



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

1. OBJETIVO:

Identificar características demográficas de los ciudadanos que siguen a la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA, a través de sus redes sociales Twitter y Facebook, 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 siguen a la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA, a través de sus redes sociales.
- Identificar cuál es la categoría de edad de los seguidores de la DNDA en sus redes sociales.
- Identificar cuáles son los intereses principales de los seguidores de la DNDA en sus redes sociales.

2. FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN

Se realizó entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017.

3. METODOLOGIA Y FUENTE DE DATOS

Para realizar dicha caracterización, se tomó como referencia, los datos arrojados a través de la aplicación Twitter Analytics y las estadísticas que proporciona las estadísticas de Facebook.



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:

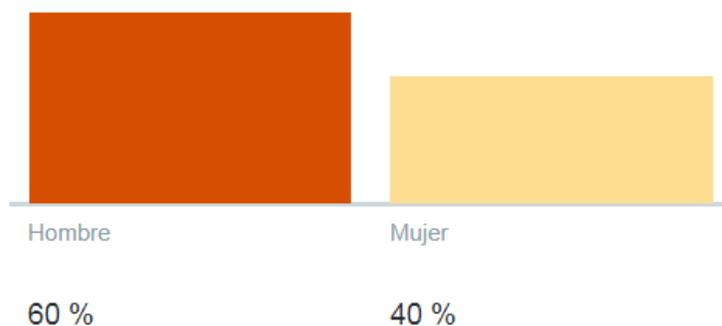
Twitter:

De los 11.159 seguidores que tiene la DNDA al momento de realizarse esta caracterización (diciembre 20 de 2017), 60% son hombre y 40% mujeres.



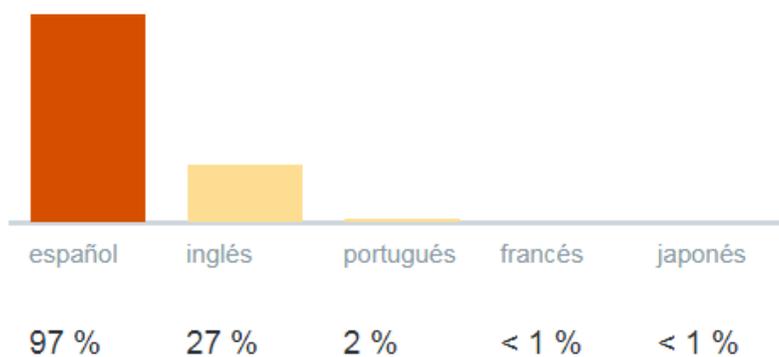
- **Género**

Género



- **Idiomas:**

Idiomas





- **Edad:**

Edad

Categoría de edad	% de la audiencia
de 13 a 17	< 1 %
de 18 a 24	11 %
de 25 a 34	58 %
de 35 a 44	22 %
de 45 a 54	4 %
de 55 a 64	2 %
mayor de 65	1 %

- **Región**

Estado o región	% de la audiencia
Bogotá, DC, CO	37 %
Antioquia, CO	7 %
Valle del Cauca, CO	4 %
Cundinamarca, CO	3 %
Santander, CO	3 %
Atlántico, CO	2 %
Bolívar, CO	2 %
Distrito Federal - Ciudad de México / Mexico City, MX	1 %
Risaralda, CO	1 %
Meta, CO	< 1 %



- **País:**

País

Nombre de país	% de la audiencia
Colombia	86 %
México	3 %
España	2 %
Estados Unidos	2 %
Argentina	1 %
Venezuela	1 %
Chile	< 1 %
Perú	< 1 %
Ecuador	< 1 %
Francia	< 1 %

- **Intereses:**

Intereses

Nombre de interés	% de la audiencia
Política y eventos de actualidad	85 %
Negocios y noticias	77 %
Extranjero	73 %
Música	67 %
Noticias sobre películas e información general	65 %
Noticias de ciencia	65 %
Noticias sobre libros e información general	64 %
Comedia (Películas y televisión)	64 %
Noticias de tecnología	63 %
Acción y aventura	54 %

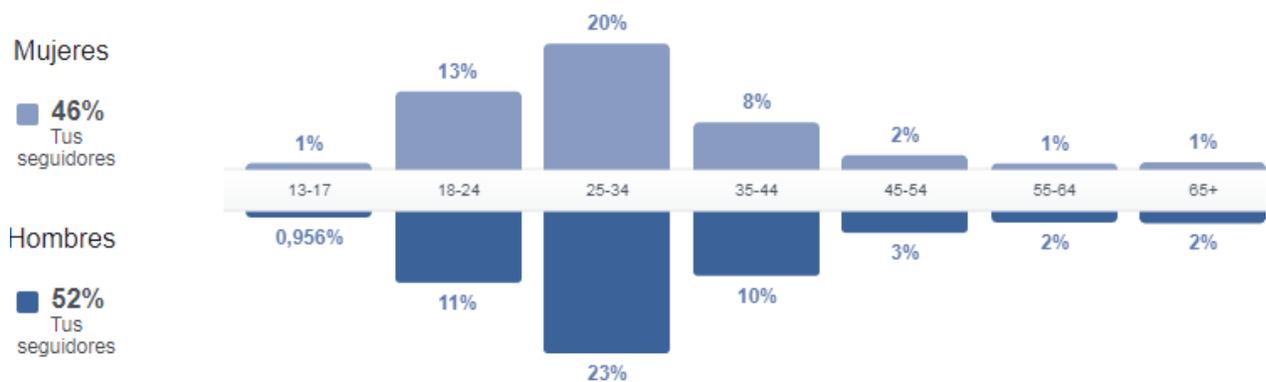


Facebook:

De los 21.186 seguidores que tiene la DNDA en Facebook al momento de realizarse esta caracterización (enero 1° a diciembre 20 de 2017), 52% son hombres y 46% mujeres.

La edad de seguidores que más prevalece es entre 25 y 34 años de edad (43%), seguida por hombres y mujeres entre los 18 y los 24 años (24%) y entre los 35 y 44 años (18%).

• Género y edad



• País



País	Tus seguidores		
Colombia	16.913	Costa Rica	34
México	4.317	Panamá	32
Estados Unidos de Am...	380	Bolivia	32
Argentina	317	Italia	28
España	190	Reino Unido	27
Perú	181	Paraguay	13
Chile	120	Países Bajos	12
Venezuela	108	Bélgica	12
Brasil	71	China	10
Ecuador	68	Nueva Zelanda	8
Francia	55	Honduras	8
Canadá	52	Israel	7
Alemania	46	Nicaragua	7
Australia	41	El Salvador	7
Guatemala	39	Portugal	7
Uruguay	38	Puerto Rico	7
		Suiza	6



Austria	5
Turquía	4
Filipinas	4
Vietnam	4
Tailandia	4
India	4
Cuba	3
Arabia Saudita	3
Aruba	3
Rumania	3
Emiratos Árabes Unidos	3

- **Ciudad**



Ciudad	Tus seguidores		
		Buenos Aires, Argentina	146
Bogotá, Colombia	8.200	Villavicencio, Meta (Col...	142
Medellín, Colombia	2.001	Morelia, México	125
Ciudad de México, Mé...	1.164	Querétaro, México	124
Cali, Colombia	962	Xalapa-Enríquez, Vera...	111
Barranquilla, Colombia	462	Lima, Departamento d...	110
Bucaramanga, Santan...	436	Neiva, Huila, Colombia	108
Ibagué, Colombia	280	Armenia, Colombia	102
Cartagena de Indias, C...	279	Toluca de Lerdo, Estad...	100
Pasto, Colombia	263	Bello (Antioquia), Colo...	94
Manizales, Colombia	240	Montería, Colombia	90
Puebla de Zaragoza, M...	222	Valledupar, Colombia	89
Tunja, Colombia	201	Cuernavaca, Morelos, ...	89
Monterrey, Nuevo León...	198	Guadalajara (México), ...	86
Cúcuta, Colombia	191	Palmira (Valle del Cau...	85
Mérida, México	174	Barrancabermeja, Sant...	77
Santa Marta, Colombia	173	Tijuana, Península de ...	75
Pereira, Colombia	164		



Veracruz, Veracruz de I...	73
Envigado, Colombia	73
Popayán, Colombia	71
Tuxtla Gutiérrez, Chiap...	70
Sincelejo, Sucre (Colo...	68
Pachuca de Soto, México	67
San Luis Potosí, México	62
Duitama, Colombia	62
Cancún, México	61
Santiago de Chile, Reg...	58
Yopal, Colombia	57



Idioma	Tus seguidores
Español	18.547
Español (España)	2.927
Inglés (Estados Unidos)	1.147
Inglés (Reino Unido)	322
Francés (Francia)	116
Portugués (Brasil)	83
Español (México)	70
Alemán	30
Italiano	27
Árabe	22
Portugués (Portugal)	8
Inglés (pirata)	7
Francés (Canadá)	6
Catalán	5
Inglés (al revés)	3

Catalán	5
Inglés (al revés)	3
Holandés	2
Tailandés	2
Polaco	1
Coreano	1
Búlgaro	1
Español (Colombia)	1
Armenio	1
Esperanto	1
Rumano	1
Eslovaco	1
Japonés	1
Vietnamita	1