) correspondiente a la generación Milenials y el rango de 35 a 49 años correspondiente a la Generación X representada con un (39,13%) igualmente para los contratistas de la entidad predomina el rango de edad de los 20 a los 34 años con un 46,27% correspondiente a la generación Milenials,
- ✓ Para los Empleados de Planta en su mayoría se encuentran en estado civil soltero **(39,13%)**.
- ✓ En su mayoría el Talento Humano del Canal se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, representada en un **(81.9%)**.
- ✓ La Planta de Personal de Teveandina Ltda., está conformada por un total de veintidós (22) Trabajadores Oficiales y un (1) Empleado Público para un total de veintitrés (23)

17. CARACTERIZACIÓN VARIABLES USUARIOS EXTERNOS

17.1. Ciudadanía

(Fuente: Base de unificación e Informes de PQRSD)

Teveandina - Canal Trece es el canal público de Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Casanare, Meta, Caquetá, Putumayo, Huila, Guaviare, Amazonas, Guainía, Arauca, Vichada, Vaupés y Tolima, somos el medio el medio de comunicación público regional de mayor cobertura en Colombia, que crea, produce, emite y comercializa contenidos y proyectos transmedia, con el fin de visibilizar e impulsar la inclusión, diversidad y riqueza cultural desde una perspectiva joven, generando identidad, entretenimiento y educación en nuestras regiones. Para caracterizar a la ciudadanía se utilizaron los diferentes mecanismos de recopilación de información definidos por el la Dirección Administrativa y Jurídica, el equipo de atención y participación ciudadana y PQRSD en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (1712 de 2014), del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y de la Estrategia de Gobierno en Línea (Decreto 2693 de 2012).

Por lo anterior, teniendo en cuenta la información suministrada se pudo caracterizar a la ciudadanía de la siguiente manera:

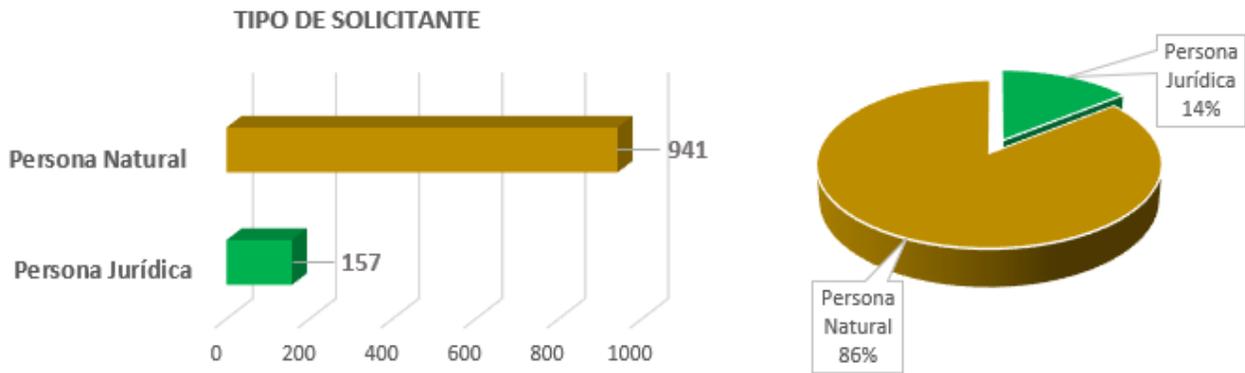
- Tipo de solicitante
- Tipo de documento
- Género/ Tipo de entidad
- Canal de atención
- Medio de recepción
- Temática
- Departamento Colombiano
- País

De acuerdo con el tipo de solicitante, se pudo evidenciar que la mayor radicación de PQRSD que se presentan en la entidad las realizan las personas de régimen natural representado por el (85.70%) seguido por las personas de régimen jurídico representado por (14.30%).

Tabla 21. Tipo de solicitante

TIPO DE SOLICITANTE	TOTAL	PORCENTAJE %
Persona Jurídica	157	14.30%
Persona Natural	941	85.70%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

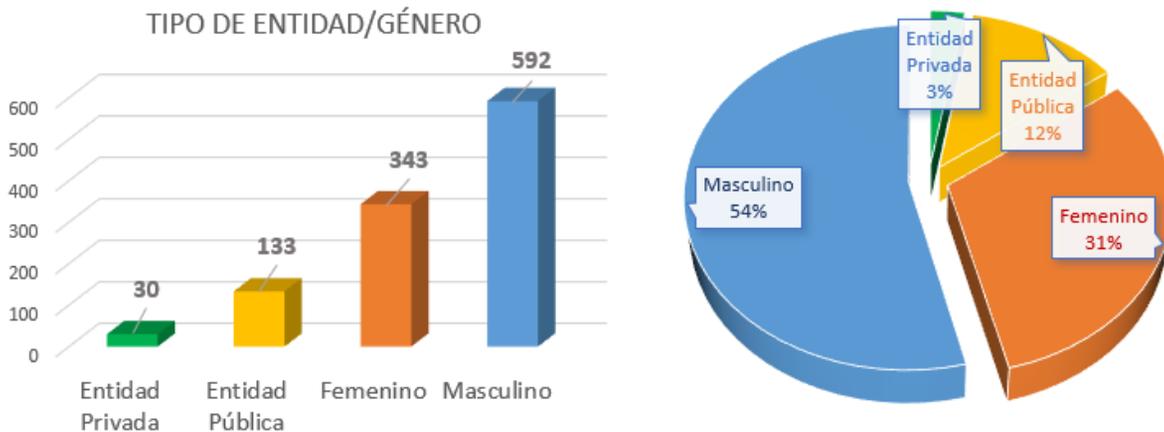


Así mismo, se pudo identificar que los ciudadanos que mayor uso hacen de los canales de atención y que a su vez son requirentes frecuentes de información son los hombres (53,92%), seguido por las mujeres (31,24%), a la fecha de recolección de información no se encontraron datos de personas catalogadas dentro de otros géneros. Es importante resaltar que en este criterio tenemos las PQRSD radicadas por las entidades públicas representadas en un (12,11%), y privadas representadas en un (2,73%).

Tabla 22. Género/Tipo de entidad

GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE %
Entidad Privada	30	2.73%
Entidad Pública	133	12.11%
Femenino	343	31.24%
Masculino	592	53.92%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

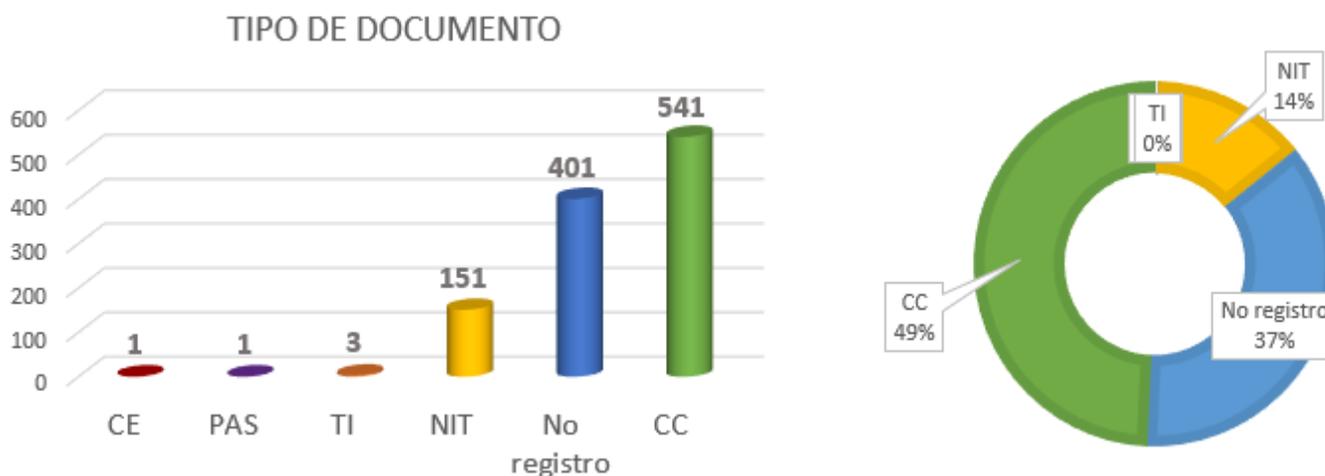


A continuación, se muestran los distintos tipos de documentos de identidad con que los ciudadanos se registran en los canales de atención del Canal, se pudo identificar que el (49,27%) de los usuarios poseen Cedula de Ciudadanía Colombiana y que el (36,52%) no registro dicha información, seguido de las empresas publica y privadas identificadas con Número de Identificación Tributaria- NIT (13,75%).

Tabla 23. Tipo de documento

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL	PORCENTAJE %
Cedula Extranjería - CE	1	0.09%
Pasaporte- PAS	1	0.09%
Tarjeta de Identidad- TI	3	0.27%
Número de Identificación Tributaria- NIT	151	13.75%
No registro	401	36.52%
Cedula de ciudadanía - CC	541	49.27%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

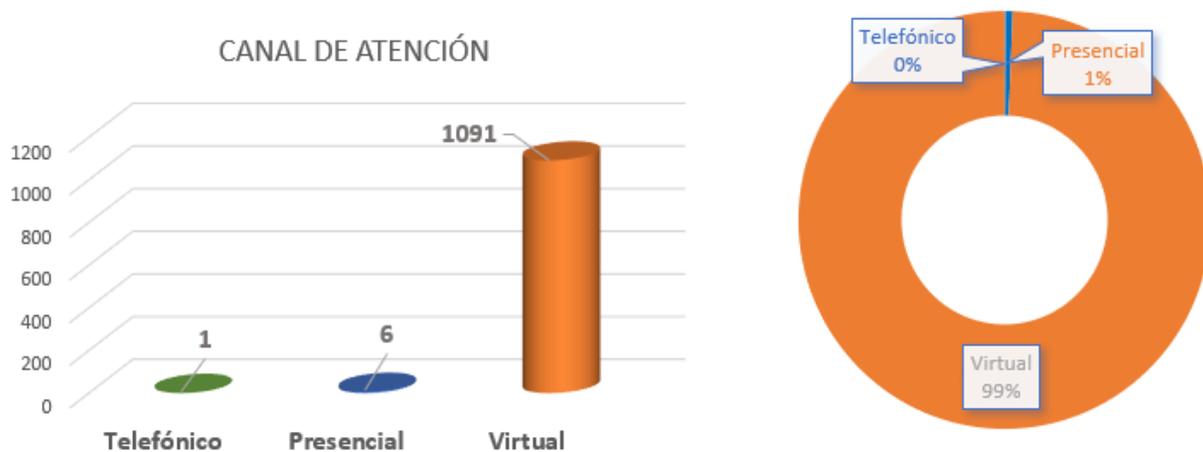


El canal de atención de mayor uso por parte de los ciudadanos es el virtual (99,36%), seguido de la atención escrita y/o correspondencia por medio de Sistema de Gestión Documental - Orfeo (0,55%) y la atención telefónica (0,09%) en el número telefónico 6051313 extensión 1300.

Tabla 24. Canal de atención

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE %
Telefónico	1	0.09%
Presencial	6	0.55%
Virtual	1091	99.36%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)



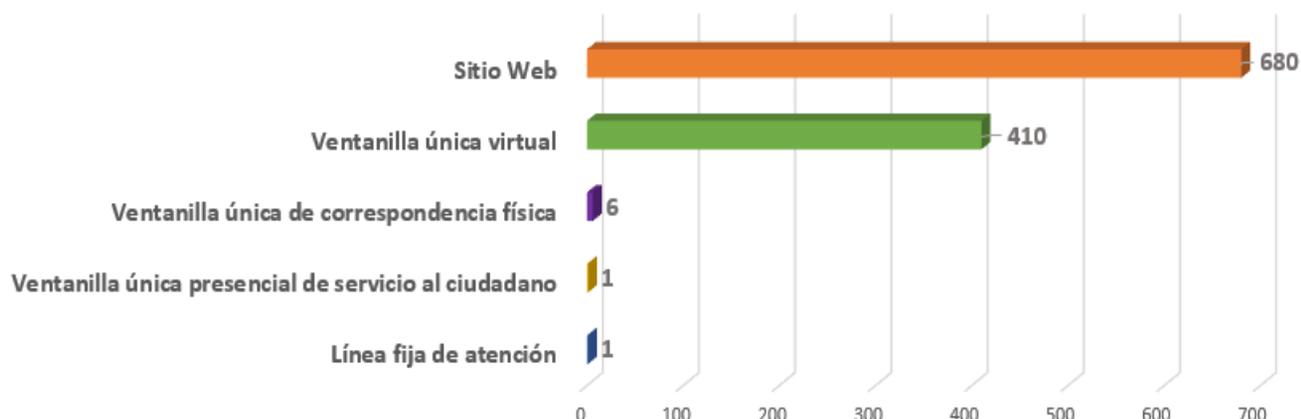
Adicional a lo anterior, se puede identificar que el medio de recepción más recurrente por los ciudadanos es el formulario de la página web <https://canaltrece.com.co/pqrs> representado por el (61.93%) y seguido de la ventanilla única virtual a través del correo electrónico: atencionalciudadano@canaltrece.com.co representado por el (37,34%).

Tabla 25. Medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE %
Línea fija de atención	1	0.09%
Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano	1	0.09%
Ventanilla única de correspondencia física	6	0.55%
Ventanilla única virtual	410	37.34%
Sitio Web	680	61.93%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

MEDIO DE RECEPCIÓN



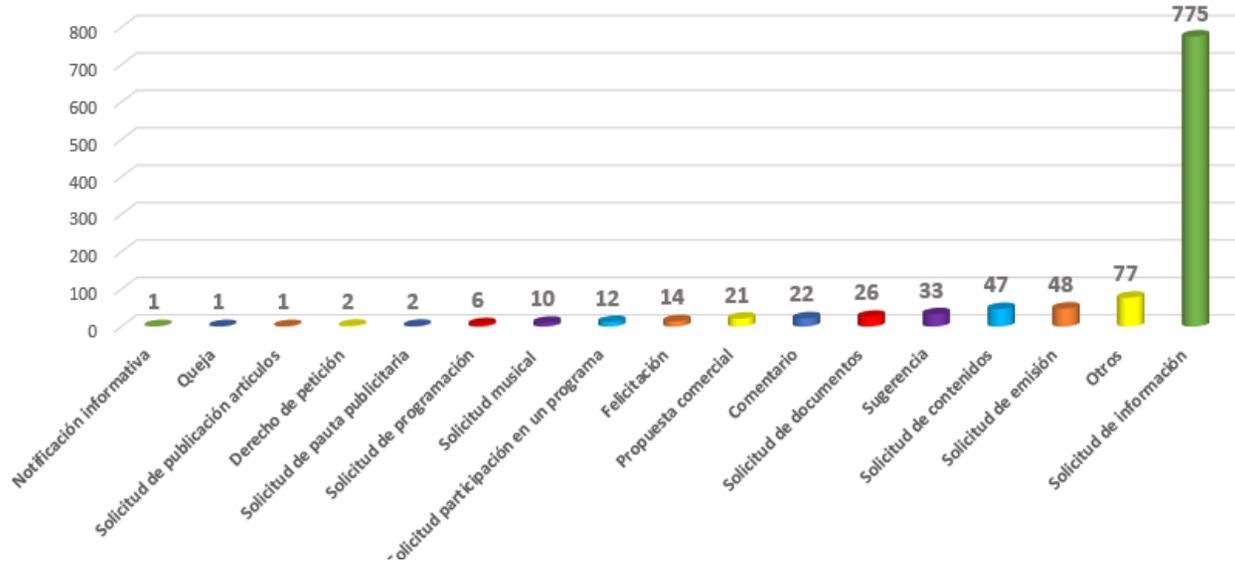
Los intereses de mayor consulta de los ciudadanos son los del siguiente orden: Solicitud de información (70,58%), Solicitud de emisión (4,37%), Solicitud de contenidos (4,28%), Sugerencia (3,01%) y Solicitud de documentos (2,37%).

Tabla 26. Interés de consulta

TEMÁTICA	TOTAL	PORCENTAJE %
Notificación informativa	1	0.09%
Queja	1	0.09%
Solicitud de publicación artículos	1	0.09%
Derecho de petición	2	0.18%
Solicitud de pauta publicitaria	2	0.18%
Solicitud de programación	6	0.55%
Solicitud musical	10	0.91%
Solicitud participación en un programa	12	1.09%
Felicitación	14	1.28%
Propuesta comercial	21	1.91%
Comentario	22	2.00%
Solicitud de documentos	26	2.37%
Sugerencia	33	3.01%
Solicitud de contenidos	47	4.28%
Solicitud de emisión	48	4.37%
Otros	77	7.01%
Solicitud de información	775	70.58%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

TÉMATICA



De acuerdo con la ubicación demográfica de los ciudadanos de Colombia, se pudo identificar que el (49,64%) se encuentran radicados en la Ciudad de Bogotá D.C y el (19,85%) no registro su ubicación, seguidos de Valle del Cauca (5,10%), Antioquía (3,19%), Norte de Santander (2,64%) y Cundinamarca (2,64%).

Tabla 27. Departamento- Colombia

DEPARTAMENTO	TOTAL	PORCENTAJE %
Amazonas: Leticia	1	0.09%
Vichada: Puerto Carreño	1	0.09%
Putumayo: Mocoa	3	0.27%
Risaralda: Pereira	3	0.27%
Quindío: Armenia	4	0.36%
N/A	5	0.46%
Boyacá: Tunja	6	0.55%
Casanare: Yopal	6	0.55%
La Guajira: Riohacha	6	0.55%
Sucre: Sincelejo	6	0.55%
Tolima: Ibagué	6	0.55%
Chocó: Quibdó	7	0.64%
Nariño: San Juan de Pasto	8	0.73%
Caldas: Manizales	9	0.82%
Santander: Bucaramanga	9	0.82%
Cesar: Valledupar	11	1.00%
Huila: Neiva	12	1.09%

Magdalena: Santa Marta	12	1.09%
Córdoba: Montería	13	1.18%
Bolívar: Cartagena de Indias	14	1.28%
Cauca: Popayán	14	1.28%
Meta: Villavicencio	14	1.28%
Atlántico: Barranquilla	16	1.46%
Cundinamarca	29	2.64%
Norte de Santander: San José de Cúcuta	29	2.64%
Antioquía: Medellín	35	3.19%
Valle del Cauca: Cali	56	5.10%
No registro	218	19.85%
Bogotá D.C.	545	49.64%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

Así mismo, se pudo identificar que en el Canal también se reciben PQRSD internacionales de países tales como España (0,46%), USA (0,18%), Chile (0.18%), Canadá (0,18%9, entre otros.

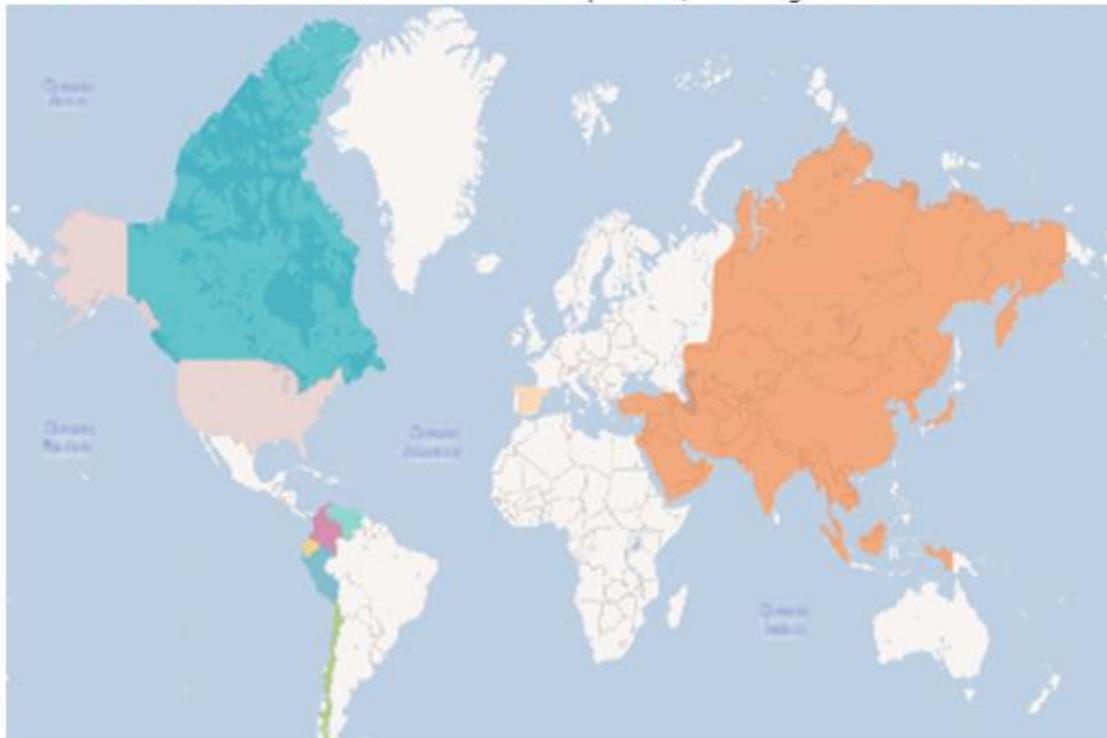
Tabla 28. País

PAÍS	TOTAL	PORCENTAJE %
Asia	1	0.09%
Ecuador	1	0.09%
Perú	1	0.09%
Venezuela	1	0.09%
Canadá	2	0.18%
Chile	2	0.18%
USA	2	0.18%
España	5	0.46%
No Registro	32	2.91%
Colombia	1051	95.72%
TOTAL GENERAL	1098	100%

Fuente: (Base de Datos PQRSD 2021)

PAÍS

PAÍS ● Asia ● Canada ● Chile ● Colombia ● Ecuador ● España ● N/A ● no registro ● Peru ● USA ● Venezuela



Fuente: (Power BI- Informes de PQRSD 2021)

Aspectos relevantes de la Ciudadanía

- ✓ El canal de atención de mayor uso por parte de los ciudadanos es el virtual representado por el **(99.36%)**.
- ✓ La mayoría de PQRSD son radicadas por personas naturales representado por el **(85,70%)**, donde los requirentes frecuentes de información son los hombres con un **(53.92%)**.
- ✓ El medio de recepción más utilizado para la radicación de las PQRSD por parte de los ciudadanos es el formulario de la Página Web con un **(61.93%)**.
- ✓ La ubicación demográfica más representativa de los ciudadanos es la Ciudad de Bogotá D.C **(49,64%)**.
- ✓ Los intereses de consulta que los ciudadanos más realizan son las solicitudes de información representado por un **(70,58%)**.

18. BIBLIOGRAFÍA

- DNP- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, (2015). Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34076909/Informe+de+caracterizaci%C3%B3n+2018.pdf/d70cd59f-d661-bd23-601e-743b7d8b5ce5>
- MinTIC y Gobierno en Línea, (2011). Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf