



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

1. OBJETIVO:

Identificar características demográficas de los usuarios que acceden a los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA, a través de su portal web, con el fin de aumentar el conocimiento sobre los ciudadanos que requieren los servicios en línea que brinda la Entidad.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar cuál es el porcentaje de hombres y de mujeres que utilizan nuestros servicios a través del portal web de la DNDA.
- Identificar cuál es el nivel educativo de las personas que utilizan nuestros servicios a través del portal web de la DNDA.
- Identificar a qué sector de las industrias del Derecho de Autor pertenecen los usuarios que utilizan nuestros servicios a través del portal web de la DNDA.

2. FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN

Se realizó entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016.

3. METODOLOGIA Y FUENTE DE DATOS

Para realizar dicha caracterización, se tomó como referencia, la base de datos de usuarios que se inscribieron al portal web de la DNDA durante el año 2016, conformada por 99.927.



4. NORMATIVIDAD

- El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- 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 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

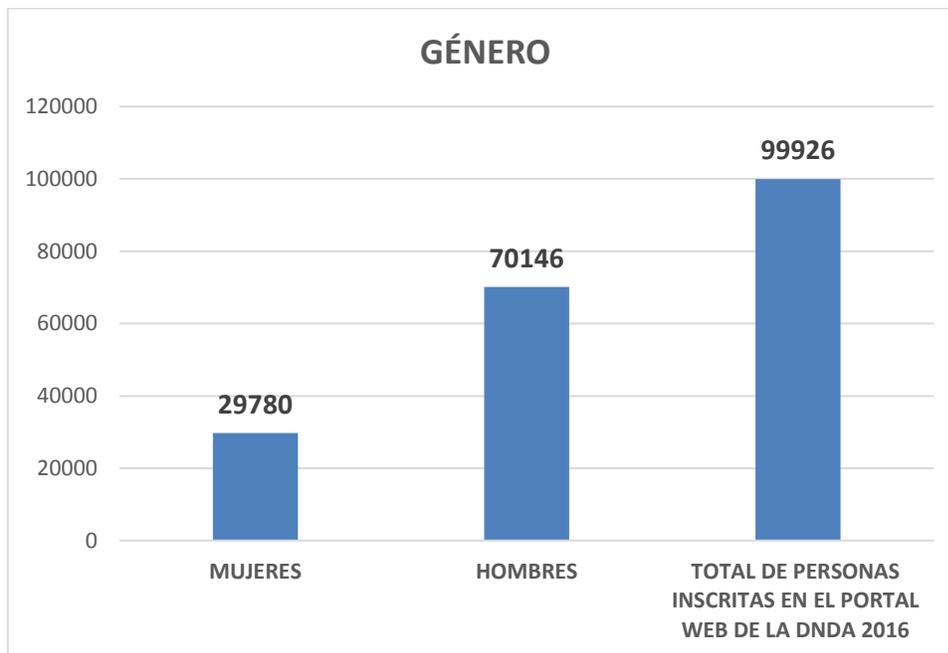
5. CARACTERIZACIÓN

5.1. Variables a caracterizar

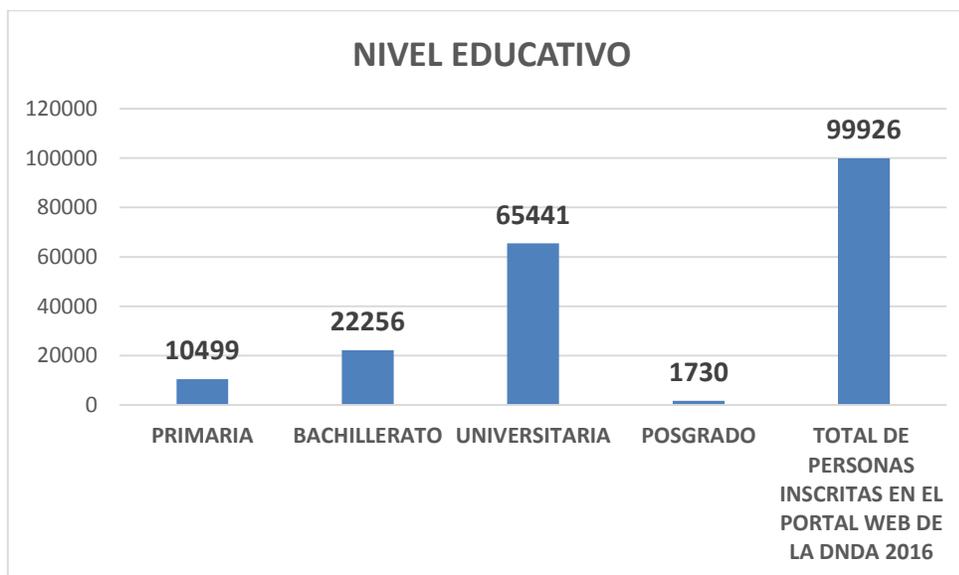
5.1.1. Demográficas:



- **Género**



- **Nivel educativo**





- **Sector de las industrias culturales al que pertenece:**

