

TRABAJO DE GRADO

ALEJANDRO CORTÉS AMAYA

**FACULTAD DE PREGRADO- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DECANATURA DE PREGRADO

ASESORA ACADÉMICA: CLAUDIA PATRICIA MONTENEGRO

ASESOR ACADÉMICO: MILTON RICARDO MEDINA ANGEL

AÑO 2025

**APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS EN EL APOYO A LA
GESTIÓN COMUNICATIVA INSTITUCIONAL**

ALEJANDRO CORTÉS AMAYA

**FACULTAD DE PREGRADO- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DECANATURA DE PREGRADO

ASESORA ACADÉMICA: CLAUDIA PATRICIA MONTENEGRO

ASESOR ACADÉMICO: MILTON RICARDO MEDINA ANGEL

AÑO 2025

Dedicatoria/Agradecimientos

A todas las personas que hicieron posible este trabajo, desde el apoyo académico hasta el personal, expreso mi más sincero agradecimiento.

Agradezco a la Oficina de Comunicaciones de la ESAP por abrirme sus puertas y permitirme desarrollar mi práctica en un entorno profesional enriquecedor, por la paciencia y disposición que tuvieron, fueron unos guías, compañeros y concejeros valiosos durante este proceso, me brindaron herramientas y ayudas en varias ocasiones. Infinitas gracias a mi asesora académica la profesora Claudia Patricia Montenegro que con paciencia, dedicación enorme y tiempo que tuvo, así como palabras de apoyo y su intención de que esto saliera adelante fue un impulso enorme cuando los contratiempos y las puertas cerradas se aparecían. Me recordó que siempre habrá una solución para las cosas, que primero hay que evaluar la situación y luego actuar. Quiero agradecerle a quienes me acompañaron directa e indirectamente durante esta etapa académica, a las personas que conocí a lo largo del camino que, con unas palabras de apoyo, un tiempo compartido, una tarde conversando o una risa amistosa me ayudaron a seguir con este trabajo, me dieron ese tiempo de calidad que necesitaba para seguir.

Dedico este trabajo a mi familia, quienes con su apoyo incondicional y confianza constante han sido la base de cada logro alcanzado, siempre han sido el pilar más importante en mi vida, su cariño, confianza y tiempo fueron cruciales para poder desarrollar este trabajo; quiero agradecer especialmente a mi madre y mi hermano, ellos son mi motor para no rendirme, me han enseñado un sin fin de cosas que moldearon a la persona que soy hoy. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible desde un inicio, cuando me encontraba perdido y sin energía, cuando llamaba en las noches en busca de consejos cuando el estrés y la frustración hacían su aparición diaria su amor y calidez fueron el refugio perfecto para mí. Adriana, Andrés, desde el fondo de mi corazón les doy las

gracias. Y quiero agradecer también a mi gata, quien fue mi fiel compañera de desvelos, que con su suave ronroneo y su silenciosa presencia nunca juzgó mis borradores ni mis dudas mientras yo redactaba. Gracias por ser mi sombra en las noches de trabajo eternas.

Resumen.

El presente trabajo de grado se centra en la aplicación de herramientas estadísticas para fortalecer los procesos comunicativos de una institución pública de educación superior. A partir de la recolección, organización y análisis de datos provenientes de las métricas digitales de Radio ESAP entre los años 2023 y 2025, se logró consolidar información relevante sobre el comportamiento de la audiencia, los niveles de alcance, las tendencias de consumo y los patrones de acceso. Este proceso permitió identificar variaciones significativas entre periodos, así como oportunidades de mejora en la difusión y posicionamiento de los contenidos institucionales.

La experiencia práctica evidenció el papel fundamental de la estadística como soporte para la toma de decisiones informadas dentro del área de comunicaciones, al ofrecer una visión clara y objetiva del impacto de las estrategias implementadas. Los resultados obtenidos demuestran que el análisis sistemático de datos contribuye directamente a la optimización de procesos, la planificación estratégica y el fortalecimiento de la gestión digital. En conjunto, este trabajo resalta la importancia de integrar el análisis estadístico en la administración pública como herramienta clave para mejorar la eficiencia y la efectividad institucional.

Índice

Dedicatoria/Agradecimientos	3
Resumen.....	4
Índice.....	5
Introducción.	8
Objetivo de la práctica.	9
Descripción de la entidad.....	9
Decreto 164 de 2021	10
Misión:	10
Visión:.....	10
Sueños y objetivos estratégicos:	11
Sueño 1.....	11
Objetivo 1:	11
Sueño 2.....	11
Objetivo 2:	11
Sueños 3	11
Objetivo 3.....	11
Sueño 4.....	11
Objetivo 4:	11
Valores institucionales:.....	12
Organigrama:	13
Figura 1	13
Actividades realizadas.	13
Referente legal:	14
La ley de estadísticas oficiales (Ley 2335 de 2023):	14
Ley 1712 de 2014: Transparencia y acceso a la información pública:	15
Ley 1437 de 2011 (CPACA): Uso de tecnologías y celeridad:	16
Decreto 1743 de 2016 (Sistema Estadístico Nacional):.....	17
Ley 1753 de 2015: Creación del Sistema Estadístico Nacional (SEN):	17
Documento CONPES 3920 de 2018: Política de explotación de datos (Big Data):.....	18
Decreto 2404 de 2019: Fortalecimiento del SEN:	19
Resolución 1372 de 2020 del DANE: Estrategia de calidad estadística:.....	19
Componentes de la calidad estadística (principios de la estrategia):	19

Resolución 1214 de 2024 del DANE: Obligatoriedad y estandarización del proceso:	19
Contenido temático de la estadística y su aplicación en la administración pública.....	20
Fundamentos de la recolección de datos en medios digitales.....	21
Ética y Normativa:	21
Fundamentos del muestreo y el enfoque metodológico descriptivo.	21
Tipos de muestreo en la investigación:.....	22
Muestreo probabilístico:	22
Muestreo no probabilístico:	22
El enfoque en el muestreo no probabilístico:.....	22
Marco Teórico.....	23
Metodología.	25
Año 2023:.....	26
Diagrama con relación a la edad:.....	26
Figura 2:	26
Gráfico con relación al género:.....	27
Figura 3:	27
Gráfico con relación al sistema operativo:.....	28
Figura 4:	28
Diagrama con relación a la ciudad:.....	29
Figura 5:	29
Año 2024:.....	29
Diagrama con relación a la edad:.....	30
Figura 6:	30
Diagrama con relación al género:	31
Figura 7:	31
Diagrama con relación al sistema operativo:	32
Figura 8:	32
Diagrama con relación a la ciudad:.....	32
Figura 9:	32
Año 2025:.....	33
Diagrama del porcentaje con relación a la edad:	33
Figura 10:	33

Diagrama del porcentaje con relación al género:.....	34
Figura 11:	34
Diagrama del porcentaje con relación al Sistema Operativo:.....	35
Figura 12:	35
Diagrama del porcentaje con relación a las ciudades:	35
Figura 13:	35
Análisis Comparativo:	36
Tabla 1. Totales de vistas por año:.....	36
Diagrama 1 – Comparativo Género:	37
Gráfico 2 – Comparativo edad:.....	38
Tabla 2. Total vistas de la categoría edad desconocida:	38
Tabla 3 – Comparativo Sistema Operativo:.....	39
Tabla 4 – Comparativo Ciudad.....	40
Importancia estratégica de la estadística en la administración pública.....	41
Integración y Planeación para la Gestión por Resultados:.....	42
Resultados.....	43
Recomendaciones:	44
Conclusiones:	45
Bibliografía	45

Introducción.

La gestión de la comunicación institucional en entidades públicas requiere cada vez más del uso estratégico de datos que permitan comprender el comportamiento de las audiencias y evaluar la efectividad de los contenidos difundidos. En este contexto, el presente trabajo de grado se desarrolla en el marco de la práctica administrativa realizada en la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, con el propósito de analizar, mediante herramientas estadísticas, las métricas digitales asociadas a la emisora Radio ESAP durante los años 2023, 2024 y 2025. A través de este proceso, se busca aportar insumos técnicos que fortalezcan la toma de decisiones en el área de comunicaciones, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos informativos y la proyección institucional. El trabajo comprende la recolección, sistematización y análisis de datos relacionados con el alcance, los patrones demográficos de la audiencia, los dispositivos utilizados para acceder a los contenidos y la procedencia geográfica de los usuarios. Para ello, se emplearon métodos de análisis descriptivo, comparativo y gráfico que permitieron identificar tendencias, comportamientos recurrentes y variaciones significativas entre los periodos estudiados. Asimismo, se elaboraron reportes visuales y analíticos que facilitan la interpretación de la información y ofrecen una visión clara del rendimiento digital de la emisora.

La importancia de este análisis radica en su capacidad para proporcionar información confiable y actualizada sobre el impacto de la comunicación institucional en entornos digitales. Con base en los resultados obtenidos, es posible orientar estrategias de difusión, optimizar la planificación de contenidos y fortalecer la relación entre la institución y sus comunidades de interés. En conjunto, la presente investigación resalta el valor de la estadística aplicada como herramienta fundamental para la modernización, la transparencia y la eficiencia en la gestión

pública, reafirmando el papel de la comunicación basada en evidencia dentro de los procesos institucionales.

Objetivo de la práctica.

El presente trabajo de grado se centra en ofrecer un diagnóstico descriptivo de la audiencia digital de Radio ESAP y la relación que establece con sus contenidos. Para cumplir este propósito, el estudio se apoyará exclusivamente en el análisis de las métricas web recopiladas por la emisora.

El objetivo principal es caracterizar la audiencia que interactúa con el medio. El análisis se centrará en datos clave como la ubicación geográfica (ciudad), el género, el rango de edad y el sistema operativo utilizado por los usuarios para acceder al contenido online. Este análisis abarcará un amplio periodo de tiempo, desde el año 2023 hasta el año 2025, lo que permitirá identificar tendencias de audiencia a lo largo de los años.

Mediante la exploración detallada de estas métricas, se buscará establecer una relación directa entre los datos de consumo y la forma en que los usuarios interactúan con Radio ESAP. Los hallazgos servirán como herramienta fundamental para la ESAP, proporcionando la información necesaria para la toma de decisiones estratégicas, la optimización de los recursos comunicacionales y el fortalecimiento de la conexión entre la radio y su público objetivo: la comunidad esapista y el público externo interesado en sus temáticas.

Descripción de la entidad.

La Escuela superior de Administración Pública, es un establecimiento público de carácter universitario especializado en altos estudios de la administración y la gerencia pública, creado hace más de 50 años por el gobierno colombiano con cubrimiento nacional, a través de sus 16 sedes territoriales y sus centros de atención pública territorial. Acreditada en su calidad de excelencia académica, y líder en la transformación de la sociedad y del país, por la enseñanza y difusión del

saber administrativo y público, trabaja con cumplimiento en funciones y servicios y autonomía académica.

Decreto 164 de 2021:

ARTÍCULO 2. Objeto. La Escuela Superior de Administración Pública – ESAP tiene como objeto la formación, investigación y extensión académica en el campo de la administración pública y el gobierno, en el contexto de la educación superior universitaria, la gestión del conocimiento y al apoyo técnico a las distintas instancias del Estado; la investigación, innovación y creación en el campo de la Administración Pública y el gobierno como centro de gestión académico para la asistencia técnica nacional y territorial; y la inducción, asesoría, consultoría, capacitación, acompañamiento y asistencia a los gobiernos nacional y territorial en la organización, gestión y operación de lo público que propendan la transformación del Estado y la administración pública nacional y territorial, con el fin de apoyar el cumplimiento de los fines del Estado.

Misión:

Formar con alta calidad servidores públicos y ciudadanos éticos, empoderados, comprometidos con la construcción de paz en sus territorios y con la justicia social, económica y ambiental, generadores de conocimiento en el campo de la administración pública y capaces de consolidar ciudadanías e instituciones que transformen positivamente las realidades locales, nacionales y globales.

Visión:

Ser, en 2033, una institución de referencia global en la formación de funcionarios, líder en la generación de conocimiento en el campo de la administración pública, con incidencia determinante en la consecución de justicia social, económica y ambiental a nivel local, nacional e

internacional, y aliada imprescindible del Estado colombiano en la construcción de paz en todos sus territorios.

Sueños y objetivos estratégicos:

Sueño 1. Excelencia Académica y transformaciones para la vida:

Objetivo 1: Asegurar la excelencia de la formación en Administración Pública para el desarrollo de competencias globales de servidores públicos y ciudadanos que contribuyan a la transformación del Estado y a la justicia social y ambiental.

Sueño 2. Comunidad científica Global:

Objetivo 2: Fortalecer procesos de investigación con un enfoque ético, interseccional, participativo y territorial que innoven y trasciendan las fronteras geográficas y del conocimiento, con el propósito de solucionar y atender los retos de la administración pública e impactar la calidad de vida de los ciudadanos.

Sueños 3. Aliado estratégico en la reforma y transformación del Estado:

Objetivo 3: Liderar la asesoría y asistencia técnica que coadyuve a las transformaciones del Estado.

Sueño 4. Transformación organizacional:

Objetivo 4: Potenciar las capacidades Institucionales para consolidar una cultura organizacional innovadora, transparente y participativa que conduzca a la modernización sostenible de la ESAP.

Valores institucionales:

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

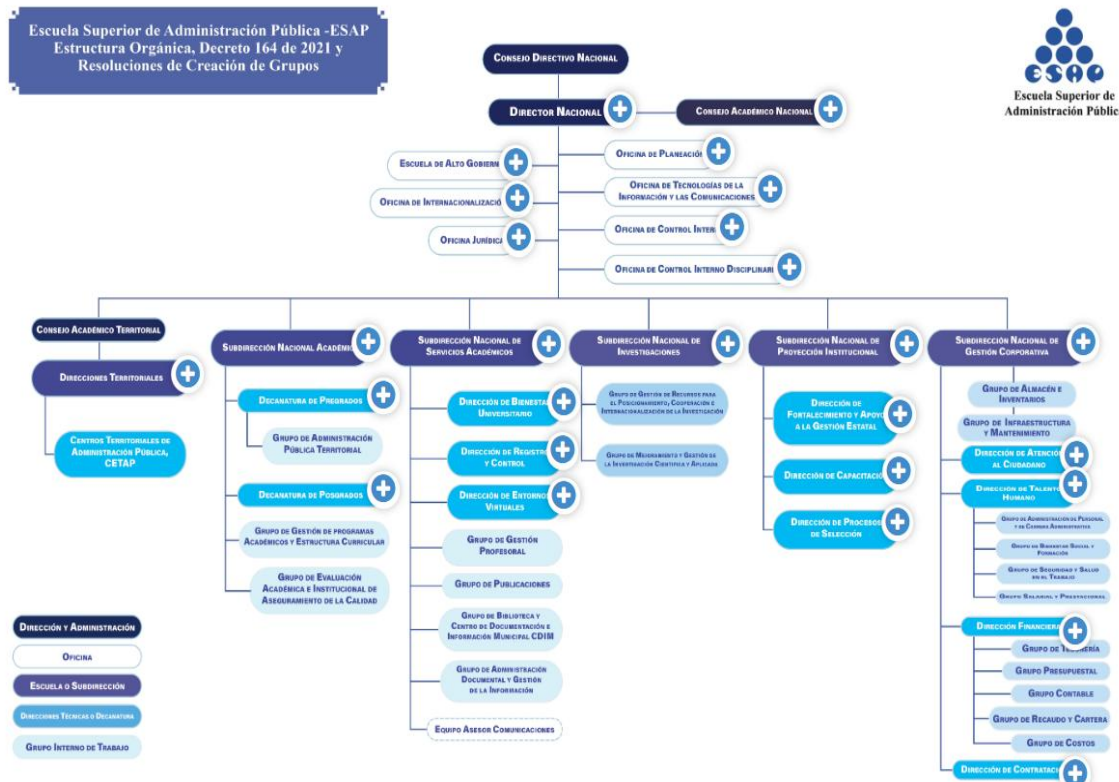
Empatía: Tengo genuino interés por el otro, me identifico con lo que siente o piensa el otro, comparto sentimiento o emociones.

Sentido de pertenencia: Comparto el espíritu del ubuntu “Yo soy porque nosotros somos”. Siento satisfacción de ser parte de la ESAP. Me identifico con sus valores y creencias.

Organigrama:

Figura 1

Organigrama Escuela Superior de Administración Pública



La Oficina de Comunicaciones de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) se encuentra ubicada dentro de la estructura de la Subdirección Nacional de Servicios Académicos, la cual depende directamente de la Dirección Nacional. Esta oficina forma parte del conjunto de dependencias que apoyan la gestión académica de la institución, y está alineada con los procesos misionales relacionados con la formación y divulgación académica.

Actividades realizadas.

La estructuración de este trabajo de grado se abordó a través de una fase inicial intensiva que sentó las bases metodológicas y conceptuales del análisis. Esta etapa comenzó con una exhaustiva búsqueda y revisión de información sobre el tema. Posteriormente, la metodología de trabajo se definió mediante la realización de mesas de trabajo periódicas en la oficina de

comunicaciones de la ESAP, involucrando a personal clave para alinear los objetivos del proyecto con las necesidades institucionales de Radio ESAP. A partir de estos encuentros y la información preliminar, se llevó a cabo la planeación y directriz del trabajo.

Complementando, se realizaron diferentes reuniones estratégicas con el equipo de Comunicaciones y personal del frente de Mercadeo de Radio ESAP con la finalidad de dar lineamientos claros y pertinentes al proyecto y evaluar distintas ideas de enfoque. En paralelo, se priorizó la organización y validación conceptual del proyecto mediante la programación y ejecución de varias reuniones con la asesora académica, lo cual fue fundamental para establecer la estructura definitiva del trabajo de grado.

El desarrollo de este trabajo de grado en la oficina de comunicaciones de la ESAP se articula directamente con los principios rectores de la Administración Pública, siendo la Comunicación Estratégica Institucional el concepto central. Esta disciplina establece que la interacción de una entidad pública con su entorno (a través de medios como Radio ESAP) debe ser planificada, coherente y orientada a resultados, lo cual se materializó en las actividades realizadas.

Referente legal:

La ley de estadísticas oficiales (Ley 2335 de 2023):

Artículo 1. Objeto de la Ley: "La presente Ley tiene por objeto establecer los principios, lineamientos y procedimientos para la planeación, producción, difusión y aseguramiento de la calidad de las estadísticas oficiales, con el fin de fortalecer el Sistema Estadístico Nacional (SEN) y garantizar la calidad, independencia, objetividad, transparencia, pertinencia, comparabilidad y coherencia de las estadísticas oficiales, para que sean un bien público al servicio de toda la sociedad."

La inclusión de esta ley en el trabajo de grado proporciona el contexto de por qué es importante caracterizar la audiencia de Radio ESAP con rigor técnico y metodológico. La Ley 2335 de 2023 refuerza la necesidad de que todas las entidades públicas, como la ESAP, adopten altos estándares de calidad en el manejo, la producción y la difusión de sus datos. En el caso particular de este estudio, las métricas web analizadas —provenientes de plataformas de acceso al contenido— son consideradas registros administrativos que, al ser sistematizados, se convierten en insumos estadísticos de interés. Por lo tanto, deben ser tratados con los principios de independencia, objetividad y transparencia que promueve la Ley. El análisis de las tendencias de consumo y la caracterización de la audiencia se convierte así en un insumo institucional confiable que contribuye a una mejor toma de decisiones en la oficina de comunicaciones, a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la pertinencia de la programación de la emisora. Además, la ley subraya la necesidad de que esta información sea puesta al servicio de la sociedad (la comunidad ESAP y el público externo), cumpliendo con el principio de difusión y acceso a la información pública.

Ley 1712 de 2014: Transparencia y acceso a la información pública:

Esta ley estatutaria regula el derecho fundamental de acceso a la información en posesión de entidades públicas. Su aplicación es crucial en este proyecto, ya que el análisis de métricas se realiza sobre datos generados por un medio institucional, los cuales califican como información pública en sentido amplio.

En su artículo 3 *“Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública”* se habla que el principio de divulgación proactiva de información invita a las entidades o instituciones a publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público. Disponiendo esta información de manera masiva, rutinaria, actualizada, accesible y comprensible, razón por la cual el uso de los medios electrónicos facilita y potencializa la divulgación de información pública para todos.”

La caracterización de la audiencia de Radio ESAP se convierte en un ejercicio de transparencia. Al analizar y estructurar las métricas de consumo (edad, ubicación, tecnología) para la ESAP, el estudio está generando un insumo que, si se divulga en formatos accesibles, cumple con la obligación de informar sobre el alcance y el uso de un recurso público. Esto valida la importancia de medir la eficacia comunicativa institucional, al someter el desempeño del medio al escrutinio público, bajo los criterios de calidad de la información y accesibilidad.

Ley 1437 de 2011 (CPACA): Uso de tecnologías y celeridad:

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) establece la modernización y la eficiencia como pilares de la gestión pública. La relevancia de esta norma para el proyecto reside en su respaldo al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como herramientas para la celeridad y la mejora del servicio.

En el **Artículo 3. Principios**, el principio de Celeridad establece que: "En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas." (Ley 1437 de 2011)

El análisis de métricas web es, por naturaleza, una aplicación de las TIC para la gestión administrativa. La ley legitima que la ESAP utilice herramientas de analítica digital para impulsar la eficiencia de su proceso comunicativo. El uso de la matriz de datos en Excel, la definición de la consulta para la extracción de registros y la búsqueda de resultados intermedios y finales demuestran la aplicación de este principio de celeridad al buscar respuestas técnicas y oportunas a las necesidades de Radio ESAP, reemplazando procedimientos manuales por el procesamiento sistemático de datos.

Decreto 1743 de 2016 (Sistema Estadístico Nacional):

Este decreto reglamentario, si bien fue derogado en algunas partes por normativas posteriores, es clave al desarrollar el Título 3 sobre el Sistema Estadístico Nacional (SEN). Este apartado refuerza la importancia del aprovechamiento de los registros administrativos por parte de las entidades públicas.

Objetivo del SEN (**Artículo 2.2.3.1.2, Numeral 3**): "Propiciar el fortalecimiento y aprovechamiento amplio e intensivo de los registros administrativos como fuente para la producción de estadísticas oficiales y el mejoramiento de la calidad y coherencia de las mismas." (Decreto 1743 de 2016)

Aplicación al Diagnóstico: Este punto es la “columna vertebral metodológica”, ya que establece que los datos de tráfico y consumo generados por Radio ESAP (las métricas web) son formalmente registros administrativos que la ESAP tiene el deber de aprovechar para fines estadísticos. El decreto exige a las entidades fomentar la innovación en la producción de estadísticas, lo cual se cumple al realizar un diagnóstico de audiencia no a través de encuestas tradicionales, esto valida el enfoque del proyecto como una práctica de gestión basada en evidencia que utiliza información existente para la mejora continua institucional.

Ley 1753 de 2015: Creación del Sistema Estadístico Nacional (SEN):

El Artículo 160 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018, es la norma fundacional del Sistema Estadístico Nacional (SEN). Este artículo estableció el objetivo de suministrar a la sociedad y al Estado estadísticas oficiales de calidad y de manera coordinada.

En su **Artículo 160**: Sistema Estadístico Nacional (SEN) se establece lo siguiente: "Créase el Sistema Estadístico Nacional, en adelante SEN, con el objetivo de suministrar a la sociedad y al

Estado, de manera coordinada entre las entidades productoras, estadísticas oficiales nacionales y territoriales de calidad, con lenguajes y procedimientos comunes respetuosos de los estándares estadísticos internacionales..." (Ley 1753 de 2015)

Aplicación al Diagnóstico: Este mandato vincula directamente a la ESAP como una entidad productora de información (a través de sus registros administrativos). La medición de audiencias de Radio ESAP es una manifestación del compromiso institucional con la generación de estadísticas a nivel sectorial. El proyecto, al organizar y depurar las métricas, asegura que este insumo sea "de calidad" y usable, cumpliendo con la directriz de la Planeación Nacional.

Documento CONPES 3920 de 2018: Política de explotación de datos (Big Data):

Este documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) sentó la Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data), reconociendo el valor estratégico de los datos masivos digitales para la generación de valor social y económico. Es el pilar de la gestión basada en la analítica avanzada. El objetivo de la Política se basa en lo siguiente: El CONPES 3920 se enfoca en la "datificación" como la transformación de las interacciones humanas en datos procesables y cuantificables.

Lo anterior se sustenta en que las métricas web de Radio ESAP (como el tiempo de escucha o el sistema operativo) son, por definición, Big Data o datos masivos generados por interacciones digitales. El diagnóstico busca explotar este activo digital para transformar los datos de audiencia en conocimiento accionable que permita a la ESAP tomar decisiones informadas sobre la optimización de su estrategia de comunicación. El proyecto se alinea con el eje de Planeación y Gestión Pública basada en explotación de datos.

Decreto 2404 de 2019: Fortalecimiento del SEN:

Este decreto modificó y fortaleció el Título 3 del SEN, derogando el Decreto 1743 de 2016 y elevando el rigor en la producción y coordinación de las estadísticas oficiales.

Artículo 2.2.3.3.3. Funciones del Consejo Asesor Técnico del SEN. Numeral 1.4): El Consejo debe asesorar el desarrollo del SEN en asuntos como: "Los métodos de medición para las estadísticas oficiales, así como los instrumentos, medios y fuentes de recolección de información." (Decreto 2404 de 2019) lo anterior fortalece el uso de los registros administrativos y la necesidad de integrar fuentes no tradicionales (como las métricas de plataformas digitales) para la generación de información oficial.

Resolución 1372 de 2020 del DANE: Estrategia de calidad estadística:

Esta resolución es fundamental, ya que adopta la Estrategia de Calidad Estadística del SEN, estableciendo los criterios que deben seguir las entidades productoras de estadísticas para que sus datos sean considerados de alta calidad.

Componentes de la calidad estadística (principios de la estrategia):

La estrategia se basa en criterios como la Metodología, la Precisión, la Fiabilidad, la Oportunidad, la Pertinencia, la Coherencia, la Accesibilidad, y la Claridad de la información. (Resolución 1372 de 2020). Lo anterior aporta de gran manera al presente trabajo ya que lo transforma en la aplicación práctica de estos criterios. Al basar el análisis en una metodología clara (análisis descriptivo de métricas web), garantizar la fiabilidad de la fuente (registros de la base de datos de Radio ESAP) y buscar la claridad en la presentación de los resultados (gráficas y tablas).

Resolución 1214 de 2024 del DANE: Obligatoriedad y estandarización del proceso:

Establece a través de sus artículos iniciales un marco de obligatoriedad fundamental. El Artículo 3 obliga la implementación de las normas técnicas del DANE a las entidades productoras

de estadísticas—rol que asume la ESAP al generar y analizar sus registros administrativos. Este mandato, sumado al **Artículo 1** sobre la normalización del proceso estadístico, refuerza la necesidad de que el diagnóstico de métricas de Radio ESAP se desarrolle bajo un enfoque riguroso. El proyecto, al unificar variables y definir la consulta de extracción, está cumpliendo con divulgación y comparabilidad de los datos de audiencia en el contexto de la gestión pública.

Contenido temático de la estadística y su aplicación en la administración pública.

El análisis de las métricas de Radio ESAP se fundamenta en la disciplina estadística, cuyo marco teórico es indispensable para la validación y la correcta interpretación de los datos de audiencia. La estadística, en su esencia, trasciende la mera acumulación de cifras para convertirse en una herramienta de inferencia y toma de decisiones estratégicas, particularmente relevante en el ámbito gubernamental y administrativo.

La estadística se define como la ciencia que se ocupa de la planificación, recolección, organización, procesamiento, análisis, interpretación y presentación de datos para extraer conclusiones válidas sobre poblaciones o fenómenos y tomar decisiones. Su cuerpo conceptual se divide tradicionalmente en dos grandes ramas:

Estadística descriptiva: Se enfoca en la recolección, resumen y presentación de los datos. En el contexto de este trabajo, la estadística descriptiva permitirá calcular y visualizar la distribución demográfica (edad, género, ubicación) y tecnológica (sistema operativo) de la audiencia de Radio ESAP a través de tablas y gráficos.

Estadística inferencial: Permite extrapolar los resultados obtenidos de una muestra a una población mayor, o establecer la probabilidad de que una tendencia observada se deba al azar. Aunque este estudio es primariamente descriptivo.

En el contexto digital, la estadística se aplica para transformar los datos masivos (Big Data) generados por la interacción de los usuarios en información estructurada, permitiendo caracterizar con precisión la percepción del contenido a partir de la frecuencia y calidad de las interacciones.

Fundamentos de la recolección de datos en medios digitales.

El proceso de recolección de datos constituye el pilar metodológico del análisis y debe garantizar la fiabilidad del estudio. En el entorno de Radio ESAP, esta recolección se basa en el registro de las interacciones de los usuarios:

Variables de estudio: La recolección se focaliza en variables cualitativas (género, ubicación, sistema operativo) y variables cuantitativas (edad, número de sesiones), lo que permite realizar una caracterización de la audiencia. Este proceso exige una depuración y estandarización previa para asegurar que las variables sean comparables y representativas.

Ética y Normativa: La recolección de datos en el ámbito público debe estar enmarcada en la Ley 2335 de 2023, garantizando la protección de datos personales y el uso objetivo de la información. El análisis se realiza sobre datos agregados, respetando la anonimización del usuario individual.

Fundamentos del muestreo y el enfoque metodológico descriptivo.

La selección de las unidades de análisis es un paso esencial en la metodología de cualquier investigación. Dado que el estudio se basa en los registros digitales de consumo de Radio ESAP (es decir, en la huella de los usuarios que accedieron a la plataforma durante el período 2024-2025), Esto es vital para enmarcar las conclusiones dentro de su alcance real y evitar inferencias incorrectas a la totalidad de la comunidad ESAP.

Tipos de muestreo en la investigación: El muestreo se define como el proceso de seleccionar un subconjunto de individuos de una población con el fin de estimar las características de esa población total. Se clasifica en dos grandes categorías:

Muestreo probabilístico: Aquel donde todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionados. Este método garantiza la representatividad estadística y permite realizar inferencias a la población total con un nivel de error cuantificable. Entre los métodos probabilísticos se encuentran; muestreo aleatorio simple, muestreo por conglomerados, muestreo sistemático y muestreo estratificado.

Muestreo no probabilístico: Un muestreo no probabilístico es un tipo de muestreo en el que las unidades de la población no tienen una probabilidad conocida de ser seleccionadas sino de las características de la investigación o la disponibilidad y accesibilidad de las unidades. Este enfoque es común en estudios exploratorios y cualitativos.

El enfoque en el muestreo no probabilístico:

El análisis de las métricas de audiencia de Radio ESAP se circunscribe metodológicamente a un enfoque de muestreo no probabilístico, específicamente por conveniencia, dada la naturaleza de la recolección de datos.

Este enfoque se justifica porque la audiencia analizada (los registros de consumo en la web) constituye una muestra autoseleccionada. Es decir, la inclusión de un usuario en el conjunto de datos depende exclusivamente de su decisión voluntaria y espontánea de acceder y consumir el contenido de la emisora de la ESAP. Por lo tanto, no es posible asegurar que estos registros representan la totalidad de la comunidad ESAP (la población objetivo), sino únicamente a la población que interactúa digitalmente con la radio.

Al ser una muestra por conveniencia, los resultados obtenidos, si bien son objetivos y precisos para el universo de registros analizados, limitan la capacidad de generalización estadística a la población general, manteniendo así el rigor y la honestidad académica del proyecto.

La elección de un enfoque de muestreo no probabilístico es coherente y necesaria con el alcance descriptivo definido para este trabajo de grado. El objetivo central del estudio es caracterizar y diagnosticar el universo de la audiencia digital de Radio ESAP (quiénes son, dónde están y cómo acceden) a través de la estadística descriptiva la naturaleza no probabilística de los datos no permite el uso de la estadística inferencial, la cual requeriría un diseño muestral aleatorio para extrapolar los hallazgos a la totalidad de la comunidad ESAP con un margen de error controlable.

En consecuencia, el análisis se centra rigurosamente en la presentación de frecuencias, porcentajes y tendencias dentro del conjunto de datos disponible, proporcionando un diagnóstico preciso del impacto digital actual para la toma de decisiones institucionales, sin incurrir en conclusiones que excedan la validez metodológica de la muestra por conveniencia.

Marco Teórico.

El análisis estadístico en el ámbito de la comunicación institucional se fundamenta en un conjunto de conceptos y enfoques metodológicos que permiten comprender, medir y evaluar el comportamiento de las audiencias en entornos digitales. La estadística, entendida como la disciplina encargada de recopilar, organizar, analizar e interpretar datos, se convierte en una herramienta clave para la toma de decisiones fundamentadas, especialmente en instituciones públicas, donde la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas son elementos esenciales para el cumplimiento de la función misional.

Desde una perspectiva conceptual, el presente trabajo se apoya en tres ejes teóricos principales: la comunicación pública, la analítica digital y la estadística descriptiva. En primer lugar, la comunicación pública se concibe como el conjunto de procesos mediante los cuales las instituciones estatales transmiten información de interés general a la ciudadanía, promoviendo la participación, el acceso a la información y el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la sociedad. En este contexto, los medios digitales, como Radio ESAP, desempeñan un papel fundamental al facilitar la difusión de contenidos académicos, administrativos y formativos a través de plataformas accesibles para diversas audiencias. En segundo lugar, la analítica digital comprende el estudio sistemático de datos generados por la interacción de los usuarios con medios y plataformas en línea. Estos datos constituyen insumos valiosos para monitorear el impacto de las estrategias de comunicación, identificar comportamientos de consumo y adaptar los contenidos a las necesidades de la audiencia. Lo anterior mencionado, además, aporta una visión dinámica y actualizada del desempeño institucional en entornos virtuales, facilitando una evaluación continua del alcance y la efectividad de los mensajes.

Por último, la estadística descriptiva proporciona las técnicas necesarias para organizar y resumir la información recopilada, mediante indicadores como frecuencias, porcentajes y promedios. Estas herramientas permiten transformar grandes volúmenes de datos en información comprensible y útil para la toma de decisiones. La elaboración de tablas comparativas, gráficos y análisis interpretativos facilita la identificación de patrones, tendencias y variaciones significativas entre periodos, lo que resulta fundamental para el seguimiento del crecimiento y evolución de la audiencia en Radio ESAP.

En conjunto, estos fundamentos teóricos respaldan el enfoque metodológico del presente trabajo, orientado a la integración de datos estadísticos con objetivos comunicativos

institucionales. Entonces, este marco establece, por tanto, los principios que guían el análisis de las métricas digitales y justifica el uso de la estadística aplicada como herramienta estratégica para fortalecer la gestión comunicativa, mejorar la planificación de contenidos y optimizar la relación entre la institución y su público de interés.

Metodología.

El presente análisis corresponde a la información contenida en la matriz de datos de Radio ESAP, la cual consolida diversos indicadores de audiencia obtenidos a lo largo de los años. A continuación, se presenta una descripción detallada de los principales hallazgos. “Teniendo en cuenta que el análisis que se está realizando corresponden a los **años 2023 al 2025.**”

La base de la investigación radica en la gestión de registros administrativos preexistentes de Radio ESAP. Se estableció que la extracción de las métricas de audiencia se realiza directamente desde la base de datos institucional y se gestiona en formato Microsoft Excel. Si bien existen extracciones históricas, la actividad principal en esta fase se centró en la definición de la consulta y la estructura de la matriz de datos que permite la obtención de las variables específicas (género, edad, ciudad, sistema operativo) requeridas para el diagnóstico 2025. Este proceso garantiza que, una vez se obtenga la información completa, la matriz esté lista para el análisis.

Se procedió a la unificación de variables para garantizar su comparabilidad. Los datos originales fueron organizados en una matriz maestra de Excel, asegurando la depuración inicial y la estandarización de campos para el análisis estadístico, posteriormente, se realizó el primer análisis descriptivo de la matriz, cuyo principal resultado intermedio es la generación de porcentajes y representaciones gráficas de las principales variables. Posteriormente, se realizó el mismo desarrollo con las métricas del año 2023 y 2024 para tener así un compilado de datos para un mejor análisis. Estos resultados permiten una visualización temprana de la distribución

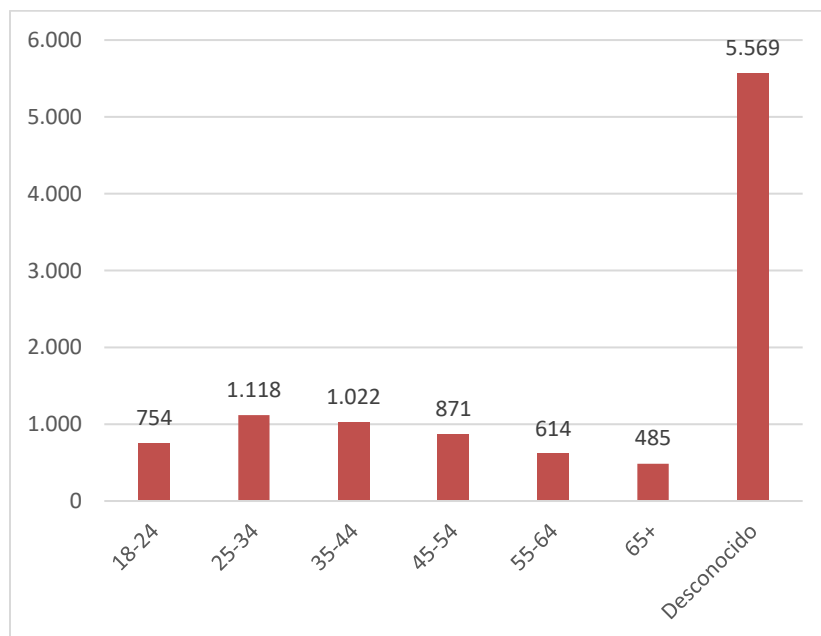
demográfica y tecnológica de la audiencia, sirviendo como piloto para validar la metodología estadística antes de aplicar el análisis al conjunto total del periodo 2023 - 2025.

Año 2023:

El presente informe analiza el comportamiento digital de los usuarios que interactuaron con la sección de Radio ESAP durante el año 2023, según los datos registrados. El objetivo principal es describir las tendencias observadas en la audiencia, comprender los patrones de acceso y consumo, también, a lo largo del análisis se revisan variables anteriormente establecidas lo que permite obtener una visión integral del comportamiento de la audiencia.

Diagrama con relación a la edad:

Figura 2:



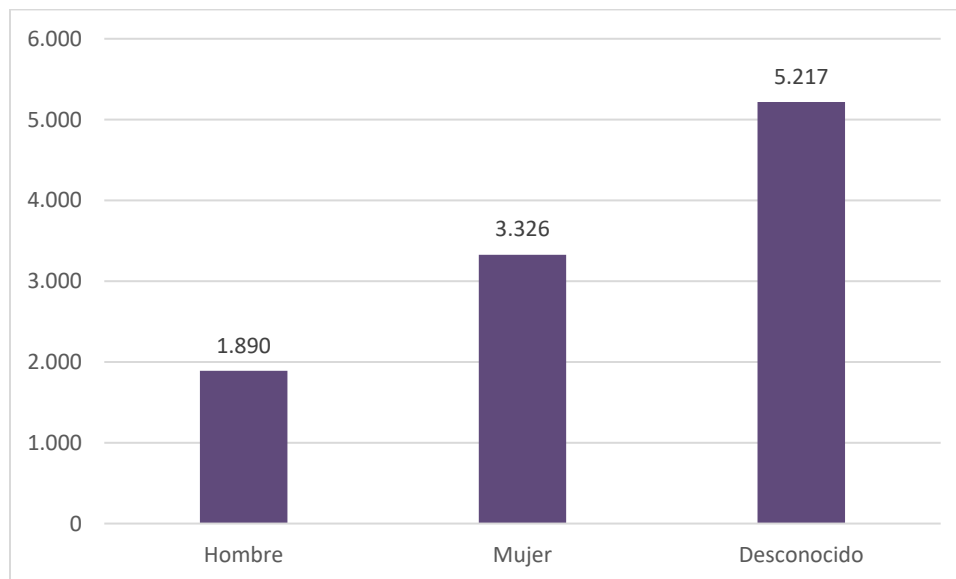
Elaboración Propia.

El gráfico evidencia que la audiencia principal de la Radio ESAP se concentra entre los 25 y 34 años, segmento que representa aproximadamente el 10,7% de las vistas. Le siguen los rangos de 18 a 24 años (7,2%) y 35 a 44 años (7,1%), mientras que los grupos de mayor edad presentan menor actividad. Este comportamiento confirma que la emisora digital mantiene un perfil de público joven-adulto, característico de plataformas institucionales con fuerte presencia digital. No

obstante, un gran porcentaje de datos están en la categoría “Desconocido” lo que dificulta hacer un análisis más exacto.

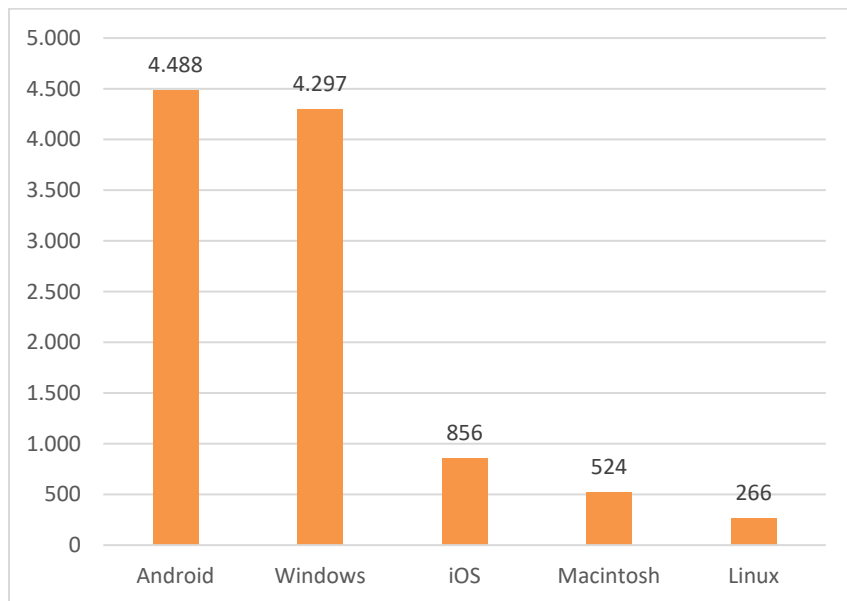
Gráfico con relación al género:

Figura 3:



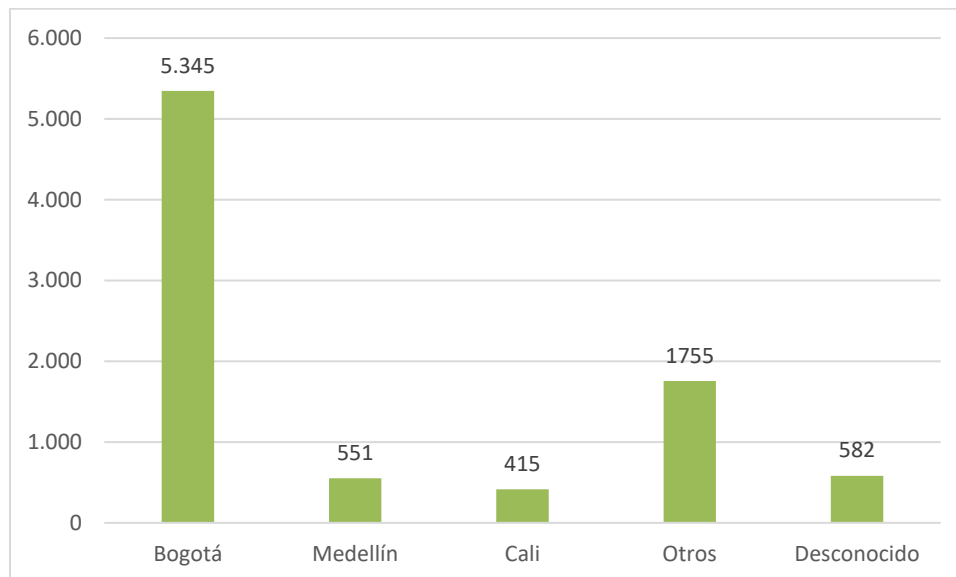
Elaboración Propia.

La gráfica anterior muestra que la audiencia de la Radio ESAP presenta una composición diversa, aunque con una participación más alta por parte del público femenino. De acuerdo con los datos, las mujeres representan el 31,9% de las vistas, mientras que los hombres constituyen el 18,1%, y un 50% de las interacciones provienen de usuarios clasificados como “desconocidos”. La alta proporción de registros no identificados plantea la necesidad de fortalecer los mecanismos de análisis demográfico digital, a fin de obtener información más precisa sobre los perfiles de audiencia.

Gráfico con relación al sistema operativo:**Figura 4:**

Elaboración Propia.

En cuanto al tipo de dispositivo, los datos muestran un predominio de Android (43%) y Windows (41%), con menor presencia de iOS (8%) y Macintosh (5%). Esta distribución indica que el acceso móvil y desde computadores de escritorio convencionales es el principal medio de conexión a los contenidos de Radio ESAP.

Diagrama con relación a la ciudad:**Figura 5:**

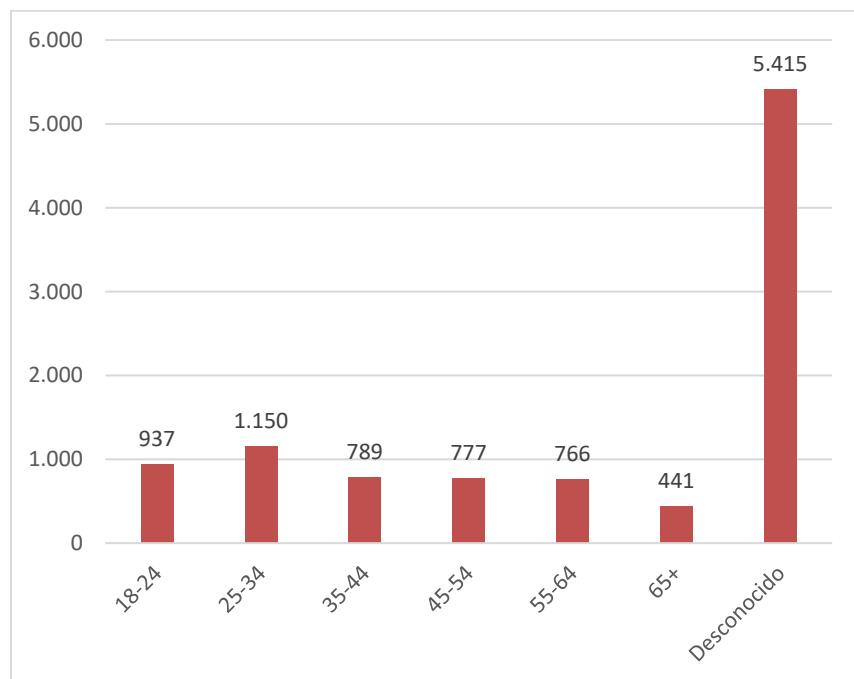
Elaboración Propia.

La distribución geográfica de las vistas confirma la centralización de la audiencia en las principales ciudades del país, con una mayor concentración en Bogotá, seguida de otras capitales departamentales. Este patrón concuerda con la localización de las sedes más grandes de la Escuela Superior de Administración Pública y con el acceso más extendido a internet en zonas urbanas.

Año 2024:

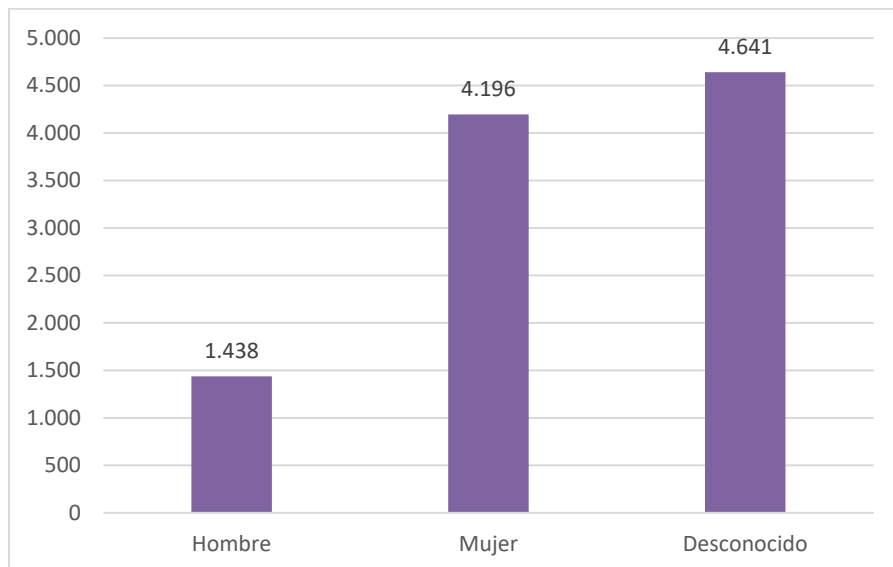
El presente análisis corresponde a la información contenida en la matriz de datos de la Radio ESAP, la cual consolida diversos indicadores de audiencia obtenidos a lo largo de cinco años. A continuación, se presenta una descripción detallada de los principales hallazgos.

Teniendo en cuenta que el análisis que se está realizando son con datos del año 2024.

Diagrama con relación a la edad:**Figura 6:**

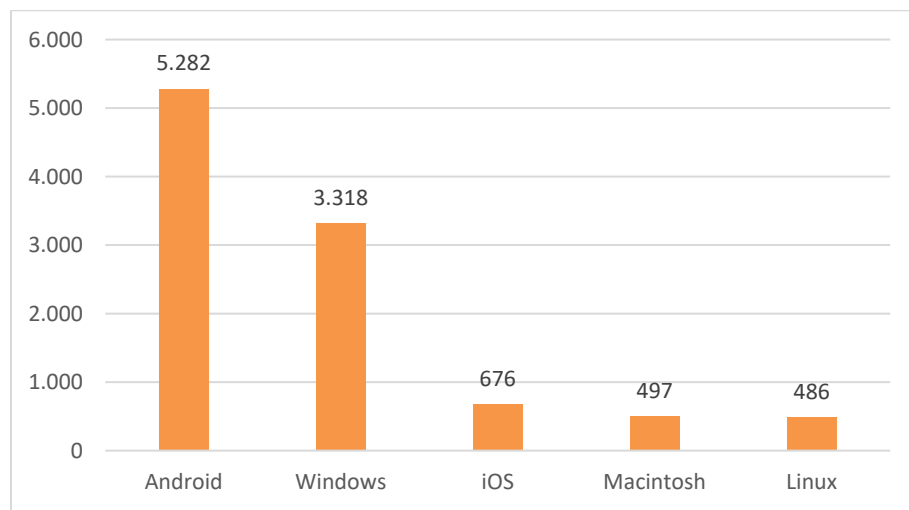
Elaboración Propia.

En esta representación se observa que el grupo de 25 a 34 años concentra la mayor parte de la audiencia, seguido de los rangos entre 18 y 24 y 35 a 44 años. Este comportamiento indica que se logra captar principalmente a una población joven, coherente con su enfoque educativo y con el perfil de estudiantes, egresados y servidores públicos interesados en formación continua.

Diagrama con relación al género:**Figura 7:**

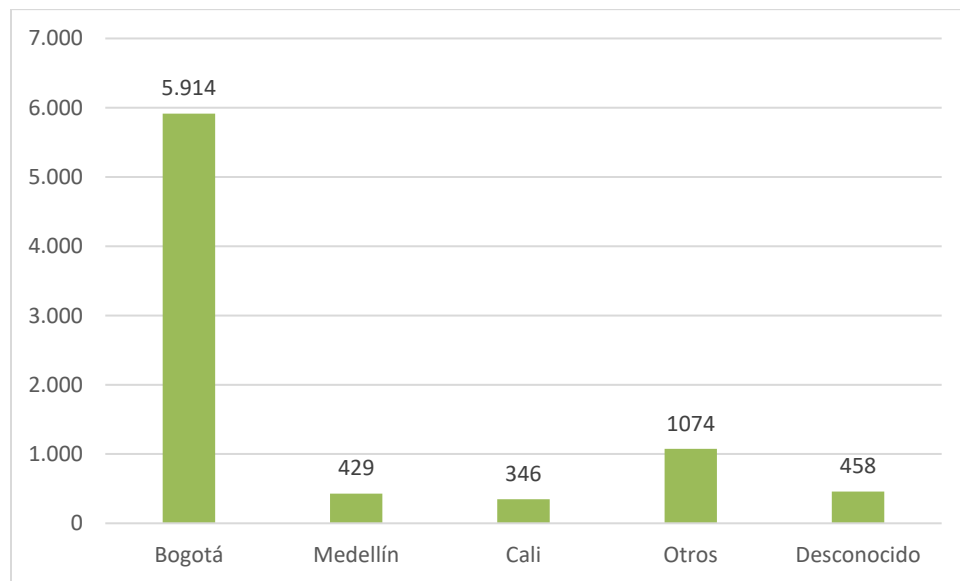
Elaboración Propia.

La gráfica refleja que la audiencia femenina mantiene una participación destacada dentro de las métricas de Radio ESAP 2024, lo que reafirma la tendencia observada en años anteriores. Aunque los oyentes masculinos representan una proporción menor, su presencia continúa siendo constante. Un elemento importante es el grupo clasificado como “desconocido”, que agrupa a usuarios cuyo género no fue identificado durante la recopilación de datos.

Diagrama con relación al sistema operativo:**Figura 8:**

Elaboración Propia.

Los sistemas Android y Windows dominan ampliamente las conexiones a la plataforma de Radio ESAP. en menor medida, se registran usuarios de iOS, Macintosh y Linux, lo que demuestra una diversidad tecnológica en la audiencia, aunque centrada en los sistemas operativos más comunes en dispositivos móviles y de escritorio.

Diagrama con relación a la ciudad:**Figura 9:**

Elaboración Propia.

La distribución geográfica muestra una notoria concentración de oyentes en Bogotá, seguida por otras ciudades con menor representación. Este comportamiento se relaciona directamente con la ubicación de la sede principal de la ESAP y su alta densidad de población. Sin embargo, también se evidencia una audiencia emergente en otras regiones, lo cual indica que la emisora ha comenzado a ampliar su alcance territorial. Este crecimiento representa una oportunidad para fortalecer la estrategia comunicativa regional y consolidar la presencia de Radio ESAP como medio institucional de carácter nacional.

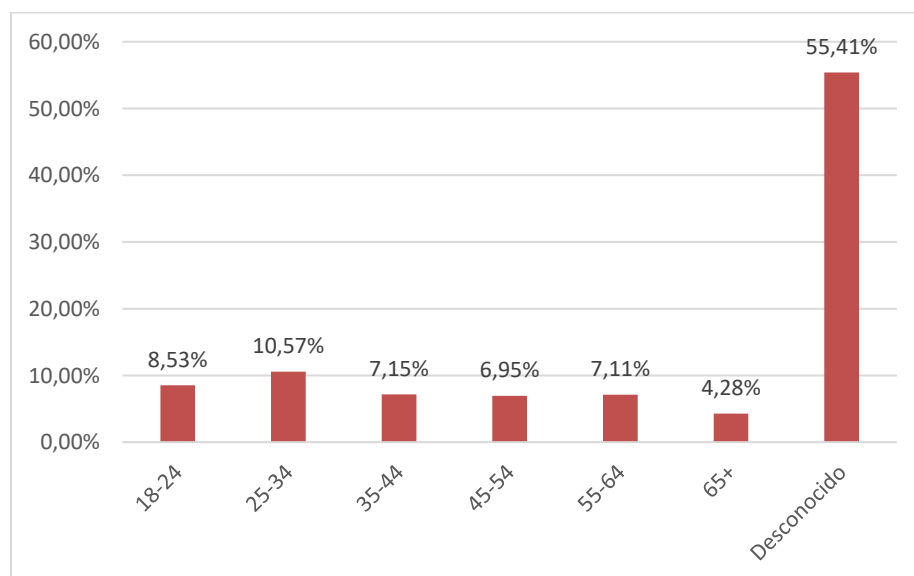
Año 2025:

El presente análisis corresponde a la información contenida en la matriz de datos de la Radio ESAP, la cual consolida diversos indicadores de audiencia obtenidos a lo largo de cinco años. A continuación, se presenta una descripción detallada de los principales hallazgos.

Teniendo en cuenta que el análisis que se está realizando son con datos del año 2025.

Diagrama del porcentaje con relación a la edad:

Figura 10:

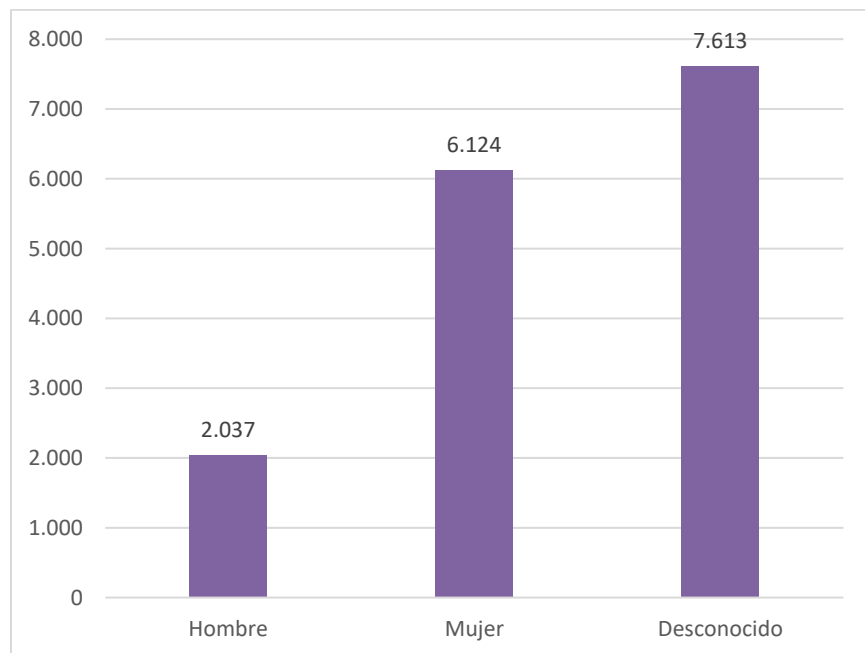


Elaboración Propia.

La gráfica muestra que el grupo de 18 a 25 años concentra la mayor proporción de vistas, evidenciando un público predominantemente joven. Los rangos de mayor edad presentan menor participación, lo que sugiere una brecha generacional en el acceso o interés por la plataforma.

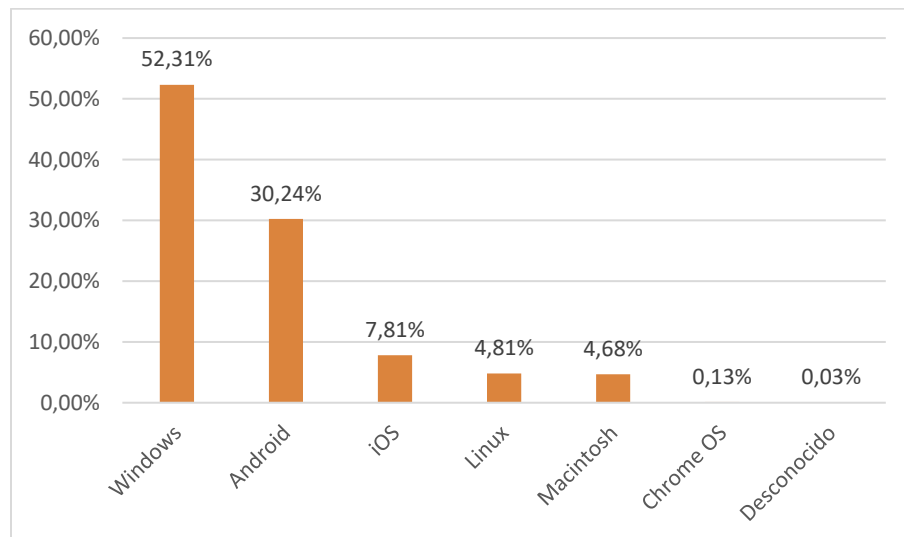
Diagrama del porcentaje con relación al género:

Figura 11:



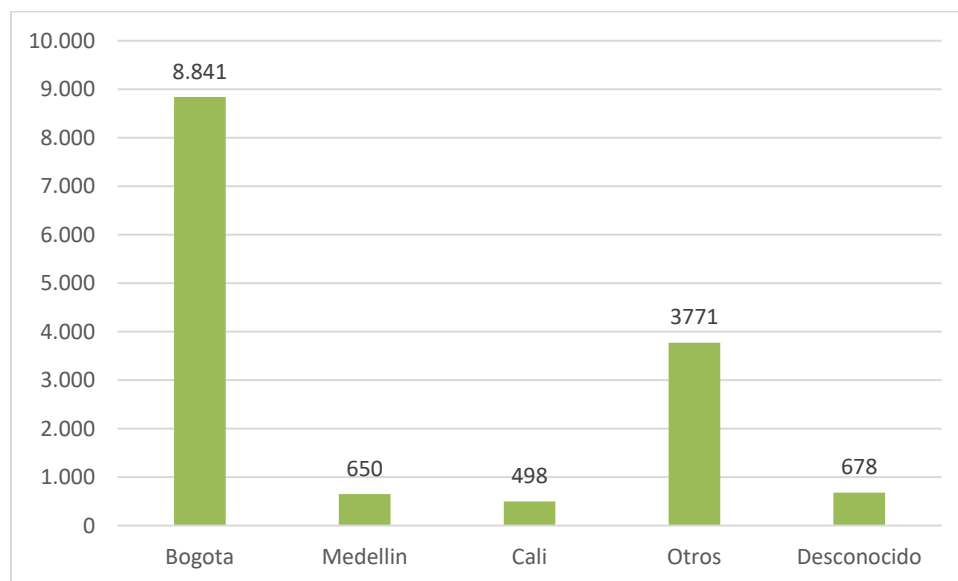
Elaboración Propia.

Se observa una distribución relativamente equilibrada entre géneros, con una ligera predominancia del público femenino. Esto refleja un alcance diverso de la Radio ESAP, con buena participación por parte de ambos grupos.

Diagrama del porcentaje con relación al Sistema Operativo:**Figura 12:**

Elaboración Propia.

Los resultados evidencian un uso mayoritario de sistemas Windows y Android, lo cual indica que la mayoría de los usuarios acceden desde equipos de escritorio y dispositivos móviles comunes. iOS y otros sistemas representan una fracción menor de las visitas.

Diagrama del porcentaje con relación a las ciudades:**Figura 13:**

Elaboración Propia.

Las ciudades principales, especialmente Bogotá, concentran la mayoría de las vistas, lo que sugiere una alta presencia de audiencia en zonas urbanas. En contraste, los municipios más apartados muestran menor participación, posiblemente por dificultades de conectividad o menor conocimiento de la emisora.

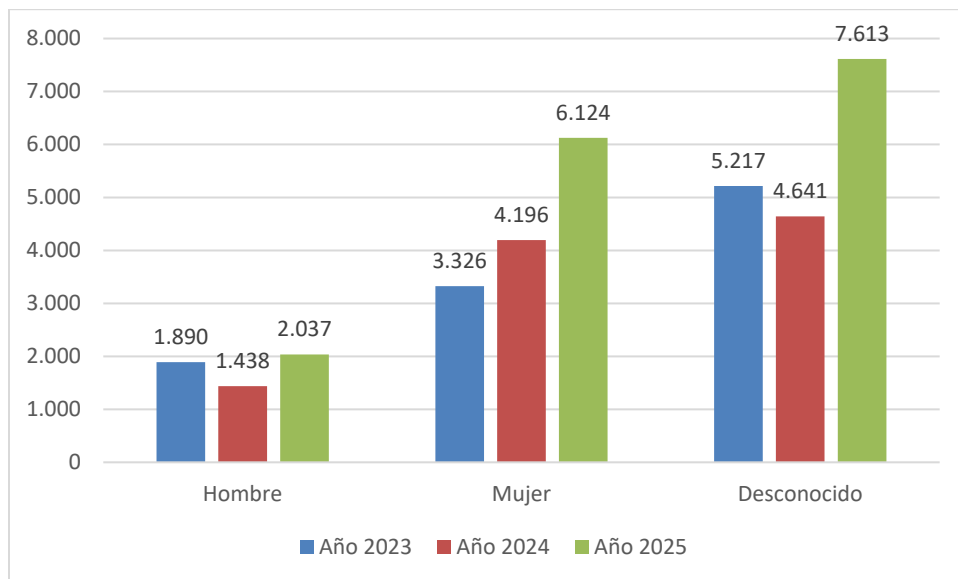
Análisis Comparativo:

El análisis comparativo de las métricas de Radio ESAP entre los años 2023 y 2025 permite identificar tendencias de crecimiento y variaciones en el comportamiento de la audiencia según las principales categorías evaluadas: género, edad, sistema operativo y ciudad. Este ejercicio facilita una comprensión integral del alcance de la emisora en términos de volumen de visualizaciones y evolución anual.

Tabla 1. Totales de vistas por año:

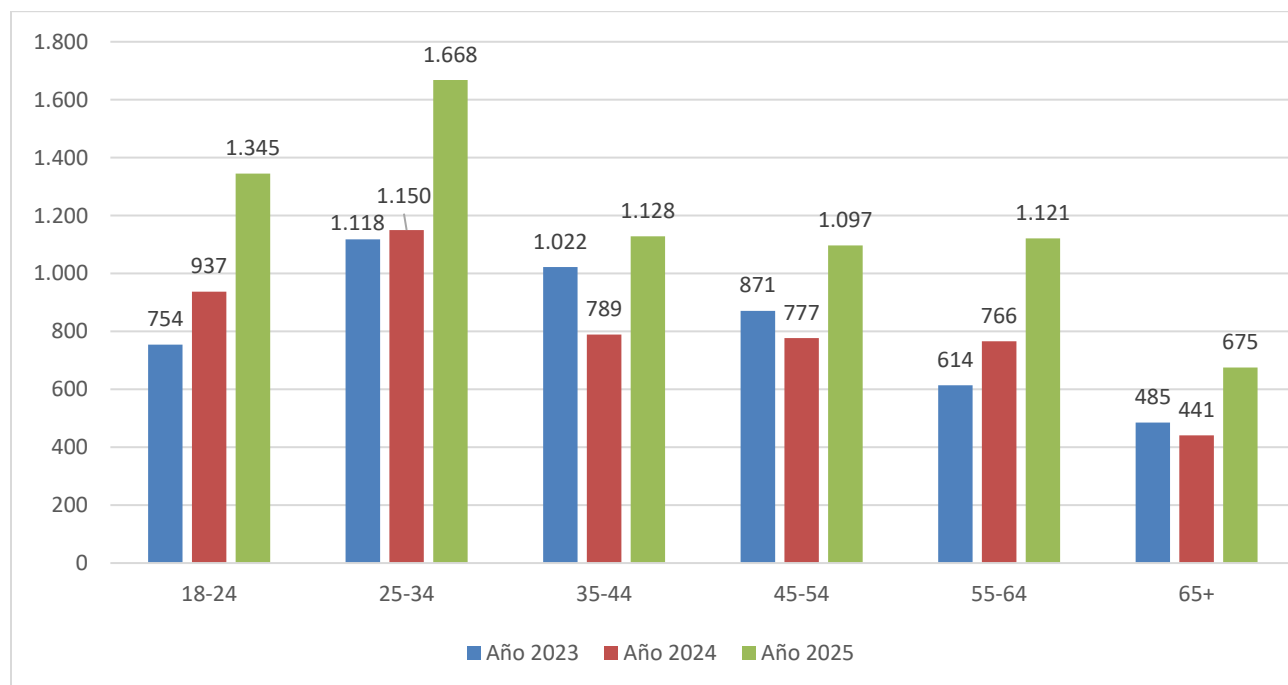
Vistas	
Año	Total Vistas
2023	10.433
2024	10.275
2025	15.774

Entre 2023 y 2025 se observa un incremento progresivo en el total de vistas, pasando de 10.433 a 15.774. Este comportamiento indica un fortalecimiento sostenido en el interés general del público, la tendencia refleja una expansión continua del alcance independientemente del género de la audiencia.

Diagrama 1 – Comparativo Género:

Elaboración Propia.

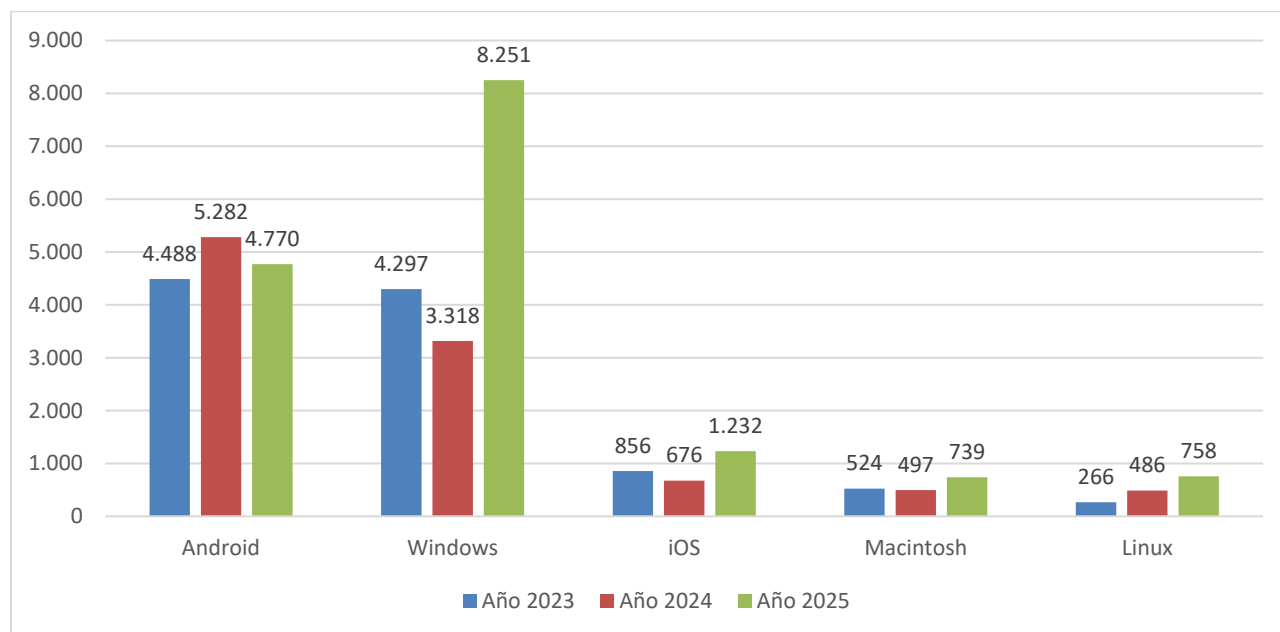
El diagrama de barras evidencia que la categoría “Desconocido” concentra el mayor número de vistas en los tres años analizados, manteniéndose como el grupo predominante. Esta tendencia refleja limitaciones persistentes en la identificación demográfica de la audiencia, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de captura de información en las herramientas de medición digital. En cuanto a los usuarios identificados, se observa un crecimiento progresivo en la participación del público femenino, especialmente en 2025, consolidándose como el grupo identificado con mayor número de vistas. Por su parte, la audiencia masculina presenta una participación menor.

Gráfico 2 – Comparativo edad:**Tabla 2. Total vistas de la categoría edad desconocida:**

Año	Vistas
2023	5.569
2024	5.415
2025	8.740

Elaboración Propia.

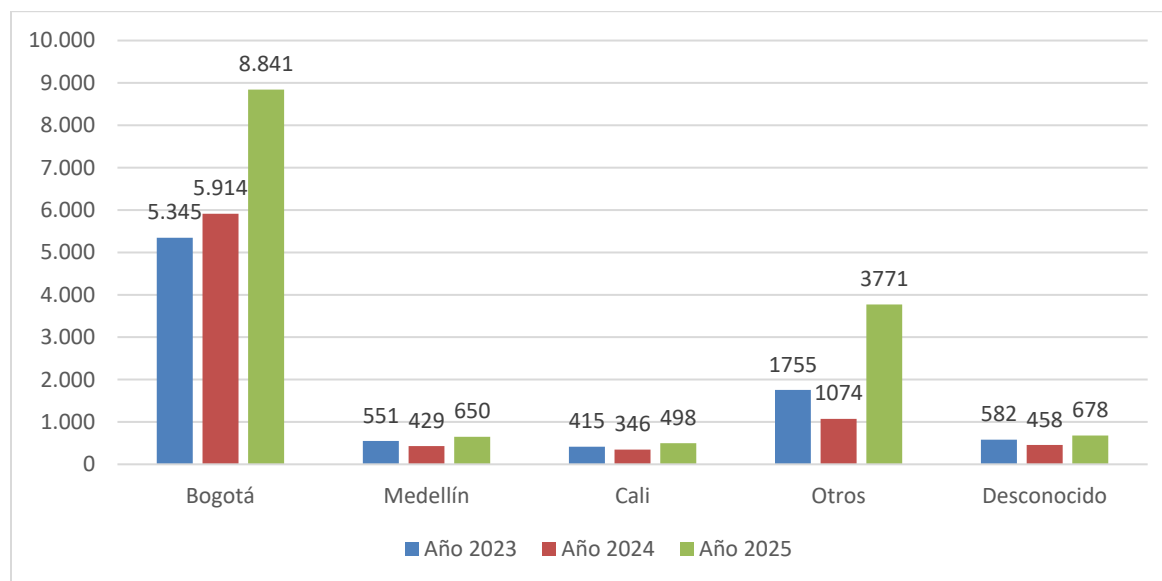
La categoría de edad mantiene el mismo patrón de crecimiento en 2025 el comportamiento ascendente sugiere que los contenidos lograron captar progresivamente la atención de un espectro etario más amplio, fortaleciendo la presencia de Radio ESAP en diferentes rangos de edad.

Tabla 3 – Comparativo Sistema Operativo:

Elaboración Propia.

Se evidencia un predominio sostenido de los sistemas operativos Android y Windows a lo largo del periodo analizado. Android mantiene una participación relevante en los tres años, lo que confirma que una parte importante de la audiencia accede a los contenidos de Radio ESAP desde dispositivos móviles. Windows, por su parte, presenta un crecimiento significativo en 2025, indicando un mayor acceso desde computadores de escritorio o portátiles.

En esta categoría se evidencia igualmente una evolución positiva. Este resultado indica que la plataforma mantiene buena accesibilidad y rendimiento en los distintos sistemas operativos, lo que favorece la permanencia y aumento de la audiencia digital.

Tabla 4 – Comparativo Ciudad

Elaboración Propia.

El diagrama de barras muestra que Bogotá concentra la mayor cantidad de vistas en los tres años analizados, consolidándose como el principal punto de acceso a los contenidos de Radio ESAP. Este comportamiento es consistente con la ubicación institucional y con la mayor concentración poblacional y de conectividad en la capital. Las ciudades de Medellín y Cali presentan niveles de participación más bajos pero estables a lo largo del periodo, lo que evidencia un alcance constante en estos territorios.

Aunque el volumen total de vistas en esta categoría es más bajo que en las demás, presenta un crecimiento significativo. Esta mejora refleja un aumento en el alcance territorial y mayor penetración en las ciudades donde se concentra la audiencia, señalando una distribución geográfica más amplia y activa.

Lo anterior mencionado muestra un crecimiento sostenido en todas las categorías evaluadas entre 2023 y 2025, reflejando una expansión significativa de la audiencia de Radio ESAP. La tendencia al alza en cada dimensión evidencia no solo una mayor difusión y alcance, sino también

un fortalecimiento en la fidelización del público. Este comportamiento positivo respalda la efectividad de los contenidos, la accesibilidad tecnológica y la pertinencia institucional de la emisora. En conjunto, los resultados consolidan una perspectiva favorable para continuar desarrollando estrategias que mantengan y amplíen este crecimiento en los próximos periodos.

Importancia estratégica de la estadística en la administración pública.

Radica en su capacidad para ofrecer un sustento empírico sólido a la gestión, la planificación estratégica y la esencial rendición de cuentas. En el contexto de entidades como la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el uso de datos va más allá del simple reporte, convirtiéndose en un mecanismo de inteligencia institucional que informa las decisiones. La aplicación rigurosa de principios estadísticos permite transformar los grandes volúmenes de información generados por sus medios de comunicación en conocimiento accionable. Este proceso es indispensable para medir el impacto real de las estrategias implementadas y, de forma crítica, alinear la inversión pública con los resultados obtenidos en el alcance y la interacción con la audiencia de Radio ESAP.

Optimización de recursos y focalización: El conocimiento preciso del público de Radio ESAP permite que la oficina de comunicaciones formule alguna(s) estrategia(s) de contenido basada en el consumo real de su comunidad (qué programas tienen mayor retención, qué temáticas atraen a ciertos grupos de edad, etc.). Al identificar las ubicaciones geográficas de mayor audiencia, la estadística orienta la asignación eficiente de recursos de difusión y promoción, asegurando que los esfuerzos comunicacionales se dirijan a los segmentos de población objetivo de la ESAP.

Rendición de cuentas: La presentación de resultados estadísticos robustos sobre el impacto de un medio de difusión es esencial para la transparencia y rendición de cuentas de una

entidad pública. Demuestra que la inversión en Radio ESAP está siendo monitoreada y evaluada con criterios técnicos de alcance e interacción, legitimando el uso de recursos en la estrategia de comunicación institucional.

Integración y Planeación para la Gestión por Resultados:

Las actividades de búsqueda de información, planeación y la definición de la directriz del trabajo reflejan el principio de Gestión por Resultados (GpR) y Eficiencia de la Administración Pública. En lugar de asumir el impacto de Radio ESAP, el proyecto se inicia con la planeación de un diagnóstico basado en evidencia (las métricas web). Esto transforma el análisis de audiencia en un insumo técnico que soporta la gestión, asegurando que la estrategia comunicativa posterior sea eficaz y minimice el desperdicio de recursos.

Interoperabilidad institucional: La realización de mesas de trabajo y reuniones con el equipo de Comunicaciones y personal de Mercadeo ejemplifican el principio de Interoperabilidad. Este proceso garantiza que el trabajo no se realice de forma aislada, sino que articule la medición de audiencias con la estrategia de difusión (Comunicaciones) y el conocimiento del público objetivo (Mercadeo), fundamental para la coherencia misional de la ESAP.

Transparencia y el uso ético de la información:

La etapa inicial de búsqueda de información y la posterior evaluación de ideas de proyectos se fundamentan en el principio de Transparencia y Calidad de los datos esenciales en la Administración Pública.

Estándares y objetividad: Al basar el análisis exclusivamente en métricas web (datos agregados), el proyecto se adhiere a la necesidad de objetividad en la información pública,

buscando datos verificables para la toma de decisiones. Esto se alinea con la Ley 2335 de 2023 (Estadísticas Oficiales) que exige que los datos institucionales sean confiables y pertinentes.

Asesoría académica y rigor: Las reuniones con la asesora académica aseguran que la metodología y la estructura del proyecto cumplan con el rigor técnico y científico exigido a una entidad de educación superior como la ESAP. El resultado es un diagnóstico que mantiene la independencia en su análisis, un valor crucial para la credibilidad de la información generada por una institución pública.

Resultados.

El análisis integral de las métricas de Radio ESAP correspondientes al periodo 2023–2025 permitió consolidar un diagnóstico sólido sobre el comportamiento de la audiencia digital, evidenciando patrones de crecimiento, estabilidad y transformación dentro de las variables estudiadas. Entre los hallazgos más relevantes, se destaca un incremento sostenido en las vistas totales en todas las categorías analizadas, lo que refleja un fortalecimiento gradual del alcance institucional y una mayor apropiación del contenido por parte de los usuarios.

Conectando con lo anterior, este estudio confirmó que el público joven-adulto constituye el principal segmento de la audiencia de Radio ESAP, siendo los rangos de 18 a 24 y 25 a 34 años los más representativos en términos de interacción. Asimismo, se evidenció que los sistemas operativos predominantes continúan siendo Android y Windows, lo cual indica que la mayoría de los usuarios acceden desde dispositivos móviles comunes y computadores de escritorio tradicionales. En términos geográficos, Bogotá se mantuvo como la ciudad con mayor volumen de vistas, seguida por otras capitales del país, lo que demuestra una fuerte presencia institucional en las zonas urbanas y un crecimiento gradual en municipios intermedios.

Adicionalmente, con relación al análisis comparativo que se realizó entre los tres años se concluye que el comportamiento de la audiencia presenta una tendencia ascendente, tanto en volumen total como en diversidad de participación. La ampliación progresiva de la cobertura geográfica, sumada a la estabilidad en las características demográficas de los usuarios, evidencia una consolidación del impacto comunicativo de Radio ESAP. Estos resultados constituyen una base estratégica para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la gestión comunicativa, la segmentación de audiencias y la optimización de contenidos digitales.

Recomendaciones:

A partir de los hallazgos obtenidos, se identifican diversas oportunidades de mejora que pueden contribuir a fortalecer la estrategia comunicativa de Radio ESAP y optimizar su relacionamiento con la audiencia. En primer lugar, se recomienda optimizar la configuración de herramientas de medición digital (como Google Analytics, por ejemplo) con el fin de reducir los registros clasificados como ‘desconocido’ y obtener información demográfica más precisa que facilite una segmentación más efectiva de la audiencia.

Asimismo, se sugiere fortalecer la estrategia de difusión regional, especialmente en municipios con menor participación. La implementación de campañas de posicionamiento digital o actividades de divulgación en territorios apartados puede contribuir a cerrar brechas de conectividad informativa y aumentar la visibilidad de la emisora. Complementariamente, se propone analizar la experiencia de usuario en dispositivos móviles, dado su predominio, para garantizar una navegación más fluida, accesible y atractiva.

Finalmente, se recomienda implementar un sistema periódico de monitoreo de métricas, con reportes trimestrales o semestrales, que permita hacer seguimiento a la evolución del comportamiento de la audiencia. Contar con una medición continua facilitará la toma de decisiones

oportunas, fortalecerá la planeación estratégica y asegurará que la emisora mantenga una alineación constante con las necesidades y expectativas de la comunidad esapista.

Conclusiones:

El presente estudio permitió establecer una caracterización precisa y fundamentada de la audiencia digital de Radio ESAP durante el periodo 2023–2025, consolidando un diagnóstico que contribuye al fortalecimiento de la gestión comunicativa institucional. Los resultados evidencian un crecimiento sostenido en el alcance y una participación estable de los principales segmentos demográficos, lo que demuestra la relevancia y pertinencia del contenido ofrecido por la emisora en el contexto académico y administrativo de la ESAP.

La estrecha relación entre la evolución de las métricas y las acciones institucionales de fortalecimiento tecnológico y comunicativo confirma la importancia de basar la toma de decisiones en evidencia estadística. Asimismo, el análisis de las tendencias por género, edad, sistema operativo y ciudad permite identificar oportunidades claras para ampliar la cobertura, segmentar públicos estratégicos y optimizar la presencia digital de la entidad. Radio ESAP se está posicionando como un medio sólido y en crecimiento dentro de la comunidad esapista y el público externo, reflejando el impacto positivo de las estrategias implementadas y la necesidad de continuar avanzando en el uso de herramientas estadísticas para la planeación, evaluación y mejora continua de sus procesos comunicativos. El consolidado desarrollado en este trabajo constituye un insumo de alto valor para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de la comunicación pública basada en evidencia.

Bibliografía

- Triola, M. (2018). Estadística (12^a ed.). Pearson Educación.
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2011). Estadística para administración y economía. Cengage Learning.

- Berceruelo, B. (2016). Comunicación empresarial.
- Ley 2335 de 2023.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1437 de 2011.
- Decreto 1743 de 2016.
- Ley 1753 de 2015.
- Documento CONPES 3920 de 2018.
- Decreto 2404 de 2019.
- Resolución 1372 de 2020 del DANE.
- Resolución 1214 de 2024 del DANE.