

## Introducción

Uno de los pilares fundamentales para la toma de decisiones estatales es la información. Mediante el acceso a información oportuna, veraz y completa las diferentes entidades públicas pueden tomar mejores decisiones, focalizar políticas, programas e iniciativas que impacten efectivamente a la ciudadanía teniendo en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias. De esta manera, las entidades pueden cumplir sus objetivos de una manera más eficiente, generando un mayor beneficio para la población y fortaleciendo la relación con sus comunidades objetivo teniendo en cuenta su contexto.

Basados en esta necesidad, el presente documento tiene como objetivo establecer la estrategia de caracterización de usuarios y grupos de valor de Canal Capital, empresa industrial y comercial del Estado (EICE) vinculada a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá.

Como operador público de televisión, Canal Capital presta un servicio de carácter informativo, educativo y cultural de acuerdo a sus obligaciones y objetivos institucionales asignados por ley. La prestación de un servicio de este tipo implica tener en cuenta las necesidades y sobretodo, las expectativas de la ciudadanía, con el fin de consolidar contenidos de interés que aporten a la construcción de un proyecto común de ciudad en el marco de la promoción de los derechos y deberes ciudadanos.

Por otro lado, en el marco de la lógica empresarial que su estatus le otorga, Canal Capital debe procurarse por cuenta de sus servicios una parte importante de los recursos que necesita para su funcionamiento. En vista de ello, es necesario también obtener y consolidar información sobre los diferentes actores que participan en la prestación del servicio de televisión y el funcionamiento en el marco de las lógicas del mercado.

De igual forma, como entidad pública, el canal se encuentra inmerso dentro de la lógica gubernamental, lo cual implica un relacionamiento directo y fluido con otros organismos públicos como lo son los entes de control y otras entidades del orden distrital como secretarías, corporaciones públicas, alcaldías locales, etc. Es por tanto necesario para Canal Capital, contar con la información necesaria para relacionarse con el resto del Estado aportando a los diferentes planes, políticas y proyectos dentro de los cuales participe.

Por último pero no menos importante, los colaboradores de la organización (sin tener en cuenta su vinculación con el Canal) como recurso humano para el desarrollo administrativo y misional de la entidad, son un factor estratégico que permite afianzar y mejorar el fortalecimiento instituciones del cara a la oferta de servicios que brinda el Canal.

## Ejes y Objetivos

En el marco de su naturaleza como entidad pública que funciona en ciertos aspectos bajo lógicas y modelos del sector privado, Canal Capital requiere una gran cantidad de información sobre sus grupos de valor y los diferentes actores tanto públicos como privados con los que se relaciona. Dicha información posibilita la articulación de sus

diferentes ejes para la consecución de sus objetivos, impactando a la ciudadanía y optimizando los recursos de origen tanto público como privado con los que cuenta para su funcionamiento.

Por lo tanto, la estrategia de caracterización de usuarios responde a diferentes objetivos trazados mediante cuatro ejes fundamentales: Ciudadanía, actores privados, otras entidades estatales y colaboradores.



### Eje Ciudadano

El eje ciudadano se encuentra formulado bajo el precepto de la participación ciudadana. Uno de los retos más significativos de cualquier entidad estatal es lograr que su población focal participe, no solo solicitando o consultando información, o radicando quejas o peticiones; sino dando a conocer su voz, su criterio y sus expectativas para generar una construcción conjunta de lineamientos, iniciativas y proyectos que gracias a dicha participación logren surtir el efecto esperado y atender las necesidades identificadas.

Asimismo, la ciudadanía se convierte en un vehículo efectivo en la promoción de los contenidos y en la apropiación de los mismos, teniendo en cuenta la priorización de contenidos educativos y culturales que se lleva a cabo en Canal Capital.

Por ende, es importante dejar claro que la estrategia de caracterización de usuarios se asume como una etapa preliminar de la Política de Participación ciudadana del canal, pues es fundamental conocer primero las características de la población, sus particularidades, sus necesidades y expectativas para luego identificar de manera más eficiente los grupos poblacionales que en vista de sus condiciones estarían más dispuestos a integrar espacios estructurados de participación.

Este efectivo relacionamiento de la entidad con la ciudadanía organizada y segmentada a partir de sus características permite lograr varias cosas:

- **Confianza ciudadana:** Mediante el reconocimiento de las particularidades de la población es posible llevar a cabo más y mejores acciones y aumentar el impacto

de las mismas gracias a la comunicación efectiva. Este factor conlleva un conocimiento más amplio de la labor de Canal Capital, lo cual aumentará la confianza ciudadana en los productos y servicios del mismo.

- **Mejores canales de atención:** Gracias al reconocimiento de la diferencia en la población, es posible mejorar la atención al público, realizando ajustes a los canales disponibles actualmente y ampliando los mismos en caso de identificarse dicha necesidad.
- **Más y mejor información:** Canal Capital publica una gran cantidad de información relacionada con su gestión y administración principalmente a través de su página web. Sin embargo, no toda la información resulta clara o útil para la ciudadanía. Caracterizar a los ciudadanos permite establecer estrategias para propiciar un acercamiento más amable y comprensible a la información, con el fin de fomentar el diálogo ciudadano en torno a esos datos.
- **Focalización de servicios:** Los ciudadanos mantienen expectativas frente a la oferta institucional de cualquier entidad. En el caso de Canal Capital, cuyo propósito en la prestación del servicio de televisión, las expectativas juegan un papel preponderante, pues se relacionan con el grado de consumo y apropiación de los contenidos que se presentan a diario en la parrilla. Conocer a los consumidores de los productos y sus correspondientes expectativas permite focalizar la oferta y la misión de la entidad para llevar sus contenidos a más población, fortalecimiento la estrategia de educación y entretenimiento.

### Eje de acción privada

Como ya se mencionó, Canal Capital se encuentra establecida como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, por lo que su funcionamiento, aunque mantiene un objetivo público, se encuentra estrechamente relacionado con la lógica de la empresa privada. En este sentido, el canal es responsable de conseguir recursos para su operación, manteniendo un modelo de negocio rentable que en el mejor de los casos le permita generar utilidad.

Por otro lado, como operador de televisión pública, el canal requiere relacionarse de forma permanente con diferentes empresas y proveedores que posibilitan el cumplimiento de su misión y permiten optimizar resultados. Por lo tanto, es fundamental para Canal Capital contar con información clara y suficiente acerca de los actores privados con los cuales mantiene relación con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- **Eficiencia en costos:** Contar con una caracterización y segmentación de los diferentes actores privados con los que se mantiene relación, permite establecer lazos comerciales más eficientes, pues se pueden optimizar costos de operación gracias a un mejor conocimiento sobre qué puede ofrecer cada empresa y a qué costo.
- **Mejor modelo de negocio:** En vista de las constantes transformaciones que se presentan en el mercado audiovisual, la caracterización de actores que prestan un

servicio similar al de Canal Capital, puede fortalecer el continuo ajuste y mejoramiento del modelo de negocio bajo el cual se opera; propiciando así una mayor competitividad por parte del canal.

### **Eje Estatal**

Como entidad vinculada al sector de cultura, recreación y deporte de la administración distrital, Canal Capital debe cumplir con una serie de compromisos en el marco de su participación en diferentes políticas, iniciativas y proyectos de otras entidades que conforman el gobierno de la ciudad.

Por otro lado, el canal y su gestión se encuentra vigilado por los diferentes entes de control tanto del orden nacional como distrital, lo cual lo obliga a seguir los lineamientos de la función pública, emitir informes, generar mediciones de su gestión, etc. Por ende, es fundamental para el canal contar con información organizada y disponible sobre las diferentes entidades con las que se relaciona en el marco de su gestión para cumplir, entre otros, los siguientes objetivos:

- **Mayor articulación:** La administración distrital se compone de una gran cantidad de entidades, cada una con una función y un objetivo diferente, pero que adquiere sentido a partir del entendimiento articulado del Estado. Por este motivo, caracterizar las entidades con las que normalmente se mantiene una relación, permite conocer mejor sus funciones, sus objetivos, los recursos con los que cuenta, etc., identificando oportunidades, facilitando el trabajo conjunto y estableciendo metas institucionales que apunten a objetivos comunes que beneficien a la ciudadanía.
- **Conocimiento de compromisos:** Para lograr una gestión más efectiva por parte del canal, que logre impactar en la ciudadanía a través de diferentes frentes de acción, es necesario tener claros los compromisos que se adquieren en el marco de planes interinstitucionales. Por otro lado, previene incumplimientos respecto al reporte de información, indicadores o avances que requieren constantemente las diferentes entidades de control y otras entidades del nivel distrital.

En el marco del eje estatal, cabe resaltar la importancia de la caracterización de los colaboradores de la entidad, entendiendo estos como el grupo compuesto por funcionarios de planta y contratistas que desempeñan funciones tanto en el área misional como en el área administrativa de Canal Capital. Los colaboradores son los que posibilitan todos los procesos, proyectos e iniciativas que se establecen desde la gerencia e incluso en niveles ulteriores externos al canal. Por ello, se convierten en un grupo transversal a todos los objetivos trazados.

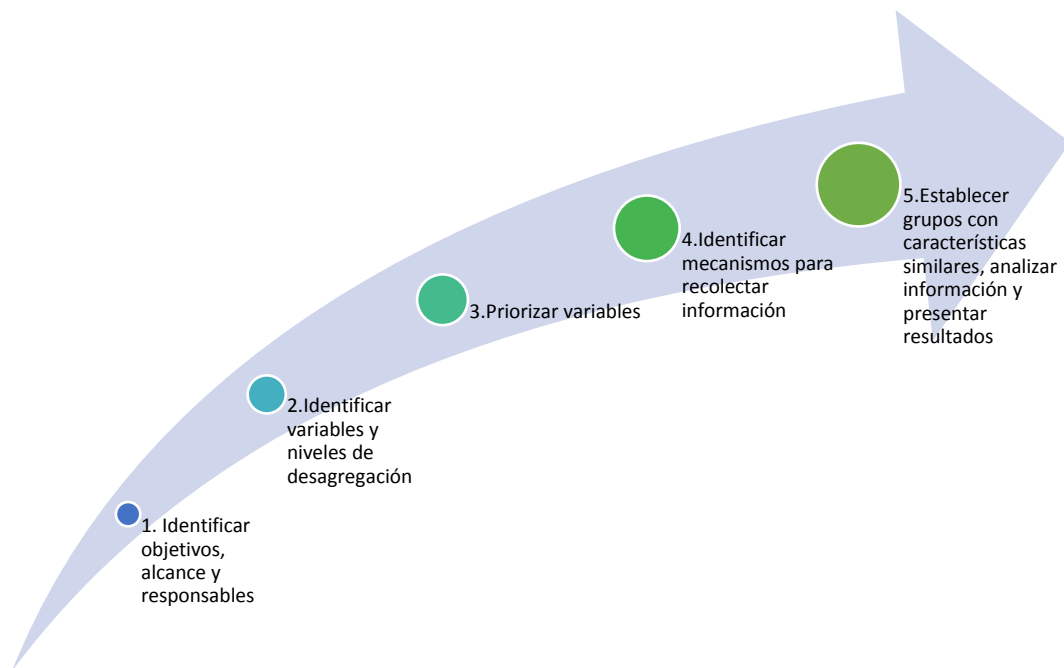
### **Eje colaboradores**

Los colaboradores son un componente esencial que garantiza dentro de la gestión administrativa el cumplimiento de los objetivos estratégico organizacionales, es por esto que es importante conocer características mínimas tanto intrínsecas como extrínsecas de los colaboradores del Canal con ello se fortalecen los lazos entre los actores internos y los grupos de valor objeto así como los mecanismos de articulación de la gestión administrativa con relación a estos.

Identificando las características de los colaboradores del Canal es posible alcanzar los siguientes objetivos:

- **Identificación de las condiciones poblacionales:** Como un elemento fundamental en el desarrollo de la caracterización de usuarios, conocer a la población interna en aspectos socio demográficos permite establecer las necesidades y expectativas de la misma generando oportunidades de mejora en materia de fortalecimiento de capacidades en la prestación del servicio, esto a su vez garantiza un diagnóstico completo del personal que presta sus servicios para el Canal, garantizando la promoción de aspectos positivos de reforzamiento de calidad en la prestación del servicio de la ventanilla hacia adentro.
- **Proyección de acciones de bienestar:** Con el conocimiento de la población interna se garantiza una mejor proyección de acciones de bienestar que incentiven el fortalecimiento de las capacidades de dicho grupo de valor.

## Pasos para la caracterización de usuarios



### Paso 1. Objetivos, alcance y responsables

#### Objetivo general

Identificar las características, necesidades de información e intereses de los grupos de valor del Canal para fomentar canales de comunicación de doble vía que permitan fortalecer la gestión administrativa, la toma de decisiones y la generación de contenidos de la entidad.

### Objetivos específicos

- ✓ Conocer las características generales de la población requirente de información del Canal.
- ✓ Analizar las debilidades y fortalezas de los canales de atención.
- ✓ Establecer los criterios de contenidos de información que son objeto de atención de los ciudadanos y demás partes interesadas del Canal.
- ✓ Alinear el ejercicio de caracterización de usuarios con la política de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas.

### Alcance

La caracterización de usuarios de Canal Capital tiene una cobertura a todos los procesos de la organización partiendo de las variables analizadas en los ejes descritos anteriormente donde se contempla la relación ciudadanía – entidad, organizaciones privadas – entidad, entidades públicas – entidad y colaboradores - entidad.

### Responsables

LÍNEA DE DEFENSA	FUNCIONES	RESPONSABLES
LÍNEA ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Alta dirección</p> <p>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI</p>
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar como base para la gestión institucional de los planes de acción del Canal los requerimientos de los usuarios del Canal.</li> <li>• Reportar cuando sea el caso la información necesaria que garantice contar con información actualizada de los usuarios del Canal.</li> </ul>	<p>Líderes de procesos</p> <p>Gerentes de proyectos</p>
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralizar la información resultante del ejercicio de caracterización.</li> <li>• Difundir la información con el fin de mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias da cara al ciudadano.</li> <li>• Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.</li> <li>• 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 de las instituciones.</li> </ul>	<p>Equipo de planeación</p> <p>Líderes de los sistemas de gestión implementados en el Canal</p>
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Oficina de Control interno</p>

## Paso 2. Identificación de variables y niveles de desagregación

### Variables para la caracterización

El presente ejercicio de caracterización de usuarios de Canal Capital cuenta con diferentes elementos o variables que deben ser analizadas por separado con el fin de lograr obtener la mayor cantidad de información respecto a la tipología de grupos de valor del Canal y a las estrategias necesarias para fortalecer los canales de comunicación con estos.

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriormente expuestos a continuación se presentan las variables estratégicas para la caracterización de usuarios de la entidad dividiendo las mismas en dos grupos el primero personas identificando ciudadanía y colaboradores y el segundo organizaciones dividido en organizaciones privadas y organizaciones públicas:

Ciudadanía			
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones intrínsecas	Condiciones de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localidad de residencia</li> <li>Barrio</li> <li>Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> <li>Género</li> <li>Nivel educativo</li> <li>Estrato socioeconómico</li> <li>Situación de discapacidad</li> <li>Grupo poblacional especial (minorías).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canales de comunicación disponibles</li> <li>Herramientas de recolección y comunicación disponibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intereses de consulta</li> </ul>

Colaboradores			
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones intrínsecas	Condiciones de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localidad</li> <li>Barrio</li> <li>Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> <li>Género</li> <li>Nivel educativo</li> <li>Estado civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de canales</li> <li>Conocimiento de los canales de atención de la entidad.</li> <li>Acceso a canales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel jerárquico</li> <li>Tipos de vinculación</li> </ul>

Organizaciones			
Organizaciones privadas			
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones de comportamiento organizacional	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zona geográfica de operación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de organización.</li> <li>Sector.</li> <li>Canales de atención utilizados respecto al canal</li> <li>Productos o servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio utilizado.</li> <li>Niveles de uso (frecuencia en la utilización de los servicios).</li> <li>Estatus del grupo de interés).</li> <li>Servicios requeridos (servicios recibidos).</li> </ul>	

Organizaciones		
Organizaciones privadas		
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones de comportamiento organizacional
	ofrecidos/ requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio).</li> </ul>

Organizaciones públicas		
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones de comportamiento organizacional
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuente de recursos.</li> <li>Sector al que pertenece.</li> <li>Productos o servicios ofrecidos/requeridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio utilizado.</li> <li>Niveles de uso (frecuencia en la utilización de los servicios).</li> <li>Estatus del grupo de interés (tiempo en el que lleva usando el servicio).</li> <li>Beneficios buscados (servicios recibidos u ofrecidos).</li> <li>Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio).</li> </ul>

### Paso 3. Priorización de variables

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 5 criterios de análisis: relevantes, económicos, medibles, asociativas, consistentes, y calificando su relevancia con 1 si no cumple y 5 si cumple, aquellas variables que tuvieron como resultado final una puntuación de 3 en adelante fueron las variables seleccionadas para la realización del ejercicio de caracterización de usuarios de Canal Capital.

A continuación, se presentan los resultados de las variables priorizadas según los tipos de usuarios identificados:

Grupo:	Variable	Ciudadanía					Total	Seleccionada	
		Calificación: la variable es						Si	No
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente			
Condiciones Geográficas	Localidad de residencia	1	1	1	1	1	5	X	
	Barrio	0	1	1	0	0	2	X	
	Dirección	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones Demográficas	Edad	1	0	1	1	1	4	X	
	Género	1	1	1	1	1	5	X	
	Nivel educativo	0	0	1	0	0	1		X



Grupo:		Ciudadanía							
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
	Discapacidad	0	0	1	0	0	1		X
	Estrato socioeconómico	1	0	0	0	0	1		X
Condiciones intrínsecas	Canales de comunicación utilizados	1	1	1	1	1	5	X	
	Acceso a canales de comunicación	1	1	0	0	0	2		X
	Encuesta de satisfacción ciudadana	1	0	1	0	0	2		X
	Intereses de consulta	1	0	1	1	0	3	X	
Condiciones de comportamiento	Grupo poblacional	1	0	1	1	1	4	X	
	Minorías étnicas	1	1	1	1	1	5		

Grupo:		Organizaciones privadas							
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Condiciones Geográficas	Zona de operación	1	1	1	1	1	5		X
	Localidad	0	0	0	1	1	2	X	
Condiciones Organizacionales	Tipo de organización	1	1	0	0	1	3	X	
	Sector	1	1	1	1	1	5	X	
	Canales de atención	0	1	1	0	0	2		X
	Productos o servicios ofrecidos/ requeridos	1	0	1	1	1	4	X	
Condiciones de comportamiento organizacional	Servicio utilizado	1	1	1	1	0	4	X	
	Niveles de uso (frecuencia en la utilización de los servicios)	0	0	1	0	0	1		X
	Estatus del grupo de interés (tiempo en el que lleva usando el servicio)	0	0	1	0	0	1		X
	Servicios requeridos o recibidos	0	1	1	1	0	3	X	
	Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio)	1	0	1	1	0	3	X	

Grupo:		Organizaciones públicas							
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Condiciones Geográficas	Localidad	0	0	1	1	0	2	X	
Condiciones Organizacionales	Sector	1	1	1	1	1	5	X	
	Fuente de recursos	0	0	0	0	1	1	X	
	Productos o servicios ofrecidos/ requeridos	1	1	1	0	0	3	X	
Condiciones de comportamiento organizacional	Servicio utilizado	1	1	1	1	0	4	X	
	Niveles de uso (frecuencia en la utilización de los servicios)	1	1	1	0	0	3	X	
	Estatus del grupo de valor (tiempo que lleva usando el servicio)	1	0	1	0	0	2	X	
	Beneficios buscados (servicios recibidos u ofrecidos)	1	1	0	0	0	2	X	
	Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio)	1	1	1	1	1	5	X	

Grupo:		Colaboradores							
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Condiciones Geográficas	Localidad	0	0	0	1	0	1		X
	Barrio	0	0	0	1	0	1		X
	Dirección	0	1	0	0	0	1		X
Condiciones Demográficas	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
	Género	0	1	1	1	1	4	X	
	Nivel educativo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estado civil	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones intrínsecas	Uso de canales	1	1	0	0	0	2	X	
	Tipo de vinculación	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de la entidad	0	0	1	1	0	2	X	

Grupo:	Colaboradores								
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
	Acceso a canales	0	0	1	1	0	2	X	
<b>Condiciones de comportamiento</b>	Nivel jerárquico	1	0	1	0	0	2	X	

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir de la priorización realizada, es posible reconocer la información más relevante para la caracterización de grupos de valor de Canal Capital, a continuación, se presenta la información consolidada según las categorías y variables seleccionadas:

Categoría	Variable
<b>Ciudadanía</b>	
<b>Condiciones Geográficas</b>	Localidad de residencia
<b>Condiciones Demográficas</b>	Edad
	Género
<b>Condiciones intrínsecas</b>	Canales de comunicación utilizados
	Intereses de consulta
<b>Condiciones de comportamiento</b>	Grupo poblacional
	Minorías étnicas
<b>Organizaciones privadas</b>	
<b>Condiciones Geográficas</b>	Zona de operación
<b>Condiciones Organizacionales</b>	Tipo de organización
	Sector
	Productos o servicios ofrecidos/ requeridos
<b>Condiciones de comportamiento organizacional</b>	Servicios requeridos o recibidos
	Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio)
<b>Organizaciones públicas</b>	
<b>Condiciones</b>	Sector

Categoría	Variable
<b>Organizacionales</b>	Productos o servicios ofrecidos/ requeridos
<b>Condiciones de comportamiento organizacional</b>	Servicio utilizado
	Niveles de uso (frecuencia en la utilización de los servicios)
	Frecuencia de uso (utilización reiterada del servicio)
<b>Colaboradores</b>	
<b>Condiciones Demográficas</b>	Edad
	Género
	Nivel educativo
	Estado civil
<b>Condiciones intrínsecas</b>	Tipo de vinculación
<b>Condiciones de comportamiento</b>	No aplica

#### Paso 4. Identificación de mecanismos para recolección de información

Para Canal Capital la recolección de la información parte de los recursos humanos, físicos y tecnológicos de que dispone y sobre los cuales es posible tener un control operacional que garantice la certeza de la información en el marco de la caracterización. De esta forma se presentan los mecanismos para recolección de información seleccionados:

##### **Ciudadanía (punto de atención o servicio a la ciudadanía):**

La información sobre las características de la ciudadanía es obtenida a partir de la encuesta de satisfacción ciudadana así como de los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones – PQRS generados por la Oficina de Atención al Ciudadano del Canal y cuyos mecanismos de recolección de información se enlistan a continuación:

- ✓ Canal telefónico
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Atención personalizada
- ✓ Chat en línea
- ✓ SDQS
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Encuesta de satisfacción ciudadana

Así mismo, es importante tener en cuenta que Canal Capital en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT solamente presenta un procedimiento administrativo – OPA, a través del cual recopila información referente a la solicitud de copias de la programación del Canal.

##### **Colaboradores:**

- ✓ Registros administrativos (contratistas y personal de planta)

**Organizaciones privadas:**

- ✓ Recolección de información a través del diligenciamiento del formato de caracterización definido para el ejercicio.

**Organizaciones públicas:**

- ✓ Recolección de información a través del diligenciamiento del formato de caracterización definido para el ejercicio.

**Paso 5. Recopilación de información, establecimiento de grupos con características similares, análisis de información y presentación de resultados**

La recopilación de información para caracterizar a los usuarios desde los diferentes grupos focales se presenta teniendo en cuenta los mecanismos de recolección establecidos en el paso 4 para el perfil ciudadanía, para dicho grupo de interés se presenta a continuación la información obtenida a partir del análisis mayo 2018 – mayo 2019:

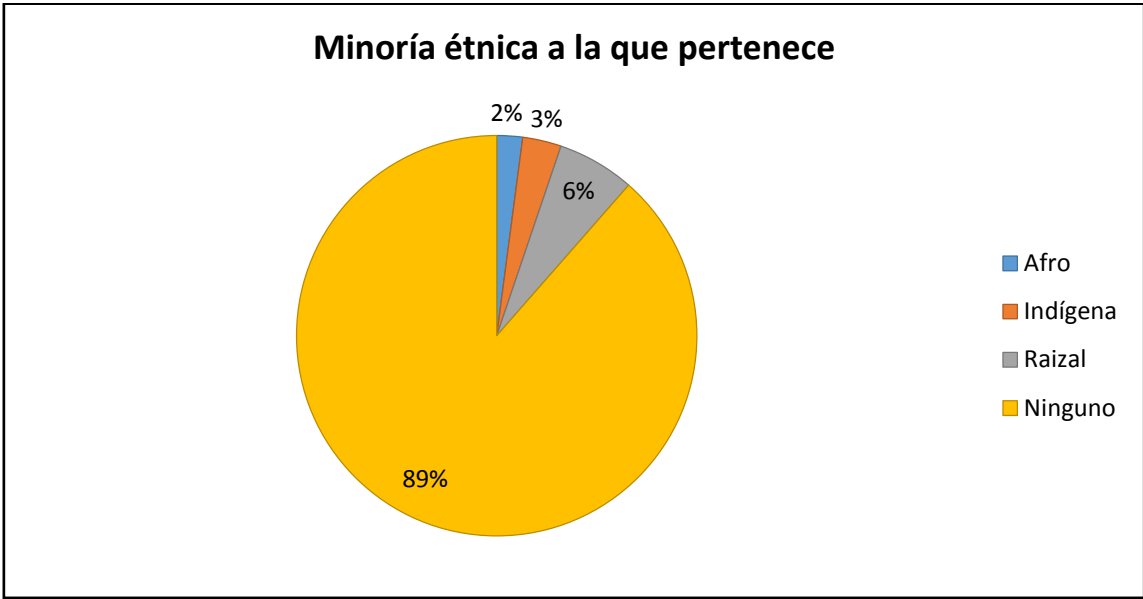
**Ciudadanía****Perfil**

Cana Capital tiene por objeto la operación, prestación y explotación del servicio de televisión regional, en este sentido su foco de acción abarca toda la población de la ciudad de Bogotá a través de la generación de contenidos enfocados a la promoción de la cultura ciudadana y la educación, para reconocer el tipo de ciudadanos con los cuales se tiene contacto se utilizaron los diferentes mecanismos de recopilación de información definidos por la Oficina de Atención al ciudadano del Canal.

**Minorías étnicas**

**Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana**

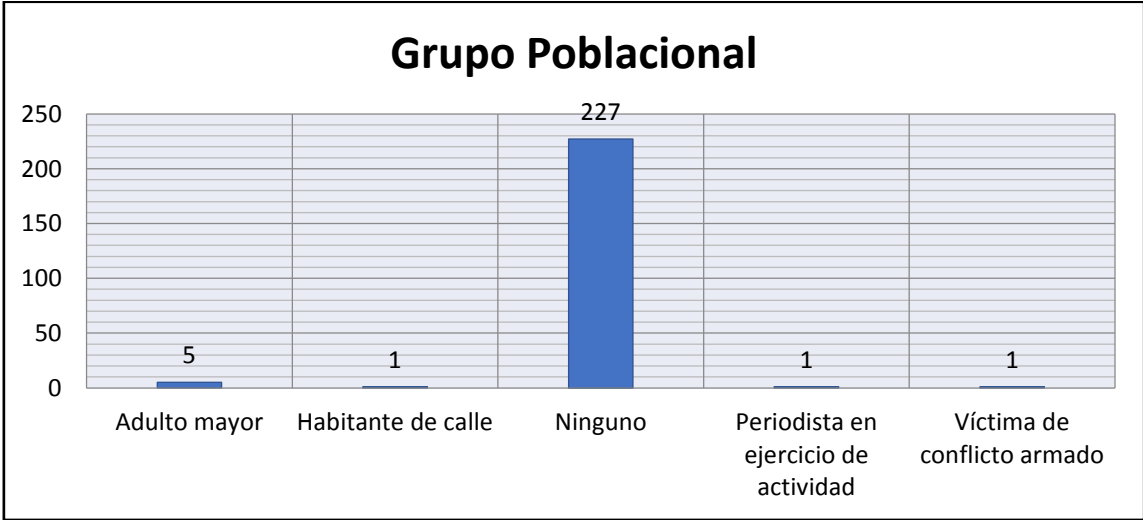
Minoría étnicas	Cantidad	Porcentaje
Afro	2	2,1%
Indígena	3	3,1%
Raizal	6	6,3%
Ninguno	85	88,5%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>



Las minorías que requieren información del Canal son los afro, indígenas y raizales, siendo los de mayor relevancia los raizales con una participación del 6.3%, la gran mayoría de los requirentes no se catalogan en ninguna minoría étnica.

**Grupo poblacional**

Fuente: Informes de PQRS

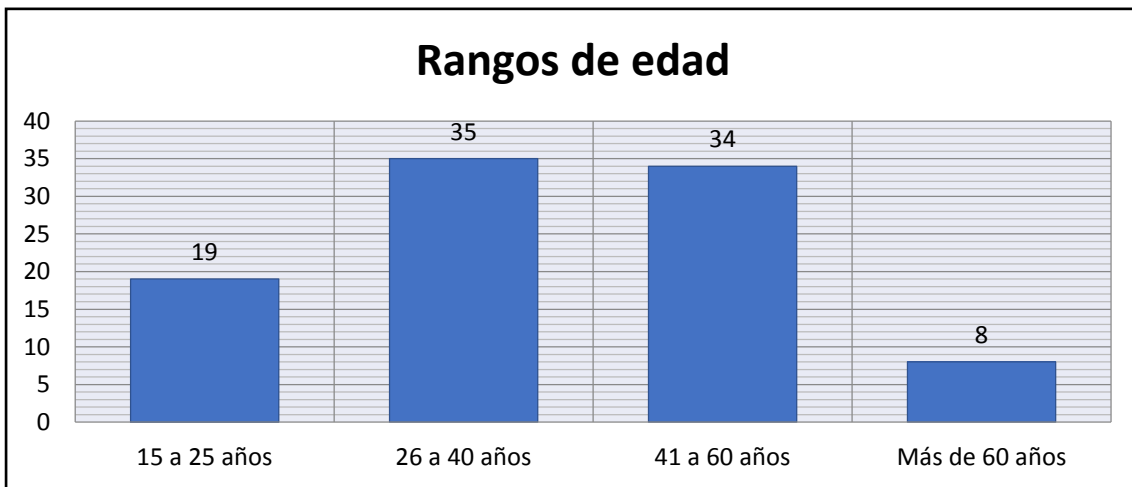


Los grupos poblacionales que requieren información por parte del Canal son habitante de calle (0.4%), adulto mayor (2.1%), periodista en ejercicio de actividad (0.4%), y víctima del conflicto armado (0.4%), siendo los de mayor participación los adultos mayores, los demás ciudadanos no relacionan información de pertenencia a algún grupo poblacional específico, por ende no se catalogan dentro de ningún grupo específico.

## Edad

Fuente: encuesta de satisfacción

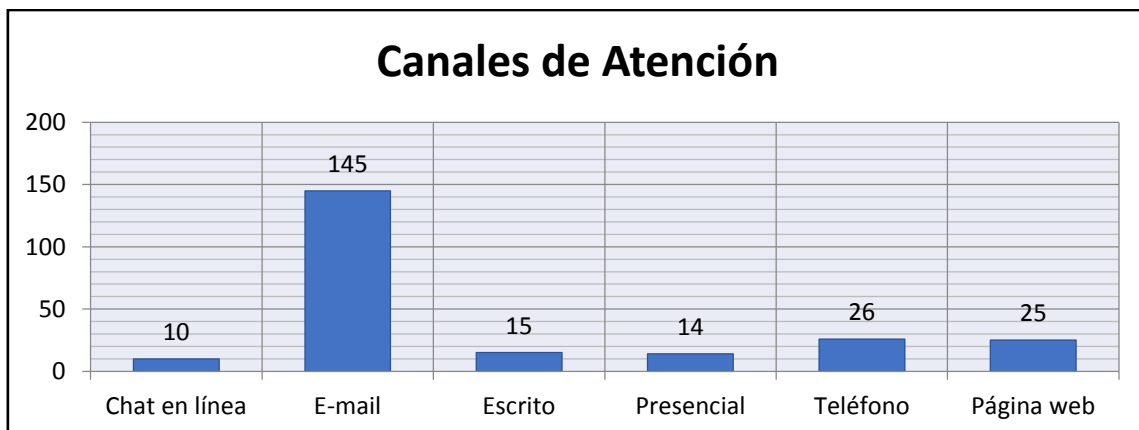
Edad	Cantidad	Porcentaje
15 a 25 años	19	19,8%
26 a 40 años	35	36,5%
41 a 60 años	34	35,4%
Más de 60 años	8	8,3%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>



La población que hace mayor uso de los canales de comunicación establecidos por la oficina de atención al ciudadano es la comprendida entre los 26 a los 40 años (36.5%) seguido por la población de 41 a 60 años (35.4%), así mismo, la población que menor uso hace de los canales de comunicación establecidos es la mayor a 60 años (8.3%).

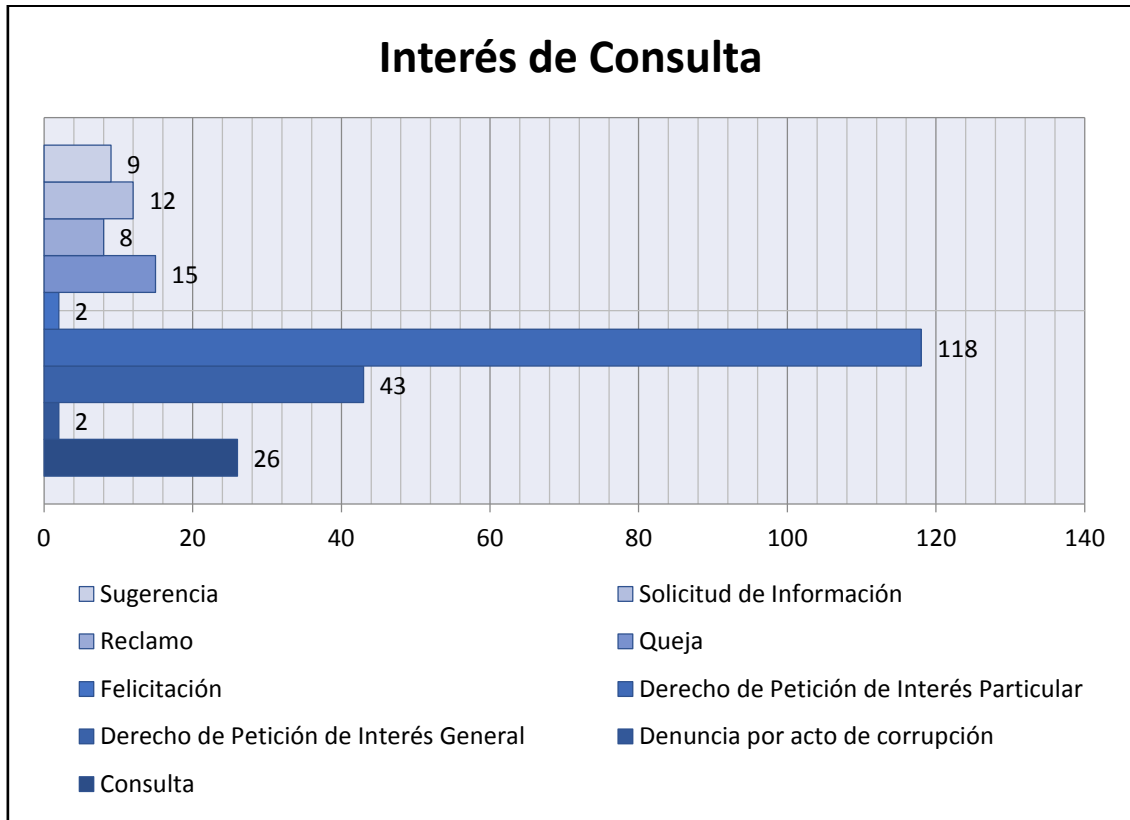
## Canales de comunicación utilizados

Fuente: informes de PQRS



El canal de atención de mayor uso por parte de los ciudadanos es el e-mail (61.7%) a través de la dirección [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co), seguido del teléfono (11.1%) y la

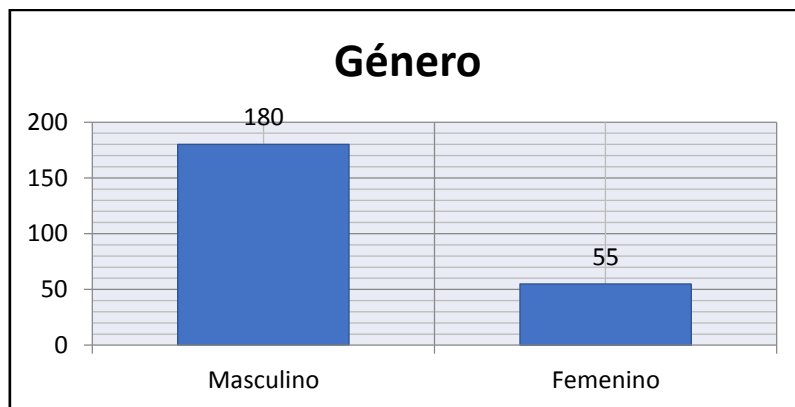
página web (10.6%), estos canales de atención son los de mayor impactos para la medición de las consultas realizadas por la ciudadanía, los demás canales de comunicación están por debajo del 7%, siendo la consulta escrita y presencial las de menor impacto.



Los intereses de consulta de los ciudadanos son derechos de petición de interés particular (50.2%), derechos de petición de interés general (18.3%) y consultas (11.1%), los demás intereses de consulta son inferiores al 10% siendo las denuncias por actos de corrupción y las felicitaciones las de menor interés por parte de los ciudadanos cada una con un 2% de uso respectivamente.

### Género

#### Fuente informes PQRS

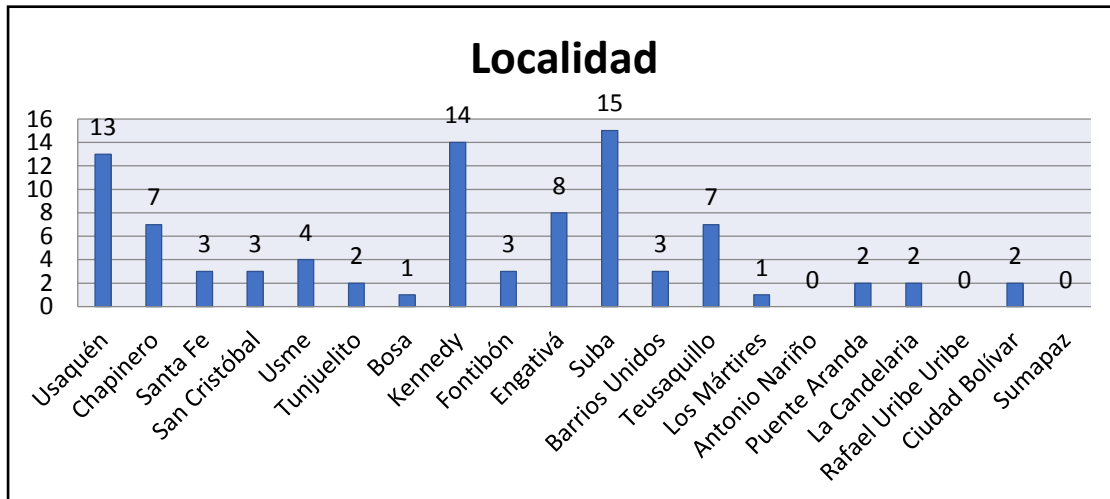




Los ciudadanos que mayor uso hacen de los canales de atención y que a su vez son requirentes frecuentes de información son los hombres (76.6%), seguido por las mujeres (23.4%), a la fecha de recolección de información no se encontraron datos de personas catalogadas dentro de otros géneros.

**Localidad**

Fuente: informes PQRS



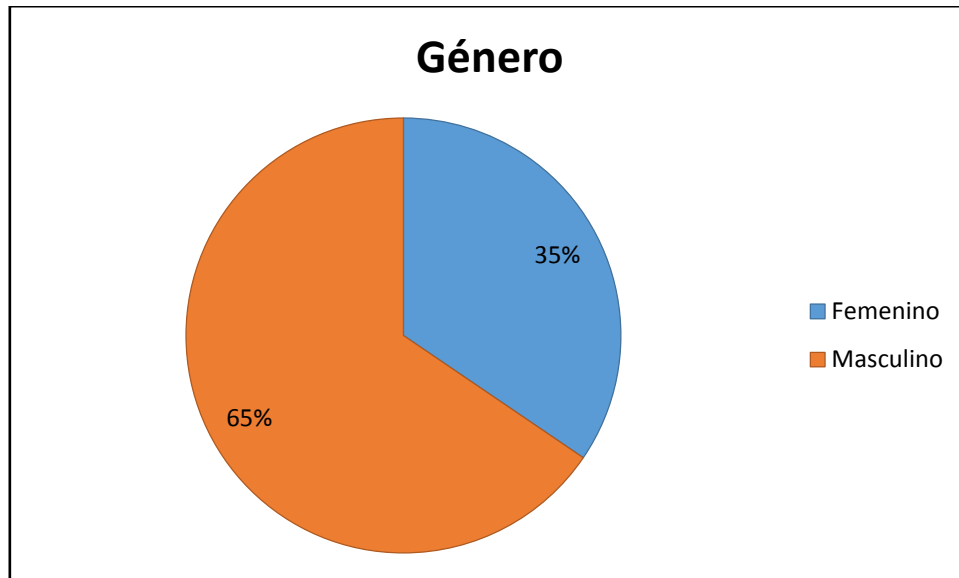
Las localidades que mayor información requieren por parte del Canal son suba (16.7%), Kennedy (15.6%), Usaquén (14.4%), las demás localidades no superan el 10%, es importante aclarar que las localidades Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe y Sumapaz no hacen contacto con el Canal a través de los canales de atención dispuestos.

**Aspectos relevantes del perfil ciudadanía**

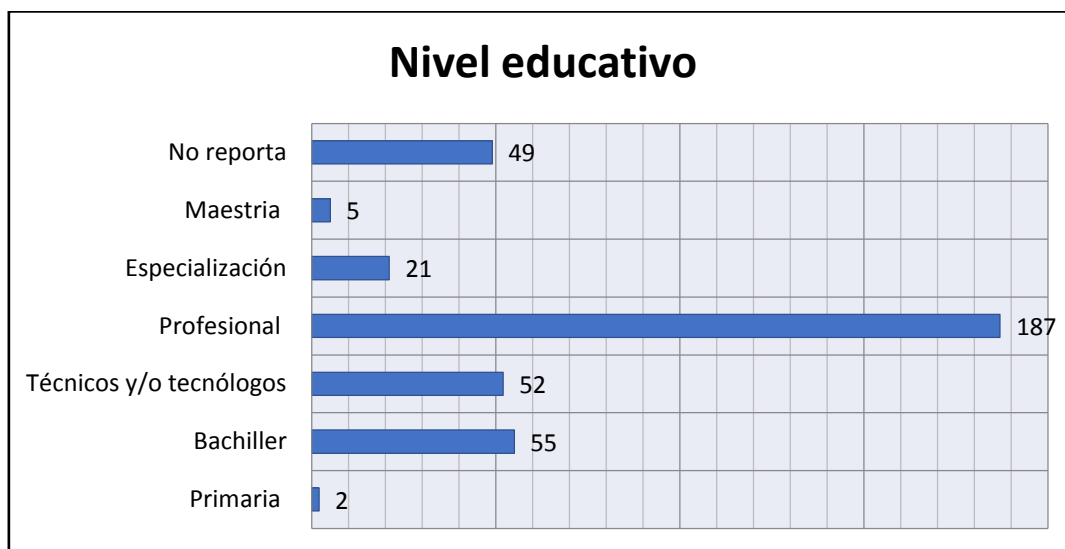
El perfil de los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, es en su mayoría de personas en un rango de edad de 26 a 60 años ubicados principalmente en localidades de gran extensión territorial como Suba, Kennedy o Usaquén, siendo a su vez la mayoría de usuarios hombres. Los principales intereses de consultas se asocian con la solicitud de derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general y consultas donde el principal medio de atención es el e-mail seguido del teléfono y la página web. Finalmente la minoría étnica que más consultas hace es la raizal, sin embargo, frente a este aspecto es importante aclarar que en términos generales las minorías étnicas del canal no superan el 15% del total de la población sobre la cual se tiene información, el mismo aspecto aplica para los grupos poblacionales donde el de mayor relevancia es el de adulto mayor.

## Colaboradores

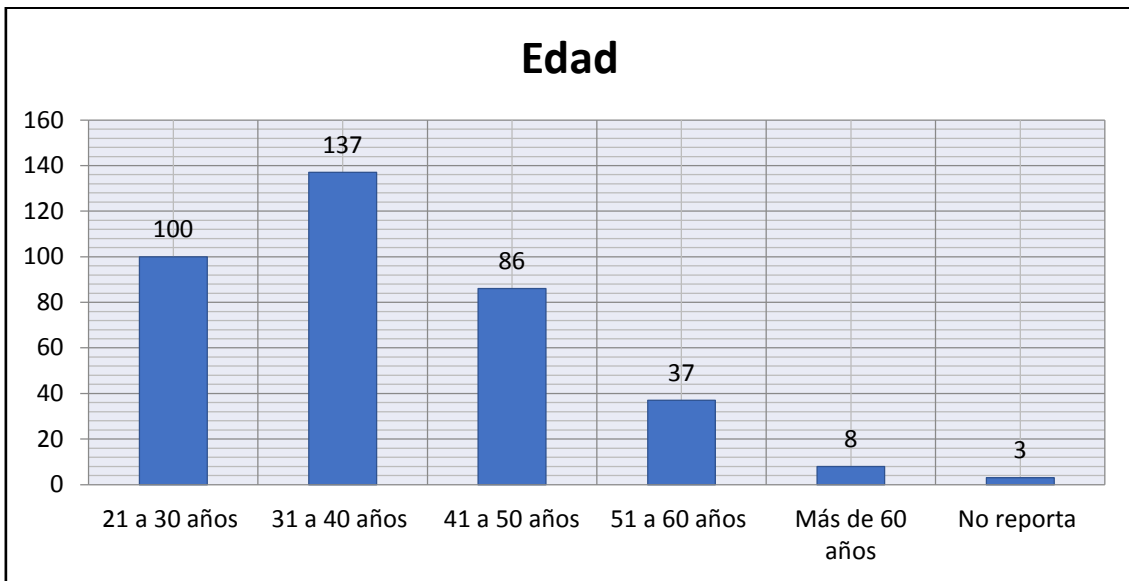
### Perfil



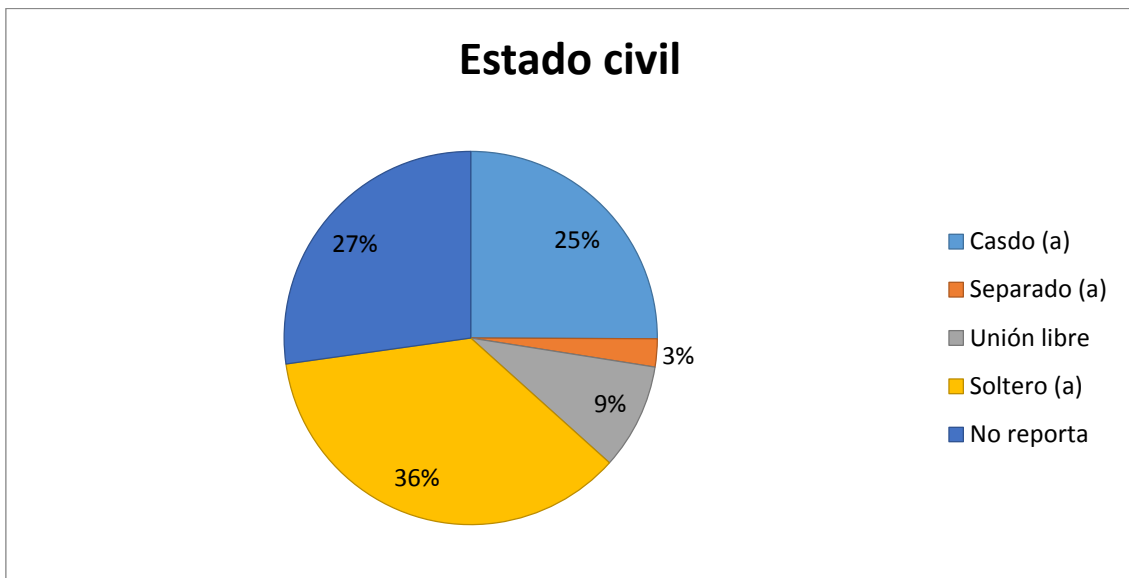
La mayoría de colaboradores del Canal son hombres (243 personas) y es seguido por mujeres (128 personas), dentro de la organización no se cuenta con contratistas o personal de planta identificado como no binario, transgénero o cualquier categoría fuera de la categorización binaria masculino o femenino.



Frente al nivel educativo de la población, los colaboradores son en su mayoría del nivel profesional (50%) seguido por bachilleres (15%) y técnicos y/o tecnólogos (14%), dentro de los grupos de colaboradores del Canal el 13% no reporta ningún tipo de nivel educativo, esto se debe a que en el proceso de recolección de información adelantado por el área de recursos humanos, no se registraba inicialmente dicha información de forma obligatoria para los contratistas de prestación de servicios.



La mayoría de colaboradores del Canal se encuentran en rangos de edad entre los 21 y los 50 años, siendo los de mayor predominancia: 31 a 40 años (37%), 21 a 30 años (27%), 41 a 50 años (23%), a partir de los 51 años en adelante la población llega al 12% y el 1% no reporta la edad, esta información es muy importante ya que permite reconocer las condiciones poblacionales en materia de edad lo cual es un elemento importante para temas estratégicos, de innovación y de desarrollo organizacional.



La mayoría de colaboradores son personas en estado civil solteras (134), seguido por personas casadas (93) y en unión libre (34), a su vez, existe un grupo importante de colaboradores que no reportar información, esto debido a que en el proceso de recolección de información adelantado por el área de recursos humanos, no solicitaba esta información de manea obligatoria.



La gran mayoría de colaboradores se encuentran vinculados a la entidad bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios (92%), el resto de la población (8%) son trabajadores oficiales de planta distribuidos en tres categorías: trabajadores de planta oficiales (6%), personal de libre nombramiento y remoción (1%) y de periodo (0.27%).

#### Aspectos relevantes del perfil colaboradores

Como se puede apreciar en la información gráfica, la mayoría de los colaboradores son hombres superando el 60% del total de la población del Canal, así mismo, más del 90% de los colaboradores son vinculados bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, este aspecto es importante resaltarlo debido a que este tipo de vinculación genera desapegos por el desarrollo institucional y es un factor que debe ser monitoreado constantemente con el fin de fortalecer la cadena de valor frente a la gestión del conocimiento y salvaguardar la gestión adelantada. Otro aspecto importante a tener en cuenta es el rango de edad el cual predomina entre los 21 y los 40 años (64%), con este aspecto se resalta la posibilidad de implementar estrategias innovadoras o hacer cambios de fondo sin que los mismos generen alertas y resistencia por parte de la población, si bien no todos los colaboradores de más de 40 años son propensos a ser resistentes al cambio, si es un factor que impacta algunos escenarios en el desarrollo de políticas y modificación en la gestión administrativa de la organización.

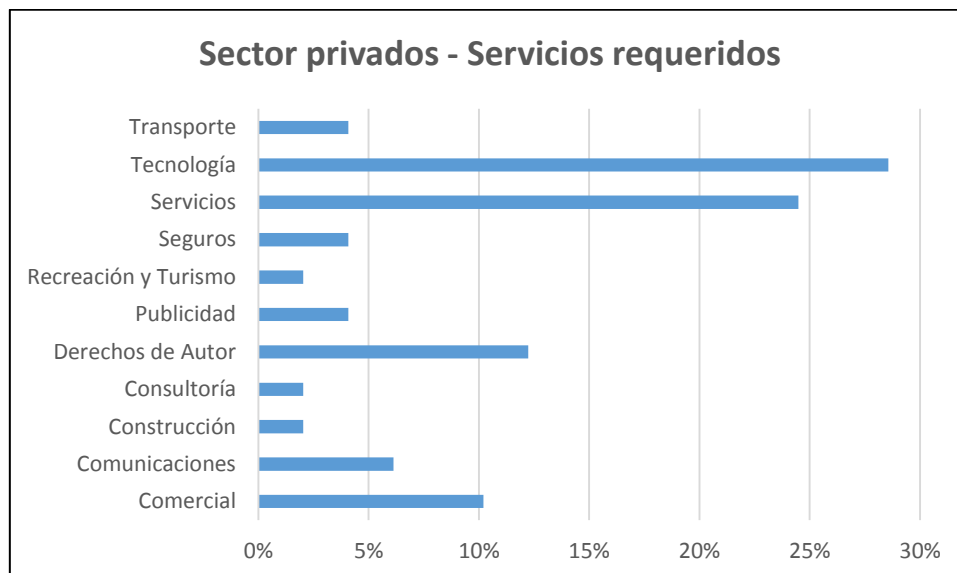
#### Organizaciones privadas y públicas

Para la construcción del perfil de estos grupos de valor se realizó el levantamiento de la información a partir de la priorización de las variables y la consolidación de la información reportada por los líderes de proceso al respecto, a continuación, se presenta el resultado consolidado de dicha actividad.

### Perfil privado

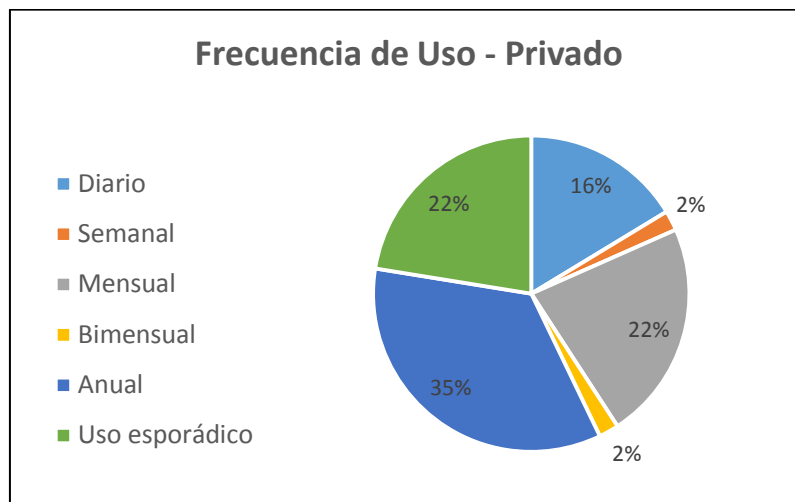
En cuanto al perfil privado, es importante resaltar que Canal Capital requiere más servicios de los que ofrece a este segmento. Muchos de los servicios ofrecidos por privados son de vital importancia para garantizar el normal desarrollo de las actividades del Canal, pues muchos de ellos se encuentran ligados a los asuntos administrativos. En cuanto a los servicios ofrecidos, todos se encuentran en el sector de tecnología y comunicaciones, relacionados principalmente con los asuntos de pauta virtual en página web. El impacto de los servicios ofrecidos trasciende los límites de la ciudad, pues el portal de Conexión Capital puede ser consultado a nivel mundial. En contraste, los servicios requeridos son de impacto meramente institucional.

### Aspectos relevantes del perfil privado



Como se puede observar en la gráfica, lo que más demanda el Canal son servicios relacionados con tecnología (29%). Este tipo de servicios están relacionados directamente con el objetivo de la entidad y complementan muchas de las funciones técnicas, de emisión y manejo de la información. Por otro lado, aparece un amplio grupo de servicios (24%) en los que clasifican asuntos administrativos como la vigilancia privada de la sede, servicios de ferretería, aseo y cafetería entre otros. Es importante que la entidad mantenga una buena relación con los proveedores de este tipo de servicios, pues, aunque no se encuentran relacionados con el objetivo institucional de la entidad, son necesarios para el normal funcionamiento.

Los servicios menos requeridos por el Canal son los relacionados con recreación institucional (2%), consultoría externa de proyectos (2%) y asuntos de seguros (4%).



La mayoría de los servicios que requiere Canal Capital se contratan de manera anual (35%), pues de esta manera puede generarse un control más claro de los recursos invertidos en correspondencia con la vigencia fiscal y los diferentes planes de manejo de recursos con los que cuenta la entidad. Otro gran porcentaje corresponde a servicios contratados sin una periodicidad definida, es decir, de uso esporádico (22%). Estos corresponden a necesidades eventuales que surgen en la entidad pero que se relacionan directamente con las necesidades básicas y ligadas al objetivo institucional. En esta categoría aparecen asuntos como reparaciones locativas, alquiler o compra de equipos especializados y la consultoría externa, como la contratada para el proyecto institucional de transformación digital.

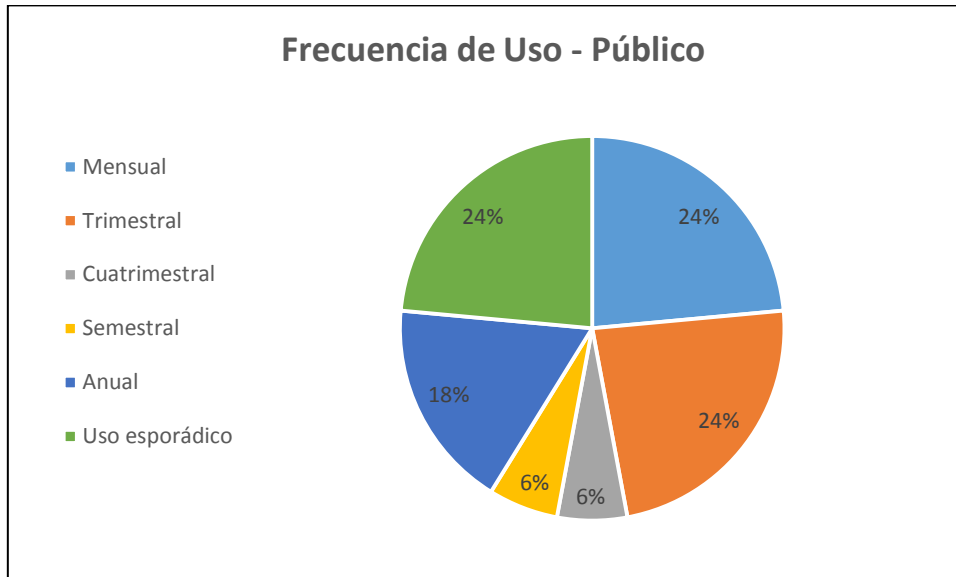
## Organizaciones públicas

### Perfil público

Como entidad vinculada al sector distrital de cultura, recreación y deporte, Canal Capital se relaciona activamente con diferentes entidades públicas, en su mayoría del nivel distrital (87%), aunque también con algunas del sector nacional en casos particulares (13%). Debido al flujo de información entre las diferentes entidades del distrito, el Canal se relaciona con una gran cantidad de Secretarías Distritales, entre las que destacan principalmente la de Cultura, por cuenta de ser la cabeza de sector, la de Integración Social en lo referente a los temas de políticas públicas y la de Planeación para seguimiento a los diferentes planes y proyectos que desarrolla el Canal.

### Aspectos relevantes del perfil público

La mayoría de las relaciones del Canal se relacionan con la presentación y entrega de información contable, administrativa, financiera y de asuntos ligados a la planeación institucional. Pese a que el relacionamiento es constante, y en algunos casos, permanente, es posible identificar el comportamiento general en materia de periodicidad referente al flujo de información interinstitucional. El comportamiento se describe en la siguiente gráfica:



Como lo refleja la gráfica, la mayoría de la información que se le requiere a Canal Capital desde otras entidades se presenta de manera mensual, trimestral y de acuerdo a requerimientos no periódicos, lo que en la gráfica se representa como “Uso esporádico”. Estas tres frecuencias representan juntas el 72% de la información requerida a la entidad.

En lo que concierne al relacionamiento con los Organismos de Control del distrito, Canal Capital mantiene relaciones con todas, pues participa activamente en los procesos de vigilancia de la gestión pública en consonancia con su compromiso con la transparencia en la administración del distrito. En este sentido, es importante continuar manteniendo esta relación la Personería, la Contraloría y la Veeduría Distrital. El relacionamiento con esta última, se encuentra más allá del flujo de requerimientos de información, pues Canal Capital participa activamente en cursos, talleres y ecosistemas públicos organizados por la Veeduría Distrital con el fin de complementar y fortalecer sus estrategias de innovación y su proyecto de transformación digital; por ende, es una relación importante y estratégica para la entidad.

### Conclusiones generales

Como entidad pública, Canal Capital cuenta con diferentes y nutridos grupos de interés que son fundamentales para el desarrollo de su gestión administrativa y misional. Sin embargo, dicho relacionamiento tiene un fin esencial, el cual corresponde a la prestación de un servicio público que genera impactos directos a los grupos poblacionales que componen a la ciudadanía. Aunque la audiencia del canal en medios digitales y tradicionales supera bastamente la cantidad de usuarios que se acercan a la entidad para elevar peticiones o solicitud, es importante contar con un panorama claro acerca de este grupo, pues son ellos quienes ejercen una relación más directa en materia de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas. El conocimiento de estos grupos es el primer paso para la consolidación e

implementación efectiva de las estrategias de participación ciudadana definidas por el canal en su política institucional para esta materia.

En lo que concierne a los grupos de interés de origen público, destacan principalmente una serie de secretarías del distrito que ejercen funciones de compilación de información, y revisión y vigilancia del comportamiento de la gestión pública en sus diferentes aspectos. El conocimiento sobre las mismas, así como el buen relacionamiento de Canal Capital con el resto de entidades del distrito es un paso importante para mantener y consolidar oportunidades de trabajo intersectorial e interinstitucional con miras al mejoramiento continuo del servicio prestado y la consolidación de nuevos proyectos que representen un beneficio para la ciudadanía en los diferentes sectores que componen la administración distrital.

Por último, en lo que se refiere al sector privado, el presente ejercicio de caracterización permitió establecer las principales necesidades del Canal que son suplidas por actores privados. Entre ellas destacaron principalmente las relacionadas con temas de tecnología y servicios administrativos. Teniendo en cuenta el objeto institucional del canal, los servicios de tecnología son un aspecto fundamental para el normal desarrollo de las funciones. Contar con proveedores identificados es una oportunidad de optimización de recursos a la hora de realizar futuras contrataciones, lo cual contribuye a la consolidación de una buena gestión pública.