



**PROSPERIDAD SOCIAL**



**Caracterización de beneficiarios titulares de los programas Más Familias en Acción (MFA) y Jóvenes en Acción (JEA) de Prosperidad Social, que se comunicaron, a través de los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web, Video Llamada**

**Periodo I - Semestre 2017**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Grupo Interno de Trabajo - Participación Ciudadana  
Bogotá D.C., Septiembre de 2017**



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Aspectos generales .....	4
2.1 Alcance .....	4
2.2 Objetivo general .....	4
2.3 Objetivos específicos.....	4
2.4 Periodo utilizado para la caracterización: .....	4
3. Contextualización .....	5
4. Tipos o categorías de variables requeridas.....	6
5. Fuentes de información y metodología de captura.....	6
6. Descripción de los campos de las dos base de datos e identificación de variables.....	7
7. Priorización de las variables .....	9
8. Premisas para el análisis de información .....	11
9. Resultados de Titulares de Más Familias en Acción - MFA .....	12
9.1 Resultados generales por grupos etarios .....	12
9.2 Resultados generales por sexo .....	13
9.3 Resultados generales por grupo de población.....	13
9.4 Resultados generales por canal de atención .....	14
9.5 Resultados generales por Departamento .....	15
9.6 Resultados generales por tema de consulta.....	17
9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	18
10. Resultados de Titulares de Jóvenes en Acción – JEA.....	19
10.1 Resultados generales por grupos etarios .....	19
10.2 Resultados generales por sexo .....	19
10.3 Resultados generales por grupo de población.....	19
10.4 Resultados generales por tipo de formación.....	20
10.5 Resultados generales por canal de atención .....	20
10.6 Resultados generales por Departamento .....	21
10.7 Resultados generales por tema de consulta.....	23
10.8 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	25
11. Conclusiones y recomendaciones .....	26
12. Trabajos citados.....	27
13. Anexo 1. Alcance y Objetivos.....	28



## 1. Introducción

Más Familias en Acción (MFA) y Jóvenes en Acción (JEA) son programas de Prosperidad Social de la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC); MFA ofrece a todas aquellas familias con niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que requieren, un apoyo económico para tener una alimentación saludable, controles de crecimiento y desarrollo a tiempo y permanencia en el sistema escolar. JEA por su parte apoya a los jóvenes en condición de pobreza y vulnerabilidad, con la entrega de transferencias monetarias condicionadas (TMC), para que puedan continuar sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales.

El ejercicio de caracterización de los beneficiarios titulares de estos programas, que han hecho consultas a la Entidad a través de los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web, Video Llamada, surge de la necesidad de entender y satisfacer los requerimientos de información de estos ciudadanos y diseñar o mejorar los canales de atención que la Entidad pone a disposición de sus usuarios.

Este ejercicio de caracterización se desarrolla a partir del análisis de los requerimientos recibidos por Prosperidad Social en el Centro de Contacto, desde el primero de enero de 2017 hasta el 30 de junio de 2017, de parte de los ciudadanos que son titulares de los programas indicados y que se comunicaron a través de los canales.

Para la elaboración de este ejercicio de caracterización se utilizó como guía metodológica la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia<sup>1</sup>.

En primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio; alcance, el objetivo general y los específicos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio, la explicación sobre las bases de datos usadas, luego en la siguiente sección se desarrolla el análisis de las variables y, por último, se presentan las conclusiones.

Se espera que los resultados de esta caracterización permitan identificar mejoras en la gestión de solicitudes a través de los canales, así como optimar la interacción con los peticionarios a través del diseño de campañas, fortalecimiento de los canales y estrategias de comunicación.

---

<sup>1</sup> Para apoyar el cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015) se han diseñado cuatro herramientas, la primera de ellas es la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados: Fuente <http://www.anticorruptcion.gov.co/Paginas/guia-implementacion-ley-transparencia.aspx>



## **2. Aspectos generales**

### **2.1 Alcance**

El ejercicio de caracterización identifica características relevantes de los beneficiarios titulares de los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción que durante el primer semestre de 2017 hicieron diversos requerimientos a Prosperidad Social a través de los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web, y Video Llamada.

A través del ejercicio sólo se analiza características de los beneficiarios titulares que hicieron alguna solicitud a través de alguno de estos canales, entendiéndose que es sólo un subconjunto del conjunto total de beneficiarios de los programas.

### **2.2 Objetivo general**

Identificar características relevantes y necesidades de información específica de los titulares de los programas MFA y JEA, a partir de los requerimientos realizados por los mismos en el centro de contacto, con el fin de gestionar acciones de mejora de los canales de atención, que se adecuen a sus necesidades.

### **2.3 Objetivos específicos**

1. Identificar las necesidades de información más recurrentes de los titulares de los programas MFA Y JEA sobre las diversas actividades y compromisos dentro del programa.
2. Identificar las preferencias de estos usuarios por los diferentes canales de información seleccionados para el ejercicio.
3. Identificar los canales de atención sobre los que se deben implementar acciones de mejora o fortalecimiento para la atención adecuada.

### **2.4 Periodo utilizado para la caracterización:**

Desde el 1 de enero de 2017 hasta el 30 de junio de 2017.

Este ejercicio cumple con cuatro (4) políticas enfocadas al desarrollo administrativo. Ver anexo 1.



### 3. Contextualización

- **El Programa Más Familias en Acción – MFA:** tiene como objetivo contribuir a la superación y prevención de la pobreza y la formación de capital humano mediante un complemento al ingreso, condicionado al cumplimiento de corresponsabilidades en salud y educación, y a la articulación de acciones complementarias.

El programa MFA, impulsa la asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo de los niños y niñas - NN menores de 6 años, incentiva la asistencia y permanencia escolar en los niveles transición, básica primaria, básica secundaria y media de los niños, niñas y adolescentes-NNA entre 4 y 18 años.

- **Jóvenes en Acción** es un programa del Gobierno Nacional que busca incentivar y fortalecer la formación de capital humano de la población joven en condición de pobreza y vulnerabilidad, mediante un modelo de transferencias monetarias condicionadas-TMC, que permita el acceso y permanencia en la educación y el fortalecimiento de competencias transversales.

El programa incentiva la demanda por educación en los niveles técnico, técnico profesional, tecnológico y profesional universitario en la modalidad de pregrado, de la población joven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, incrementando el logro educativo.

- **Canales de Atención contemplados en el ejercicio:**

- **Canal telefónico**

Prosperidad Social brinda atención telefónica a través del Centro de Contacto del Operador Américas BPS, empresa con la cual suscribió contrato a través de Colombia Compra Eficiente, y actualmente opera con la Orden de Compra 13093 de 2016.

La atención telefónica se realiza de manera continuada a través del Centro de Contacto y comprende principalmente los servicios de llamadas de entrada, recepción de peticiones, denuncias, quejas y reclamos y campañas de salida para contactar, transmitir información, realizar convocatorias o aplicar encuestas a los ciudadanos.

- **Canal por teléfono móvil**

Se realiza con la comunicación entre el ciudadano y la Entidad por medio de mensaje de texto -SMS y USSD chat móvil, todo a través del celular. Cualquier tipo de celular se puede usar en este canal, no requiere plan de datos, ya que el servicio es gratuito.

- **Canal virtual**



Este canal consta de:

- Chat web y Video llamada: Se accede a través de [www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co) en la sección Servicio al Ciudadano, es administrado por el Centro de Contacto Telefónico.
- Formulario en línea y consulta de peticiones escritas a través del sitio web de la Entidad en la sección Servicio al Ciudadano.
- Correo electrónico para peticiones ([servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co)).
- Correo electrónico de la Oficina Asesora Jurídica para las notificaciones judiciales ([notificaciones.juridica@prosperidadsocial.gov.co](mailto:notificaciones.juridica@prosperidadsocial.gov.co)).
- Micro sitio para consulta del resultado de la verificación de compromisos y requisitos Jóvenes en Acción <http://jovenesenaccion.dps.gov.co/JeA/IncentivosJea.aspx>.

#### 4. Tipos o categorías de variables requeridas

De acuerdo con los objetivos establecidos, las variables necesarias para realizar la caracterización se pueden agrupar en las siguientes categorías generales:

Categoría de variable	Descripción
Geográficas	Se refiere a la ubicación a nivel de departamento y municipio del ciudadano, que hace una consulta a la Entidad, permitiendo identificar la representatividad de cada área geográfica.
Demográficas	Son algunos factores de carácter individual, como lo son el tipo y número de documento, los cuales permiten identificar de manera única cada ciudadano, con el fin de realizar búsquedas en sistemas de información y cruces de bases de datos; y otros como la edad, que permiten crear segmentos de población.
Intrínsecas	Hacen referencia a actividades o preferencias individuales de los ciudadanos, como el canal de atención más utilizado para interactuar con la Entidad
De comportamiento	Permiten identificar los motivos que tiene el ciudadano para comunicarse, y las características de esta interacción, en esta categoría se incluye como variable, el tipo de consulta hecha por el ciudadano.

#### 5. Fuentes de información y metodología de captura



Las fuentes de información utilizadas en el ejercicio de caracterización de beneficiarios de los programas MFA y JEA que usan los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web y video llamada, son los datos de titulares de los programas MFA y JEA que se solicitaron a los responsables de la llave maestra<sup>2</sup>, se trabajó con las dos bases de datos recibidas de la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas - GIT Seguimiento y Monitoreo y con la base del CRM entregada por el Centro de Contacto.

Las fuentes son primarias y corresponden a las siguientes bases de datos, todas con corte a 30 Junio 2017.

Base de Datos	Descripción	Registros	Cruce con CRM registros (coincidentes)
MFA	Base de datos de los beneficiarios titulares del programa MFA	3.030.224	691.455
JEA	Base de datos de los beneficiarios titulares del programa JEA.	151.661	89.057
CRM	CRM (Customer Relationship Management) base de datos en donde se registran las solicitudes recibidas a través de los canales.	997.888	--

La base de datos de usuarios CRM, alimentada y suministrada por la empresa Américas BPS contiene la información de los usuarios que hicieron solicitudes a través de los siguientes canales en 2017

- Canal telefónico:
  - Inbound (llamadas entrantes)
  - Outbound (llamadas que salen)
- Chat SMS
- Chat Web
- Video Llamada

## 6. Descripción de los campos de las dos base de datos e identificación de variables

Para determinar que titulares de los programas MFA y JEA usaron los canales, se cruzó las bases de datos de MFA con CRM y de JEA con CRM, a través del campo "Numero de documento de identificación", se eliminaron los campos duplicados, obteniéndose dos (2) bases de datos de donde se seleccionaron las variables para efectuar los análisis:

<sup>2</sup> Llave Maestra: plataforma tecnológica del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación que permite analizar información, focalizar población y diagnosticar la situación de los colombianos en condición de vulnerabilidad y pobreza.



Más Familias en Acción - CRM:

Nombre del campo	Descripción	Categoría de variable para el ejercicio
IDCASO	Nro. ID Asignado por el CRM	De control
TIPO_DOCUMENTO	Tipo de documento: o Tarjeta de identidad o Cédula de ciudadanía/contraseña o No identificado o Cedula de extranjería o Registro civil/NUIP o Pasaporte	Demográfica
IDENTIFICACION	Nro. Del tipo de documento	Demográfica
FECHA_NACIMIENTO	Fecha de nacimiento del beneficiario	Demográfica
EDAD1	Edad calculada	Demográfica
PAIS	País: Colombia	Geográfica
DEPARTAMENTO	Departamento	Geográfica
MUNICIPIO	Municipio	Geográfica
DIRECCIONES MISIONALES	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
PROGRAMA	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
TIPIFICACION	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
SUBTIPIFICACION1	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
SUBTIPIFICACION2	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
SUBTIPIFICACION3	Tipificación de acuerdo a las consultas	De control
CONSULTA	Consulta Realizada por titular	De comportamiento
RESPUESTA	Respuesta dada	De control
CANAL_ATENCION	o Telefónico o Chat SMS o Chat Web o Video Llamada o Outbound	Intrínseca
USUARIO_ATENCION	Usuario del facilitador que atiende	De control
FECHA_ATENCION	Fecha de Atención al titular	De control
HORA_ATENCION	Hora de Atención al beneficiario	De control
MES	Mes de la atención	De control
AÑO	Año de la atención	De control
SEXO	F: Femenino M: Masculino	Demográfica
FECHAINSCRIPCION	Fecha de inscripción al programa	De control



Nombre del campo	Descripción	Categoría de variable para el ejercicio
TIPOPOBLACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplazados</li> <li>• Sisben</li> <li>• Unidos</li> <li>• Indígenas</li> </ul>	Demográfica
CABEZAFAMILIA	Es el titular del programa	Demográfica
TIPOFORMACION (Solo en la BD de JEA)	Tipo de formación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SENA</li> <li>• IES (Instituciones de Educación Superior)</li> </ul>	Demográfica

### Jóvenes en Acción – CRM

Los campos de esta base de datos son los mismos que los de la base de MFA, y adicionalmente tiene el campo de tipo de formación demográfica que toma los valores; SENA, y las Instituciones de Educación Superior (IES).

### 7. Priorización de las variables

Como lo señala la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”, una vez identificadas las variables se priorizan con el fin de escoger sólo aquellas que sean:

- Relevantes:** relacionadas con el cumplimiento de los objetivos del ejercicio,
- Económicas:** el beneficio que aporta al ejercicio es superior al costo de su recolección.
- Medibles:** pueden observarse o medirse para cada ciudadano o usuario.
- Asociativas:** permiten realizar segmentaciones.
- Consistentes:** los resultados o valores permanecen en el tiempo.

El puntaje mínimo a partir del cual se elige o se descarta una variable es 4.



**Variables seleccionadas:**

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
<b>Geográfica</b> (persona natural)	País	0	1	1	1	0	3		X
	Departamento	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Demográfica</b> (persona natural)	Tipo de documento de identificación	1	1	1	1	0	4	X	
	Número de documento de identificación	1	1	1	0	1	4	X	
	Fecha de nacimiento del usuario	0	1	1	0	1	3		X
	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
	Sexo	1	1	1	1	0	4	X	
	Grupo de Población	1	1	1	1	0	4	X	
	(Tipo de Formación solo para Jóvenes en Acción)	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Intrínseca</b> (persona natural)	Canales de atención	1	1	1	1	0	4	X	
	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
<b>De comportamiento</b> (persona natural)	Periodo de consulta (Mes)	1	1	1	1	0	4	X	
	Nivel de uso	1	1	1	1	0	4	X	

Categoría	Variable
Geográfica	Departamento
Demográfica	Tipo de documento de identificación
	Número de documento de identificación
	Edad
	Sexo
	Grupo de población
	Tipo de Formación (JEA)
Intrínseca	Canales de atención
	Tema de consulta
De comportamiento	Periodo de consulta (Mes)
	Nivel de uso



Las variables tipo de documento de identificación y número de documento de identificación se utilizan únicamente para establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo, realizar los cruces y facilitar las consultas en las bases de datos y establecer la cantidad de ciudadanos individuales que efectivamente se comunicaron con la Entidad.

Para el ejercicio de caracterización la variable edad, se trabajó como grupo etario y se definió de la siguiente manera:

Grupos de Edad	
MFA	JEA
14 A 17 AÑOS	16 A 24 AÑOS
18 A 35 AÑOS	
36 A 59 AÑOS	25 A 29 AÑOS
60 Y MÁS	

La variable nivel de uso hace referencia a la frecuencia con la que el ciudadano se comunica con la Entidad, no se obtiene directamente de la base de datos, es calculada a partir del número de consultas por ciudadano en un periodo de tiempo establecido.

### 8. Premisas para el análisis de información

El resultado del cruce para el análisis de MFA es una base de datos de 691.455 registros que corresponde a las diferentes tipificaciones de cada consulta, entendiéndose éstas como la ruta o desagregación temática que sigue la consulta de un ciudadano, es decir una sola consulta de un ciudadano, sobre un tema específico, puede tener varios registros en la base de datos.

Se evidenció con el ejercicio algunos errores en el registro de la información de la base de datos CRM, lo cual hizo necesario realizar procesos de depuración, además se realizaron varios filtros para identificar los ciudadanos individuales y las consultas principales, por esta razón luego del proceso de depuración de la base de datos y de hacer los filtros correspondientes, se tomó para el ejercicio con titulares de MFA, un universo de datos de 342.675 registros aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 150.477 titulares individuales del programa MFA.

Igual situación se presentó en el caso del cruce de las bases de JEA y CRM que inicialmente tenía 89.057 registros, como resultado de la depuración y filtros se tomó como universo 57.366 registros que corresponde a las consultas realizadas por 26.082 jóvenes titulares del programa.



Base de Datos	Titulares del programa	Consultas realizadas en los canales
MFA - CRM	150.477	342.675
JEA - CRM	26.082	57.366

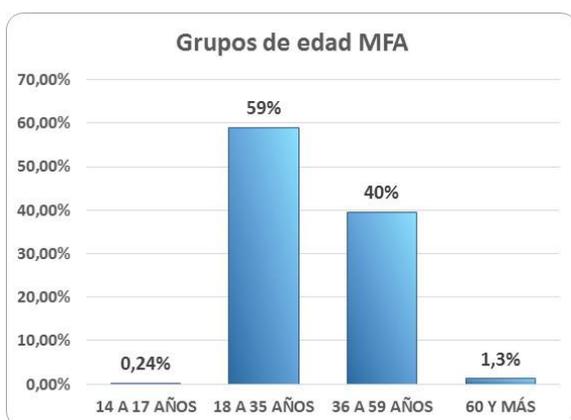
Los valores de 150.477 y 26.082 son la cantidad de personas titulares de los programas MFA y JEA que efectivamente se comunicaron con la Entidad a través de alguno de los canales en el primer semestre de 2017 e hicieron una o más consultas, con estos valores se analizan las variables demográficas y las variables geográficas (Departamento y municipio).

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* y la variable *canal de atención* se toma el total del universo de datos en los dos casos, 342.675 registros de MFA y 57.366 de JEA, filtrándolo por documento de identificación y período, con el fin de determinar cuántas veces en el período un mismo ciudadano se comunica con la Entidad, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar los beneficiarios que son habituales o reiterativos.

La variable nivel de uso hace referencia a la frecuencia con la que los beneficiarios de los programas se comunican con la Entidad, no se obtiene directamente de la base de datos, es calculada a partir del número de consultas por persona en un periodo de tiempo establecido.

## 9. Resultados de Titulares de Más Familias en Acción - MFA

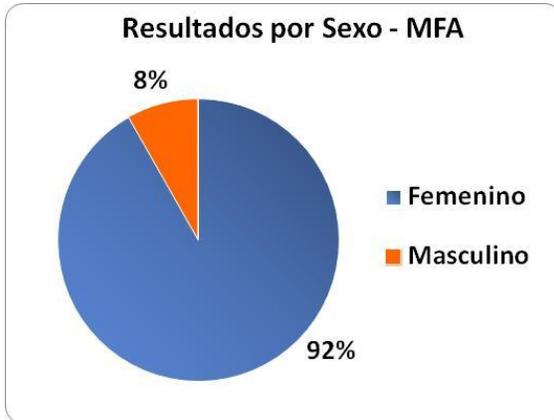
### 9.1 Resultados generales por grupos etarios



Grupos Edad MFA	Totales	%
14 A 17 AÑOS	368	0,24%
18 A 35 AÑOS	88.691	59%
36 A 59 AÑOS	59.535	40%
60 Y MÁS	1.883	1,3%
<b>Total</b>	<b>150.477</b>	<b>100%</b>

Los titulares del programa que se comunicaron con la Entidad a través de alguno de los canales del ejercicio, están ubicados en el grupo de edad de 18 a 35 años con el 59%, seguido del grupo de 36 a 59 años con el 40%, el grupo de adultos mayores solo corresponde al 1.3% del total.

## 9.2 Resultados generales por sexo



SEXO	Totales	%
Femenino	138.104	92%
Masculino	12.373	8%
<b>Total</b>	<b>150.477</b>	<b>100%</b>

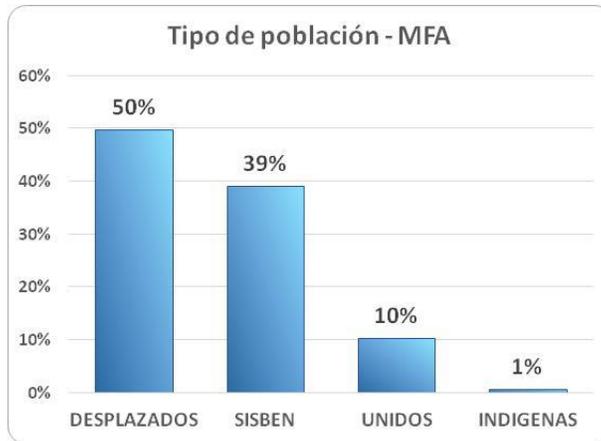
Se evidencia que los 150.477 titulares de MFA que hicieron alguna consulta, son en su mayoría mujeres (92%), y solo el 8% son hombres.

Esto se explica porque el programa prioriza a las mujeres de las familias para que reciban las Transferencias Monetarias Condicionadas, según lo establecido en el parágrafo 2°, artículo 10° de la ley 1532 de 2012.

Los titulares representan a la familia ante el programa, y son quienes firman el acuerdo de corresponsabilidad en el momento de su vinculación a MFA. Se caracteriza por ser la persona quien tiene bajo su responsabilidad el cuidado de los NNA (niños, niñas y adolescentes inscritos en el programa MFA).

## 9.3 Resultados generales por grupo de población

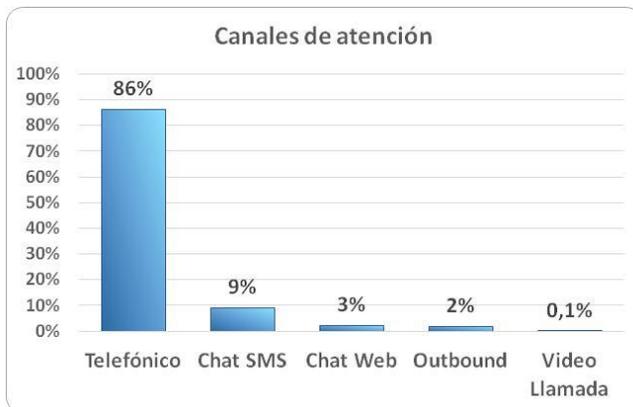
Grupo de Población	Totales	%
DESPLAZADOS	74.814	50%
SISBEN	58.977	39%
UNIDOS	15.636	10%
INDIGENAS	1.050	1%
<b>Total</b>	<b>150.477</b>	<b>100%</b>



Conforme a los anteriores datos se encuentra que la mayor proporción pertenecen al grupo poblacional de víctima del desplazamiento forzado con el 50%, igualmente se encontró una participación significativa de focalizados en Sisben con el 39%, en la red unidos están el 10% y en el grupo indígenas solo el 1%.

#### 9.4 Resultados generales por canal de atención

Durante el primer semestre los 150.477 beneficiarios de MFA hicieron uso de los canales según la siguiente distribución:



Uso de canales de atención	Totales	%
Telefónico	295.996	86%
Chat SMS	31.552	9%
Chat Web	8.569	3%
Outbound	6.207	2%
Video Llamada	351	0,1%
<b>Total</b>	<b>342.675</b>	<b>100%</b>

Se observa como el canal preferido por los beneficiarios del programa MFA, es el canal telefónico con el 86% de utilización, el uso de los otros canales es significativamente inferior, con 9% el chat sms, 3% chat web, 2 % outbound y solo 0,1% video llamada.

El valor de 342.675 hace referencia al número total de veces que 150.477 beneficiarios usaron los canales.

En cuanto al uso de más de un canal, el análisis de los datos reveló que solo 6.698 titulares (4%), utilizaron más de un canal para comunicarse con la Entidad, significa esto que en un primer momento pudo haber seleccionado el teléfono, y en otro momento para hacer una consulta posterior, usar cualquiera de los otros 3 canales.



Canales usados	Titulares	%
1 solo canal	143.779	96%
2 canales	6.378	4%
3 canales	312	0,2%
4 canales	8	0,01%
<b>Total</b>	<b>150.477</b>	<b>100%</b>

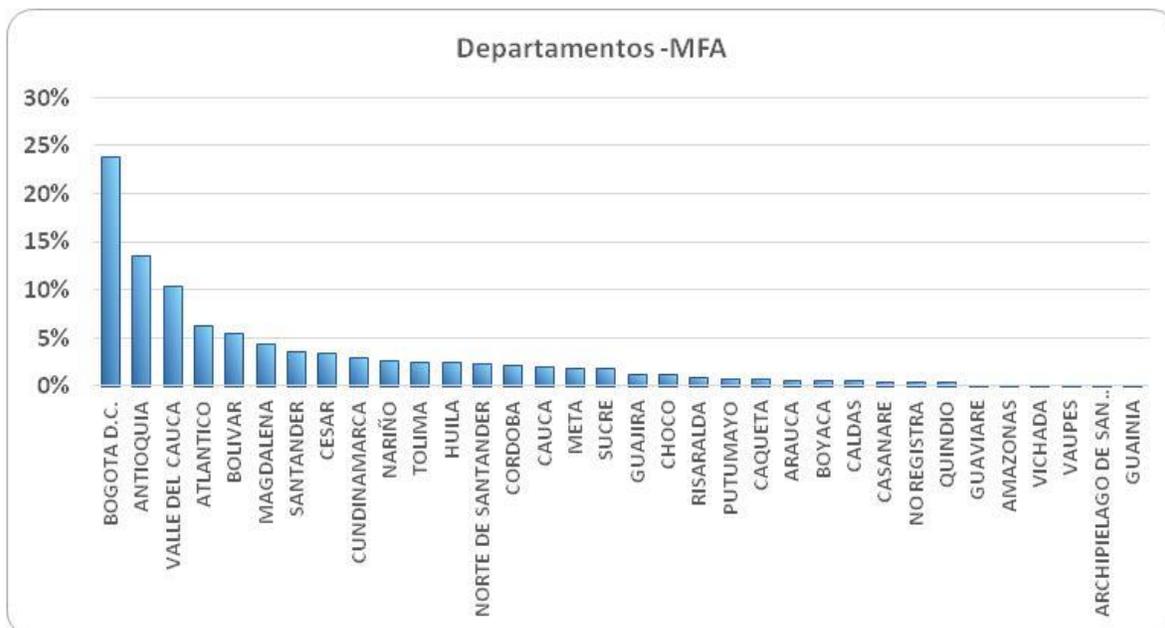
#### 9.4 Resultados generales por Departamento

En el primer semestre se comunicaron beneficiarios titulares de todos los departamentos, los cuales en conjunto hicieron un total de 342.675 solicitudes a través de los canales (telefónico, chat SMS, chat web, video llamada) según la siguiente distribución:

DEPARTAMENTO	Total beneficiarios que se comunicaron	%	Total Solicitudes en el año	%
BOGOTA D.C.	36.024	24%	104.705	31%
ANTIOQUIA	20.523	14%	50.907	15%
VALLE DEL CAUCA	15.723	10%	35.744	10%
ATLANTICO	9.489	6%	19.743	6%
BOLIVAR	8.337	6%	16.796	5%
MAGDALENA	6.639	4%	12.611	4%
SANTANDER	5.302	4%	10.673	3%
CESAR	5.116	3%	10.016	3%
CUNDINAMARCA	4.406	3%	9.210	3%
NARIÑO	4.053	3%	6.663	2%
TOLIMA	3.862	3%	7.637	2%
HUILA	3.662	2%	7.837	2%
NORTE DE SANTANDER	3.443	2%	7.011	2%
CORDOBA	3.260	2%	5.517	2%
CAUCA	3.096	2%	5.520	2%
META	2.834	2%	5.238	2%
SUCRE	2.674	2%	4.893	1%
GUAJIRA	1.876	1%	3.958	1%
CHOCO	1.867	1%	3.823	1%
RISARALDA	1.424	1%	3.317	1%
PUTUMAYO	1.031	1%	1.477	0,4%
CAQUETA	1.028	1%	1.727	0,5%
ARAUCA	878	1%	1.257	0,4%
BOYACA	843	1%	1.313	0,4%
CALDAS	837	1%	1.442	0,4%



DEPARTAMENTO	Total beneficiarios que se comunicaron	%	Total Solicitudes en el año	%
CASANARE	710	0,5%	1.246	0,4%
NO REGISTRA	636	0,4%	812	0,2%
QUINDIO	534	0,4%	999	0,3%
GUAVIARE	139	0,1%	221	0,1%
AMAZONAS	58	0,04%	75	0,02%
VICHADA	47	0,03%	69	0,02%
VAUPES	47	0,03%	76	0,02%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	45	0,03%	78	0,02%
GUAINIA	34	0,02%	64	0,02%
<b>Total</b>	<b>150.477</b>	<b>100%</b>	<b>342.675</b>	<b>100%</b>



La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C. (por la magnitud de la población se toma como departamento) registra la mayor cantidad de titulares del programa MFA, con el 24% del total que se comunicaron a Prosperidad Social, este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 31% del total.

En segundo lugar Antioquia con 14% de los ciudadanos y 15% de las solicitudes, Valle del Cauca registra el 10% de los beneficiarios quienes en su conjunto hicieron el 10% del total de solicitudes.

Atlántico registra con 6% de las personas y 6% de las solicitudes en el semestre, Bolívar 6% de los ciudadanos y 5% de las solicitudes.



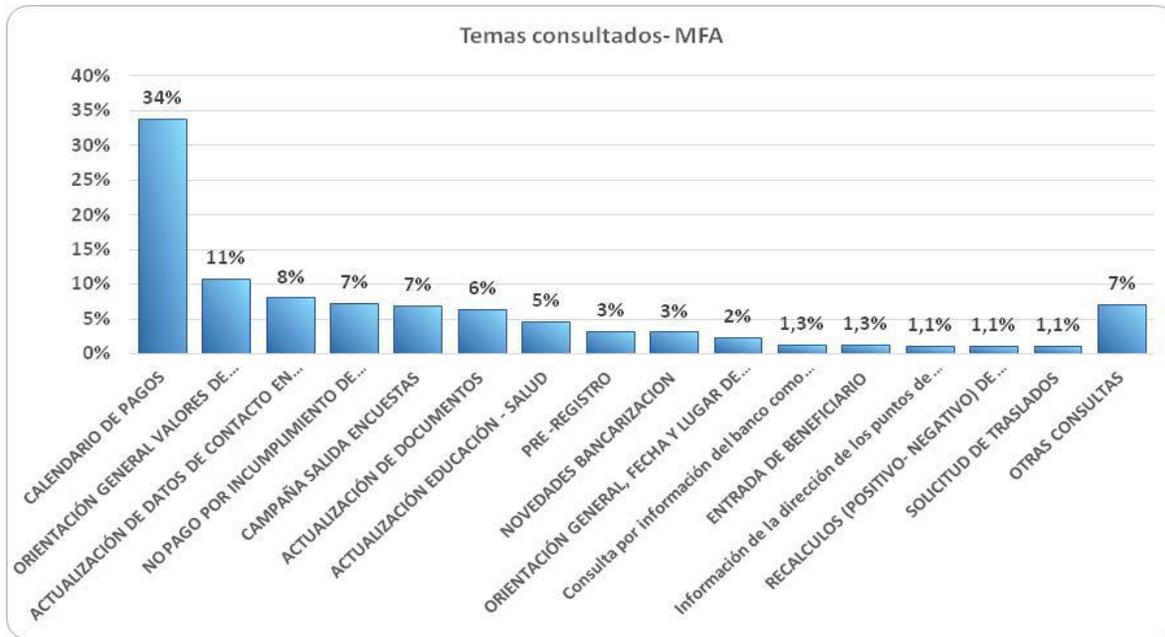
En conjunto los primeros cinco departamentos registran el 59% del total de usuarios y el 67% de las consultas respondidas.

### 9.6 Resultados generales por tema de consulta

Las 150.477 personas que usaron los canales de atención hicieron una o más consultas de acuerdo a sus intereses; como se indicó anteriormente, el número de consultas es de 342.675, porque algunos ciudadanos se comunicaron varias veces con la Entidad en diferentes fechas y reiteraron sus consultas o hicieron consultas distintas.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:

TEMAS CONSULTADOS	TOTAL	%
CALENDARIO DE PAGOS	115.891	34%
ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE VALORES DE INCENTIVOS	37.251	11%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO EN SIFA	27.710	8%
NO PAGO POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	24.855	7%
CAMPAÑA SALIDA ENCUESTAS	23.992	7%
ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	21.849	6%
ACTUALIZACIÓN EDUCACIÓN - SALUD	16.087	5%
PRE -REGISTRO	11.094	3%
NOVEDADES BANCARIZACION	10.874	3%
ORIENTACIÓN GENERAL, FECHA Y LUGAR DE ENTREGA DE COMPROMISOS	8.013	2%
CONSULTA POR INFORMACIÓN DEL BANCO COMO (HORARIOS, PUNTOS DE ATENCIÓN CONTACTO TELEFÓNICO, SALDOS)	4.609	1,3%
ENTRADA DE BENEFICIARIO	4.571	1,3%
INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN O EM Y/O REDES SOCIALES DE MFA	3.826	1,1%
RECALCULOS (POSITIVO- NEGATIVO) DE INCENTIVOS	3.821	1,1%
SOLICITUD DE TRASLADOS	3.697	1,1%
OTRAS CONSULTAS	24.535	7%
<b>TOTAL</b>	<b>342.675</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que los temas más consultados a través de los canales por los titulares de MFA, son los relacionados con calendario de pagos 34% del total, seguido de consultas de orientación sobre los valores de incentivos que se van a pagar 11%, actualización de datos 8%, razones del no pago 7%.

### 9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo



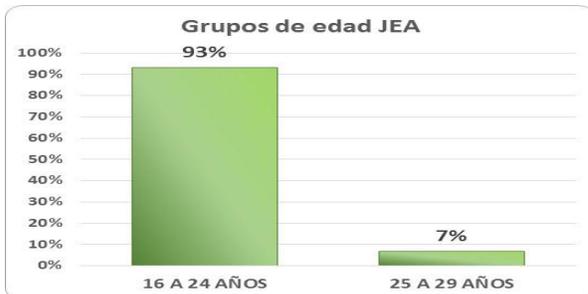
MES	Número de consultas	%
ENERO	69.068	20%
FEBRERO	31.525	9%
MARZO	96.634	28%
ABRIL	24.046	7%
MAYO	87.759	26%
JUNIO	33.643	10%
<b>Total</b>	<b>342.675</b>	<b>100%</b>

Marzo fue el mes de mayores solicitudes 28%, seguido del mes de mayo 26%, mientras que en abril las consultas bajaron al 7%.

Los picos de requerimientos en los seis meses del año, responden a eventos como pagos de MFA (14 de marzo a 3 de abril y 16 de mayo a 6 de junio) siendo este tema uno de los más consultados por los titulares de MFA.

## 10. Resultados de Titulares de Jóvenes en Acción – JEA

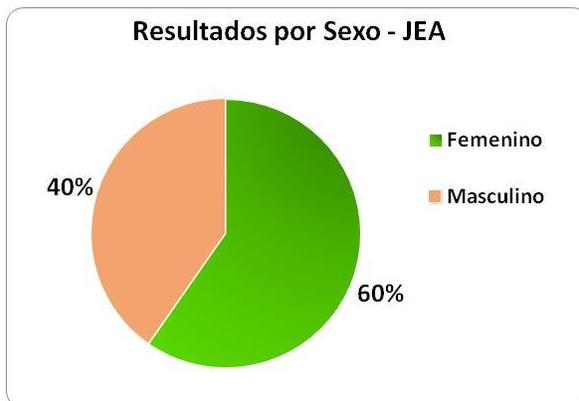
### 10.1 Resultados generales por grupos etarios



Grupos Edad JEA	Totales	%
16 A 24 AÑOS	24.298	93%
25 A 29 AÑOS	1.784	7%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>

Los jóvenes que hicieron consultas a través de alguno de los canales, están en su mayoría en el grupo de 16 a 24 años con el 93%, el grupo de edad de 25 a 29 años corresponde al 7%.

### 10.2 Resultados generales por sexo

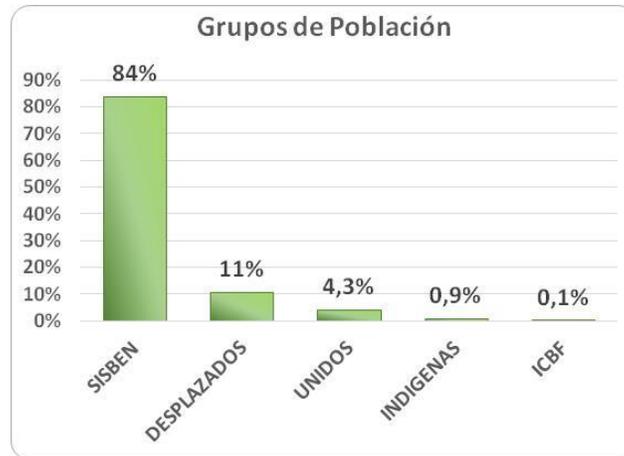


SEXO	Totales	%
Femenino	15.570	60%
Masculino	10.512	40%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>

La mayoría de los solicitantes de información son mujeres con el 60% y 40% son hombres.

### 10.3 Resultados generales por grupo de población

Grupo de población	Totales	%
SISBEN	21.857	84%
DESPLAZADOS	2.832	11%
UNIDOS	1.132	4,3%
INDIGENAS	235	0,9%
ICBF	26	0,1%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>



La mayor proporción 84% están en el Sisben, el grupo poblacional de desplazados es solo del 11%, en la red unidos están el 4.3%, en el grupo indígenas el 0.9%, y solo 26 jóvenes (0,1%) están la lista de ICBF.

#### 10.4 Resultados generales por tipo de formación

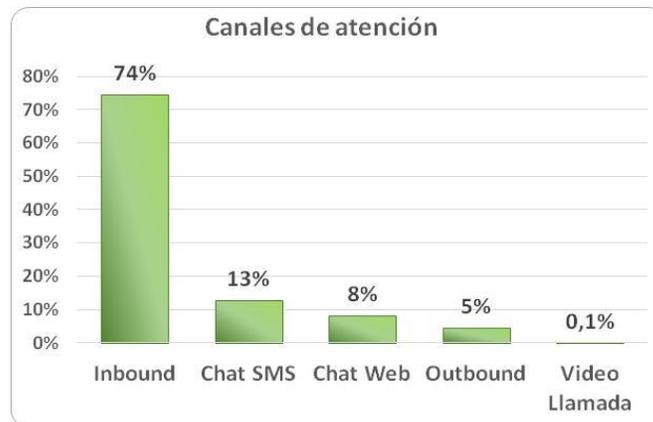


Tipo de formación	Totales	%
IES	13.767	53%
SENA	12.315	47%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>

Con respecto a las actividades de carácter académico que realizan los jóvenes, el 53% esta en Instituciones de Educación Superior IES que tienen convenio con Prosperidad Social y el 47% están en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

#### 10.5 Resultados generales por canal de atención

Canal de atención	Totales	%
Telefónico	42.690,0	74%
Chat SMS	7.275,0	13%
Chat Web	4.644,0	8%
Outbound	2.690,0	5%
Video Llamada	67,0	0,1%
<b>Total</b>	<b>57.366</b>	<b>100%</b>



El canal más usado fue el canal telefónico con el 74% de utilización, el uso de los otros canales es significativamente inferior, con 13% el Chat SMS, 8% Chat Web, 5% Outbound y solo 0,1% video llamada.

El valor de 57.366 hace referencia al número total de veces que 26.082 beneficiarios del programa JEA usaron los canales.

En cuanto al uso de más de un canal, el análisis de los datos reveló que solo 2.207 personas 8,6%, utilizaron más de un canal para comunicarse con la Entidad, significa esto que en un primer momento pudo haber seleccionado el teléfono, y en otro momento para hacer una consulta posterior, usar cualquiera de los otros 3 canales.

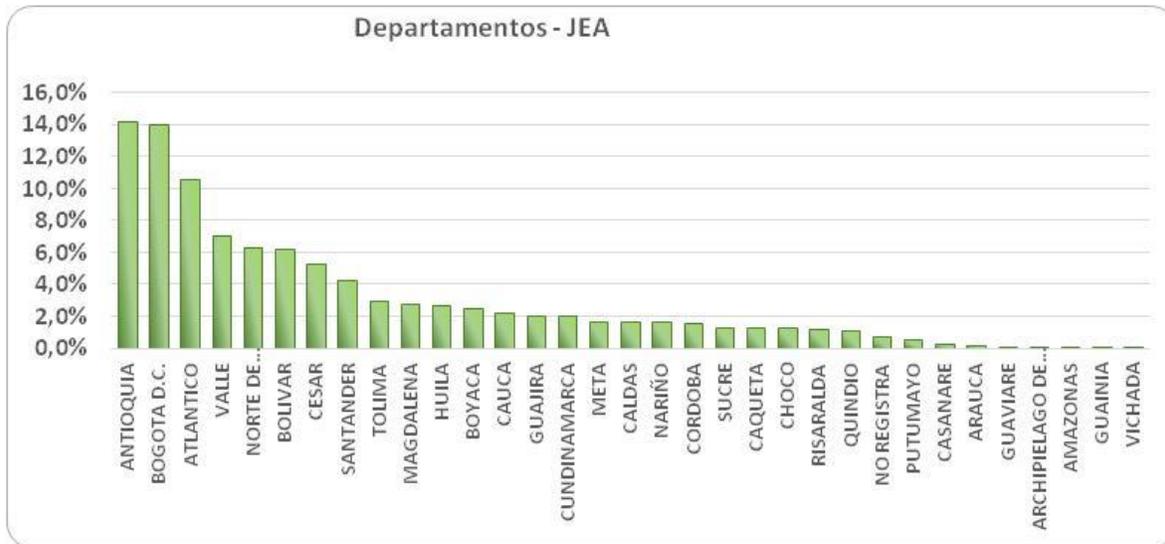
Canales usados	Titulares	%
1 solo canal	23.805	91%
2 canales	2.133	8%
3 canales	142	0,5%
4 canales	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>

### 10.6 Resultados generales por Departamento

DEPARTAMENTO	Total beneficiarios que se comunicaron	%	Total Solicitudes en el año	%
ANTIOQUIA	3.699	14%	8.787	15%
BOGOTA D.C.	3.656	14%	9.443	16%
ATLANTICO	2.756	11%	6.368	11%
VALLE DEL CAUCA	1.834	7%	4.259	7%
NORTE DE SANTANDER	1.647	6%	3.457	6%
BOLIVAR	1.631	6%	3.870	7%
CESAR	1.377	5%	3.029	5%



DEPARTAMENTO	Total beneficiarios que se comunicaron	%	Total Solicitudes en el año	%
SANTANDER	1.108	4%	2.423	4%
TOLIMA	768	3%	1.345	2%
MAGDALENA	719	3%	1.364	2%
HUILA	708	3%	1.424	2%
BOYACA	659	3%	1.082	2%
CAUCA	574	2%	896	2%
GUAJIRA	539	2%	1.287	2%
CUNDINAMARCA	537	2%	1.210	2%
META	447	2%	719	1%
CALDAS	440	2%	751	1%
NARIÑO	434	2%	832	1%
CORDOBA	404	2%	743	1%
SUCRE	342	1%	636	1%
CAQUETA	341	1%	596	1%
CHOCO	335	1%	890	2%
RISARALDA	326	1%	632	1%
QUINDIO	304	1%	551	1%
NO REGISTRA	196	1%	223	0,4%
PUTUMAYO	144	1%	239	0,4%
CASANARE	65	0,2%	119	0,2%
ARAUCA	41	0,2%	69	0,1%
GUAVIARE	17	0,1%	28	0,05%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	12	0,05%	26	0,05%
AMAZONAS	11	0,04%	19	0,03%
GUAINIA	7	0,03%	36	0,06%
VICHADA	4	0,02%	13	0,02%
<b>Total</b>	<b>26.082</b>	<b>100%</b>	<b>57.366</b>	<b>100%</b>



Antioquia registra la mayor cantidad de jóvenes del programa JEA que usaron los canales, con el 14,2% y consultas el 15% del total, sin embargo la diferencia con Bogotá (14%) es mínima y desde Bogotá se hizo la mayor cantidad de consultas 16% del total.

En tercer lugar Atlántico 11% titulares y 11% de las solicitudes, Valle del Cauca registra el 7% de los beneficiarios quienes en su conjunto hicieron el 7% del total de solicitudes.

Norte de Santander registra con 6% de las personas y 6% de las solicitudes en el semestre, Bolívar 6% de los ciudadanos y 7% de las solicitudes.

En conjunto los primeros seis Departamentos registran el 58% del total de usuarios y el 63% de las consultas respondidas.

### 10.7 Resultados generales por tema de consulta

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla

Temas consultados	Total	%
Información general de fechas de transferencias y/o meses que se están liquidando o se van a liquidar, IES que reportan, cada cuanto se genera TMC.	7.409	13%
Se indica la fecha, lugar, documentos para la entrega de incentivos, los meses generados y las IES que reportan	6.862	12%
Pre -registro	6.544	11%
Actualización de datos de contacto/ubicación en SIJA/usuario acceso/estado de actualización	5.096	9%
Campaña salida envío de información y encuestas	4.923	9%
Información del estado en el que se encuentra en el programa (excepto estado suspendido)/fecha de registro	3.039	5%

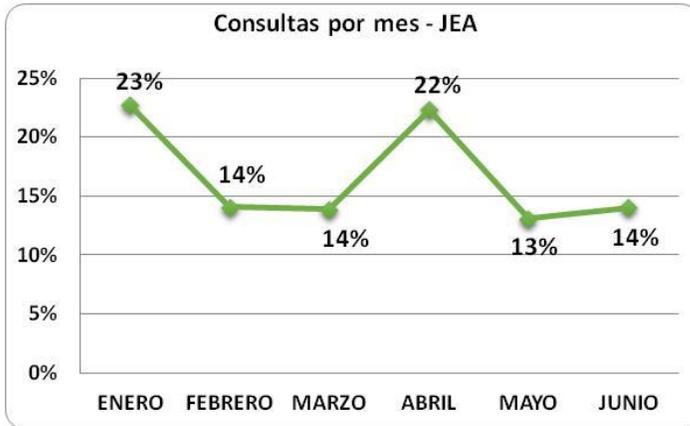


<b>Temas consultados</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Novedades bancarización	2.660	5%
Jornadas bancarización	2.254	4%
Documento de identidad inconsistente	1.566	3%
Etapa productiva/etapa lectiva	1.258	2%
Fechas de pagos	1.161	2%
Se suspende por diferencias entre el documento de identificación entre el pe-49 DPS emitido por el SENA o la IES y la base de datos de registro de jóvenes en acción	1.135	2%
No cumple verificación de compromisos	1.115	2%
Calendario de pagos	1.081	2%
No se genera transferencia porque inició formación o realizó pre registró o registro a jea después del II semestre del 2015	882	2%
Informa que ya está en etapa práctica/información general etapa práctica	881	2%
Proceso para actualización de datos básicos (nombre, documento, tipo de documento etc.)/información estado de actualización	851	1%
Información de si se realiza o no acompañamiento por cambios en su proceso de formación (nivel de formación, de carrera, de sede, jornada, de institución educativa o de municipio)	801	1%
Información sobre habilidades para la vida HPV	697	1%
Información sobre el cambio o estado del proceso de la actualización de T.I a C.C en el banco y se remite al banco	503	1%
Información de reporte/no reporte (IES/SENA) para transferencias	501	1%
Información relacionada con el "cuestionario de entrada/salida/seguimiento"/información de correos enviados por el programa	494	1%
Consulta únicamente por información del banco como (horarios, puntos de atención o contacto telefónico, saldos)	335	1%
Otras consultas	5.318	9%
<b>Total</b>	<b>57.366</b>	<b>100%</b>

Al igual que con MFA los temas más consultados son los relacionados con pago de incentivos y calendario de pagos 13%, fecha, lugar y documentos para la entrega de incentivos 12%.



### 10.8 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo



MES	Número de consultas	%
ENERO	13.016	23%
FEBRERO	8.054	14%
MARZO	7.953	14%
ABRIL	12.809	22%
MAYO	7.509	13%
JUNIO	8.025	14%
<b>Total</b>	<b>57.366</b>	<b>100%</b>

Enero fue el mes de mayores solicitudes 23%, seguido del mes de abril 22%, mientras que en mayo las consultas bajaron al 13%.



## 11. Conclusiones y recomendaciones

Dado que la población titular de MFA que se comunica a través del Centro de Contacto con la Entidad es en un 50% población desplazada, se hace necesario una comunicación diferencial con esta población con el fin de satisfacer sus necesidades de información, así mismo es recomendable que se continúe con la directriz de que quienes atienden a esta población les comuniquen la obligación de la Entidad de guardar la confidencialidad de las consultas realizadas.

Se evidenció que los temas más consultados por titulares de los dos programas son “calendarios de pagos”, “orientación sobre los valores de incentivos que se van pagar”, y “razones para no recibir los incentivos”; es conveniente que los programas revisen si para todas las familias inscritas y jóvenes inscritos, son claros los compromisos que adquieren por ser beneficiarios, para poder recibir los mismos, y fortalezcan la difusión de este componente de responsabilidad.

Con respecto al uso de los canales específicamente el telefónico, que es el más usado, se evidencia la gran afluencia de consultas en las fechas de eventos significativos en las actividades de los programas como son los pagos, las jornadas de bancarización y los periodos de inscripciones; por tal razón es preciso mantener actualizados las diferentes fuentes de información de la Entidad que informan sobre estos eventos, como el sitio Web, para que el ciudadano pueda acceder a esta información antes de tener que comunicarse con el Centro de Contacto por alguno de los canales.

Es forzoso revisar y actualizar las tipificaciones del CRM (Base de datos del CAT), pues el ejercicio evidenció que en los niveles 2, 3 y 4 los temas se repiten y se refieren a las mismas cuestiones pero expresadas de forma diferente, haciendo más difícil tabular las consultas, algunas tipificaciones son demasiado extensas y están redactadas en forma de preguntas.

Muchos usuarios reiteran en sus consultas, es decir que se comunican varias veces y hacen la misma consulta cada vez, una de las causas es el dinamismo en el cambio de información, el cual en ocasiones llega a no permitir que la información que se le brinda al ciudadano perdure ni siquiera un día, por ejemplo respecto a bancarización, lugares de bancarización, fechas de pagos de incentivos, fechas de inscripción y otros; por lo que se recomienda claridad, veracidad y un mínimo de permanencia en la información proporcionada por las Direcciones Misionales al Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana para ser divulgada a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.

El canal más utilizado por los usuarios es el telefónico, por lo que debe garantizarse la disponibilidad permanente y una suficiente cantidad de agentes de atención en el Centro de Contacto, especialmente es los periodos en los que se han programado eventos como pagos.



## 12. Trabajos citados

- Departamento Nacional de Planeación DNP, (2014). Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Bogotá.
- Prosperidad Social, (2017). Manual Operativo Programa: Mas Familias en Acción, código: M-GI-TM-3 versión: 4, Enero 2017.
- Prosperidad Social, (2017). Guía operativa para la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. código: G-AC-2 versión: 2, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana.
- Prosperidad Social, (2017). Manual Operativo Programa: Jóvenes en Acción, código: M-GI- TM-1 versión: 6, Mayo 2017.

Ficha Técnica de Caracterización			
Título:	Caracterización de beneficiarios titulares de los programas Más Familias en Acción (MFA) y Jóvenes en Acción (JEA) de Prosperidad Social, que se comunicaron, a través de los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web, Video Llamada		
Fecha de elaboración:	Septiembre de 2017		
Objetivo general:	Identificar algunas características y necesidades de información específica de los titulares de los programas MFA y JEA, a partir de los requerimientos realizados por los mismos en el Centro de Contacto, con el fin de gestionar acciones de mejora de los canales de atención, que se adecuen a sus necesidades		
Formato del documento:	Word y PDF	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana		
Fuente de Información:	Base de datos del aplicativo CRM (Customer Relationship Management) Centro de Contacto. Consulta Bases de titulares de MFA y JEA		
Periodo de Medición:	Semestre I - 2017		
Estado:	En revisión		
Aprueba:	Martha Lucia Velásquez Prada Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana		



### 13. Anexo 1. Alcance y Objetivos

	<b>IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVO Y ALCANCE DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS</b>		<b>Código:</b> F-AC-3
			<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano		<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto / 2017

<b>Tipo de población que se va a caracterizar:</b>		X			¿Cuál?
	Ciudadanos	Usuarios	Interesados	Otra Organización:	
<b>Objetivo:</b>	Identificar algunas características y necesidades de información específica de los titulares de los programas MFA y JEA, a partir de los requerimientos realizados por los mismos en el centro de contacto, con el fin de gestionar acciones de mejora de los canales de atención, que se adecuen a sus necesidades.		<b>Alcance:</b>	El ejercicio de caracterización identifica algunas características de los beneficiarios titulares de los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción que durante el primer semestre de 2017 hicieron diversos requerimientos a Prosperidad Social a través de los canales Telefónico, Chat SMS, Chat Web, y Video Llamada. A través del ejercicio solo se analiza las características de los beneficiarios titulares que hicieron alguna solicitud a través de alguno de estos canales, entendiéndose que es solo un subconjunto del conjunto total de beneficiarios de los programas.	

Indique el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociado a las Políticas de Desarrollo Administrativo:

**Servicio al ciudadano**

Adecuar la oferta institucional

Diseñar o implementar un nuevo servicio

Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios

Adecuar e implementar canales de atención

Otro ¿Cuál?

**Participación ciudadana y rendición de cuentas**

Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información

Diseñar acciones de diálogo (presencial y virtual) para el proceso de rendición de cuentas

Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión

Otro ¿Cuál?

**Trámites**

Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites

Otro ¿Cuál?

**Gobierno en línea**

Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información

Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos

Otro ¿Cuál?



Líder y/o Dependencia que coordina el ejercicio de caracterización:

Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana