



PROSPERIDAD SOCIAL

**Caracterización de ciudadanos que hicieron solicitudes a
Prosperidad Social a través de los canales presenciales.**

Periodo I semestre de 2018

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social
Grupo de Participación Ciudadana
Bogotá D.C., Septiembre de 2018**



Contenido

1. 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
2. Contextualización	4
3. Tipos o categorías de variables requeridas.....	5
4. Fuentes de información y metodología de captura.....	6
5. Descripción de los campos de la base de datos e identificación de variables	6
6. Priorización de las variables	8
7. Premisas para el análisis de información	9
8. Resultados del ejercicio	10
9.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad.....	10
9.2 Resultados generales por atención preferencial	12
9.3 Resultados generales por departamento.....	13
9.4 Resultados generales por programa - tema de la solicitud	14
9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial	16
9.6 Nivel de uso de los canales.....	18
9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	19
10. Conclusiones y recomendaciones	20
11. Trabajos citados.....	21
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos.....	22



Introducción

Prosperidad Social es el organismo del Gobierno Nacional que busca fijar políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica.

Los objetivos estratégicos de Prosperidad Social establecen entre otros; fortalecer la comunicación estratégica y la participación ciudadana. En el marco de este objetivo se definen prioridades para la atención y servicio a los ciudadanos, dirigidas para la mejora de la gestión de los procesos de soporte de Prosperidad Social y el fortalecimiento de la comunicación estratégica y la participación ciudadana, para lo cual se requiere facilitar el acceso a la información con el fin de promover la transparencia, la confianza de los ciudadanos y su participación en la construcción y el seguimiento de las políticas implementadas bajo el concepto de Gobierno Abierto.

Con este fin, Prosperidad Social cuenta con una estrategia multicanal: presencial, telefónico, virtual y escrito; a través de la cual los ciudadanos pueden comunicarse por el canal de su preferencia y que el mismo se ajuste a sus condiciones, para elevar diferentes requerimientos (PQRSD).

Este ejercicio de caracterización se desarrolla a partir del análisis de los requerimientos recibidos por Prosperidad Social desde el primero de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018, de parte de ciudadanos que interactuaron a través del canal presencial.

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 Transparencia¹.

En el documento 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 la base de datos usada, 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 del canal presencial, así como optimar la interacción con los peticionarios a través del diseño de campañas, fortalecimiento de los canales y estrategias de comunicación.

¹ 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.anticorrupcion.gov.co/Paginas/guia-implementacion-ley-transparencia.aspx>



1. Aspectos generales

2.1 Alcance

El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica características de los ciudadanos que se encuentran ubicados en el territorio nacional, y que han hecho diversos requerimientos a Prosperidad Social solo en el primer semestre de 2018 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad, con el fin de fortalecer la estrategia de atención a través de este canal.

2.2 Objetivo general

Identificar características de los usuarios que se comunicaron con Prosperidad Social, a partir de los requerimientos realizados por los mismos, a través de los canales presenciales durante el primer semestre de 2018, con el fin de tener insumos que permitan hacer mejoras en la gestión de estos canales y fortalecer la estrategia de atención multicanal de la Entidad.

2.3 Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades de información de los usuarios sobre los diferentes programas y servicios de Prosperidad Social.
2. Identificar los puntos del canal presencial sobre los que se deben implementar acciones de mejora o fortalecimiento para la atención adecuada según el tipo de usuario.

2.4 Periodo utilizado para la caracterización:

Desde el 1 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018.

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

2. Contextualización

Prosperidad Social cuenta con cuatro canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad²:

² Prosperidad Social, Guía: Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente, Código: G-PC-1 versión: 4, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, Bogotá, 2018.



- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual
- Canal escrito

Para efectos del ejercicio se revisara solo el canal presencial.

- **Canal presencial**

La atención presencial, es la acción mediante la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado.

Para este fin, Prosperidad Social cuenta con 35 Direcciones Regionales, ubicadas en los siguientes departamentos: Amazonas, Antioquía, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Urabá, Valle, Vaupés y Vichada; las cuales se pueden consultar en: <http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicioalCiudadano/PuntosdeAtención>.

A esto se suma la presencia que la Entidad realiza a través de los programas misionales por medio de otras instancias como operadores, servidores y colaboradores que realizan trabajo de campo, centros Regionales de la Unidad para las Víctimas, enlaces municipales de las Alcaldías, puntos de atención en Bogotá D.C para los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción y cogestores del programa Unidos³.

En las Direcciones Regionales se reciben y radican tanto peticiones verbales como peticiones escritas, durante el año 2018 el canal presencial para el sistema de registro: es el Sistema de Gestión Documental DELTA.

3. 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, y permite identificar la representatividad de cada área geográfica.

³ Prosperidad Social, Guía: Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente, Código: G-PC-1 versión: 4, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, Bogotá, 2018.



Categoría de variable	Descripción
Demográficas	Son algunos factores de carácter individual, como tipo y número de documento, las 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 otras como el género, 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 incluyen como variable el tipo de consulta hecha por el ciudadano.

Una vez identificadas las categorías de las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección; con este fin antes de considerar nuevos mecanismos de recolección de información se tienen en cuenta las fuentes existentes y la información ya recogida en diferentes sistemas de información y bases de datos de la Prosperidad Social.

4. Fuentes de información y metodología de captura

La información utilizada en el ejercicio de caracterización se tomó de la base de datos del primer semestre de 2018 del sistema DELTA en donde se registra y almacena la información de las atenciones presenciales.

En los puntos de atención en Bogotá, que son atendidos por personas del Centro de contacto Américas se registra también en DELTA, en estos no reciben peticiones escritas y principalmente atienden temas de Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción específicamente novedades y soportes de MFA y JeA.

DELTA mantiene una información uniforme de los ciudadanos tales como nombres, direcciones y números telefónicos, entre otros, además, mantiene un registro del tema y clasificación de la solicitud.

5. Descripción de los campos de la base de datos e identificación de variables

La base de datos de DELTA contiene la información básica de los usuarios que hicieron solicitudes verbales en 2018, para el ejercicio de caracterización se revisaron inicialmente las siguientes variables de la base de datos:



Variable	Descripción	Categoría para el ejercicio
Fecha Radicación	Fecha en la cual se realizó la atención	De control
Radicado	Nro. ID Asignado por el sistema	De control
Documento	Número de documento de identidad del ciudadano	Demográfica
Peticionario	Nombre del ciudadano	Demográfica
Tipo Solicitante	Si es persona jurídica o persona natural	Demográfica
Tipo Identificación	Tipo de documento reportado por el ciudadano; ej cedula.	Demográfica
Fecha Nacimiento	Día mes y año de nacimiento del ciudadano	Demográfica
Edad	Edad actual del ciudadano	Demográfica
Genero	Género del ciudadano Masculino, femenino y Otros	Demográfica
Razón Social	Nombre si es persona jurídica	Demográfica
Zona Residencia	Centro poblado, cabecera municipal y rural disperso	Geográfica
Teléfonos	Nro. de teléfono fijo del ciudadano	De control
email	correo electrónico del ciudadano	De control
Nivel Escolaridad	Escolaridad del ciudadano	Demográfica
Ciudad	Municipio donde reside el ciudadano	Geográfica
Departamento	Departamento donde reside el ciudadano	Geográfica
Atención Preferencial	Tipo de atención que se brinda a un ciudadano que presenta una situación especial	Intrínseca
asunto	Asunto de la petición del ciudadano	De control
Nivel1 Tipo	Primer nivel de clasificación de la petición	De control
Nivel2 Clasificación	Segundo nivel de clasificación de la petición	De control
Nivel3 Motivo	Tercer nivel de clasificación de la petición	De control
Nivel4 Motivo Especifico	Cuarto nivel de clasificación de la petición	De control
Descripción Hechos	campo en el cual se describe concretamente el asunto de la petición	De comportamiento
Solución	Campo en el cual se registra la solución de la atención	De control
Atendido Por	Nombre del funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
Regional Originador	Departamento donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
Ciudad Originador	Municipio donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
Estado	Finalización	De control

6. 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.

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
Geográfica	Departamento	1	1	1	1	0	4	X	
	Municipio	1	1	1	1	0	4	X	
	Zona de Residencia	1	1	1	1	0	4	X	
Demográfica (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	
	Edad	1	1	1	0	1	4	X	
	Escolaridad	1	1	1	0	1	4	X	
	Género	1	1	1	1	0	4	X	
Intrínseca (persona natural)	Atención Preferencial	1	1	1	1	0	4	x	
	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
De comportamiento (persona natural)	Nivel de uso	1	1	1	1	0	4	X	

Variables seleccionadas:

Categoría	Variable
Geográfica	Departamento
	Municipio
	Zona de Residencia
Demográfica	Tipo de documento de identificación

Categoría	Variable
	Edad
	Escolaridad
	Número de documento de identificación
	Genero
Intrínseca	Atención Preferencial
	Tema de consulta
De comportamiento	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, con el fin de facilitar las consultas en la base de datos y establecer la cantidad de ciudadanos individuales que efectivamente se comunicaron con la Entidad.

La variable nivel de uso hace referencia a la frecuencia con la que el ciudadano se pone en contacto 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 (mes) establecido.

7. Premisas para el análisis de información

La información utilizada en el ejercicio de caracterización se tomó de la base de datos del sistema de información DELTA; en esta, se registraron las solicitudes hechas a Prosperidad Social por los ciudadanos durante el primer semestre de 2018 a nivel nacional.

Se hizo un primer filtro por número de documento de identificación para identificar el número de ciudadanos que hicieron solicitudes, considerando que un mismo ciudadano puede hacer varias solicitudes en diferentes momentos.

Base de Datos	Descripción	Registros totales solicitudes	Ciudadanos que hicieron las solicitudes
DELTA	Base de datos de solicitudes ingresadas al sistema DELTA el primer semestre de 2018	83.177	55.281

El valor de 83.177 registros corresponde a las diferentes solicitudes o consultas hechas por los ciudadanos durante el periodo de estudio.

El universo de datos es 83.177 registros aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 55.281 ciudadanos únicos.

El valor de 55.281 es la cantidad de personas, que efectivamente hicieron una o más consultas presenciales en el año; éste es el valor que se usará para trabajar las variables demográficas e intrínsecas.

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se toma el total del universo de datos 83.177 registros, 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 ciudadanos que son habituales o reiterativos.

8. Resultados del ejercicio

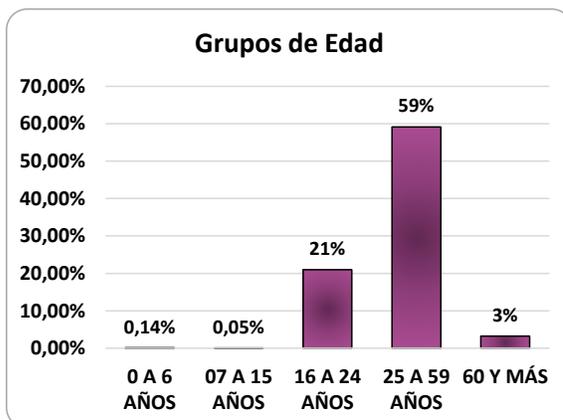
9.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad

Edad

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

- 0 a 6 años
- 7 a 15 años
- 16 a 24 años
- 25 a 59 años
- 60 años en adelante

Con respecto a los grupos de edad seleccionados para el ejercicio de caracterización, en donde se encuentran los rangos para acceder a programas de la Entidad como Jóvenes en Acción (16 a 24 años), se encuentra que:



GRUPOS EDAD	TOTAL	%
0 A 6 AÑOS	75	0,14%
07 A 15 AÑOS	26	0,05%
16 A 24 AÑOS	11.573	21%
25 A 59 AÑOS	32.707	59%
60 Y MÁS	1.772	3%
No reporta	9.128	17%
Total	55.281	100%

El 59% de los ciudadanos que se comunicaron con la Entidad están en el grupo de edad de 25 a 59 años, seguido del grupo 16 a 24 años con el 21% del total; estos dos

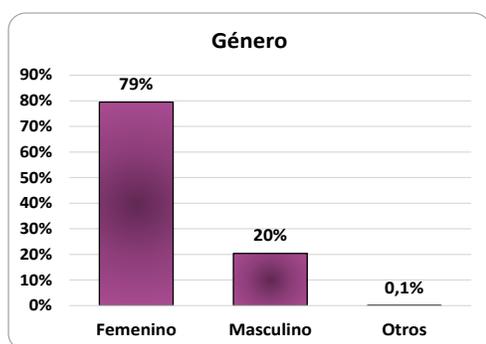


grupos son los más representativos con el 80% de la población atendida a través del canal presencial.

Aunque los beneficiarios de programas como Más Familias en Acción son los niños de 0 a 6 años; quienes se comunican con la Entidad y a quienes se da información, es a las madres o titulares del programa; las consultas de este grupo de edad corresponden a consultas de los titulares.

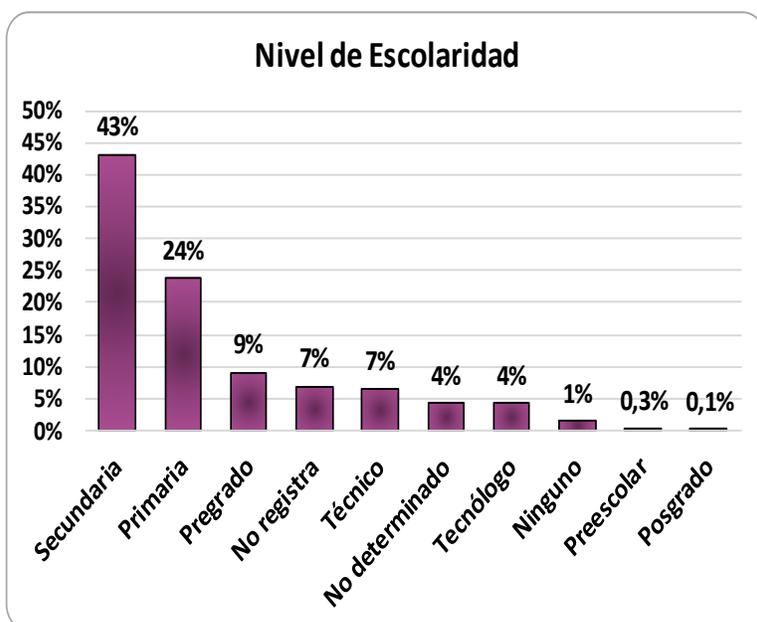
Género

Con respecto al género de los ciudadanos se encuentra que la mayoría de las solicitudes a través del canal presencial son realizadas por mujeres con 43.945 personas correspondientes a 79%, hombres 20% y otros el 0,1%, no todos informaron su edad 0.03%.



Género	Total	%
Femenino	43.945	79%
Masculino	11.270	20%
Otros	48	0,1%
No aplica	18	0,03%
Total	55.281	100%

Escolaridad



Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	23.863	43%
Primaria	13.128	24%
Pregrado	5.046	9%
No registra	3.850	7%
Técnico	3.646	7%
No determinado	2.350	4%
Tecnólogo	2.331	4%
Ninguno	822	1%
Preescolar	166	0,3%
Posgrado	79	0,1%
Total	55.281	100%

Se encuentra que 43% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad tienen un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar se se termino este nivel,

24% alcanzarán la primaria, hay un 7% de personas con nivel técnico y 4% con nivel tecnológico y 9% están realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 822 personas 1%, manifiestan no tener ningún grado de escolaridad y 24% indican tener la primaria esto con el fin de hacer más comprensible con lenguaje claro y otros medios, la información a estos ciudadanos.

9.2 Resultados generales por atención preferencial

La atención preferencial es el tipo de atención que se brinda a un ciudadano que presenta una situación especial de vulnerabilidad.

Se encontró la siguiente distribución:

Preferencial	Total	%
No requiere	47.858	86,6%
Población desplazada	4.135	7,5%
Persona con niño en brazos	932	1,7%
Persona mayor	793	1,4%
Adolescente	694	1,3%
Grupo étnico - indígena	195	0,4%
Mujer embarazada	193	0,3%
Persona con discapacidad – movilidad	162	0,3%
No registra	117	0,2%
Persona con discapacidad - sensorial visual	63	0,1%
Rural apartado	26	0,0%
Periodista	25	0,0%
Persona con discapacidad - mental cognitivo	22	0,0%
Persona con discapacidad - voz y habla	18	0,0%
Grupo étnico – afrocolombiano	18	0,0%
Persona con discapacidad - sensorial auditiva	15	0,0%
niña/niño	10	0,0%
Persona con discapacidad - mental psicosocial	3	0,0%
Persona con discapacidad – sistémica	1	0,0%
Grupo étnico – raizal	1	0,0%
Total	55.281	100,0%

Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos 87% no requirieron atención preferencial, la población desplazada tiene el 7,5%, 793 adultos mayores correspondientes a 1.4%, 195



ciudadanos dijeron pertenecer a un grupo étnico, 284 con alguna discapacidad, y ciudadanos provenientes de zona rural 26.

9.3 Resultados generales por departamento

En la base de datos de Delta, durante el primer semestre de 2018 se registraron 55.281 ciudadanos de todos los departamentos, los cuales en conjunto hicieron un total de 83.177 solicitudes a través del canal presencial según la siguiente distribución:

DEPARTAMENTO	Ciudadanos	%	Solicitudes en el año	%
Bogotá D.C.	25.610	46%	46.371	56%
Sucre	3.851	7%	4.138	5%
Norte de Santander	2.768	5%	3.336	4%
Cundinamarca	2.244	4%	3.853	5%
Santander	2.119	4%	2.376	3%
Tolima	1.967	4%	2.266	3%
Cauca	1.785	3%	2.109	3%
Antioquia	1.594	3%	2.357	3%
Córdoba	1.472	3%	1.668	2%
Chocó	1.148	2%	1.469	2%
Huila	1.077	2%	1.387	2%
Nariño	1.026	2%	1.292	2%
Quindío	942	2%	1.157	1%
Cesar	926	2%	1.160	1%
Boyacá	860	2%	1.252	2%
La Guajira	654	1%	777	1%
Meta	605	1%	698	1%
Arauca	594	1%	699	1%
Caldas	530	1%	655	1%
Risaralda	511	1%	560	1%
Caquetá	440	1%	558	1%
Amazonas	421	1%	529	1%
Magdalena	391	1%	471	1%
Valle del cauca	370	1%	422	1%
Casanare	321	1%	395	0%
Bolívar	301	1%	334	0%
Guaviare	209	0%	233	0%
Atlántico	199	0%	228	0%
Vaupés	139	0%	183	0%
Archipiélago de San Andrés	122	0%	145	0%
Guainía	45	0%	51	0%

DEPARTAMENTO	Ciudadanos	%	Solicitudes en el año	%
Vichada	21	0%	23	0%
Putumayo	19	0%	25	0%
Total	55.281	100%	83.177	100%

La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C. registra la mayor cantidad de ciudadanos que hicieron solicitudes a través de alguno de los puntos del canal presencial, 25.610 ciudadanos correspondientes al 46%% del total de ciudadanos, este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 56% del total de solicitudes presenciales.

En segundo lugar, Sucre con 7% de los ciudadanos y 5% de las solicitudes, Norte de Santander registra el 5% de los ciudadanos quienes en su conjunto hicieron el 4% del total de solicitudes.

Cundinamarca 4% de los ciudadanos y 5% de las solicitudes totales, se observa que en Cundinamarca un mismo ciudadano puede estar haciendo más solicitudes que en Norte de Santander.

Santander registra con 4% de los ciudadanos y 3%% de las solicitudes en el año al igual que Tolima.

En conjunto los primeros diez departamentos registran el 81% del total de usuarios y el 84% de las consultas respondidas a través de canal presencial.

Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de ciudadanos que hicieron solicitudes provienen del municipio capital del departamento.

9.4 Resultados generales por programa - tema de la solicitud

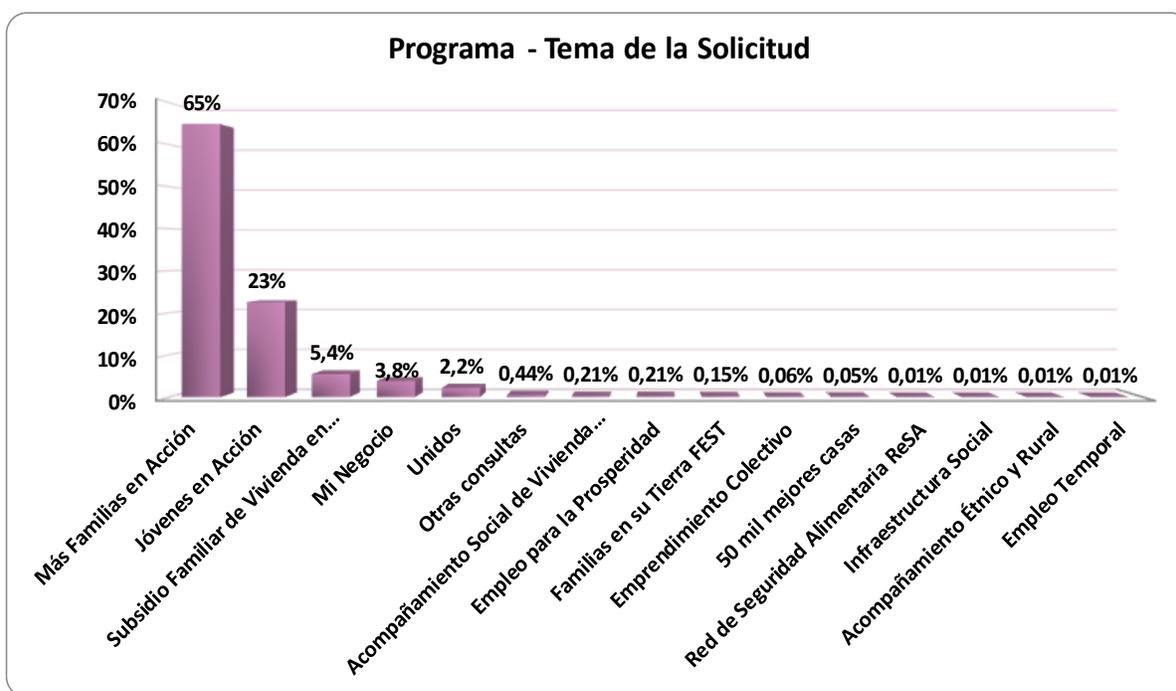
Los 55.281 ciudadanos que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas de acuerdo con sus intereses; como se indicó anteriormente el número de consultas total es de 83.177 porque algunos ciudadanos se comunicaron varias veces con la Entidad en diferentes fechas y reiteraron sus consultas o hicieron consultas distintas.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:

Programa	Total	%
Más Familias en Acción	53.941	65%
Jóvenes en Acción	18.779	23%
Subsidio Familiar de Vivienda en Especie	4.528	5,4%
Mi Negocio	3.159	3,8%
Unidos	1.803	2,2%
Otras consultas	367	0,44%
Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	172	0,21%



Programa	Total	%
Empleo para la Prosperidad	172	0,21%
Familias en su Tierra FEST	125	0,15%
Emprendimiento Colectivo	52	0,06%
50 mil mejores casas	38	0,05%
Red de Seguridad Alimentaria ReSA	12	0,01%
Infraestructura Social	8	0,01%
Acompañamiento Étnico y Rural	5	0,01%
Empleo Temporal	5	0,01%
Ingreso para la Prosperidad Social	4	0,00%
Familias Rurales	2	0,00%
Produciendo por Mi Futuro	2	0,00%
IRACA	2	0,00%
Mapa Social	1	0,00%
Total, consultas	83.177	100%

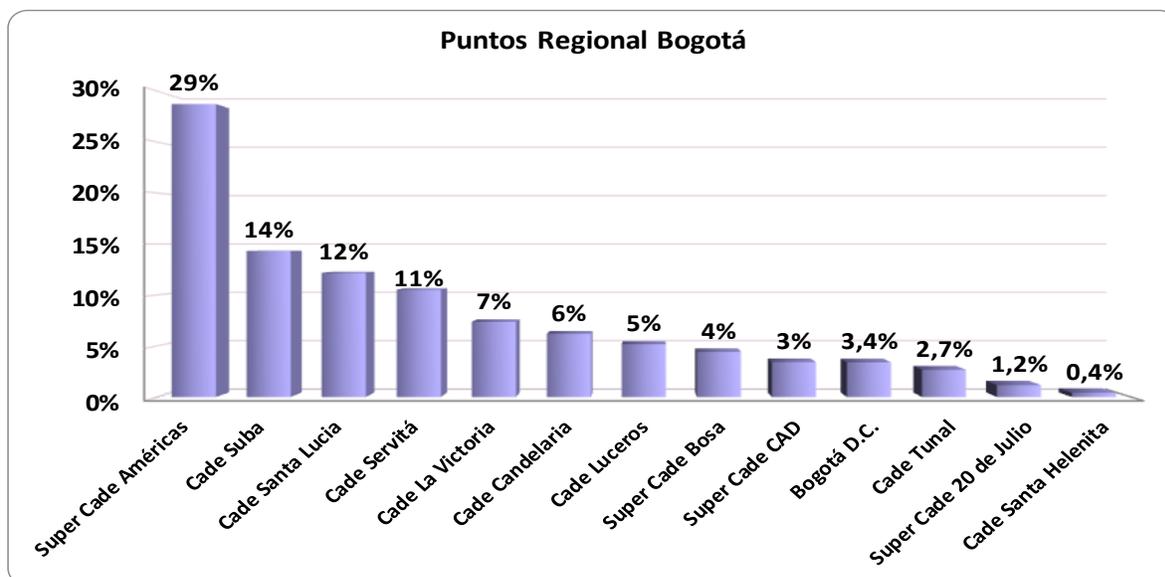


Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial, corresponden al programa de MFA con el 65% seguido del programa Jóvenes en Acción JEA con 23% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 5,4% y Mi Negocio con el 3.8% del total, y sobre tema de Unidos el 2.2% de las consultas sobre Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita corresponde al 0.21%.

Se encuentra que los programas de Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción son los más consultados por los ciudadanos a través de los canales presenciales, con un 87% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2018, seguido por consultas referentes a Subsidio Familiar de Vivienda en Especie con el 5,4%.

9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial

Puntos territorial Bogotá	Total	%
Super Cade Américas	13.535	29%
Cade Suba	6.747	14%
Cade Santa Lucia	5.741	12%
Cade Servitá	4.959	11%
Cade La Victoria	3.473	7%
Cade Candelaria	2.926	6%
Cade Luceros	2.438	5%
Super Cade Bosa	2.094	4%
Super Cade CAD	1.614	3%
Bogotá D.C.	1.605	3,4%
Cade Tunal	1.261	2,7%
Super Cade 20 de Julio	554	1,2%
Cade Santa Helenita	196	0,4%
Total	47.143	100%

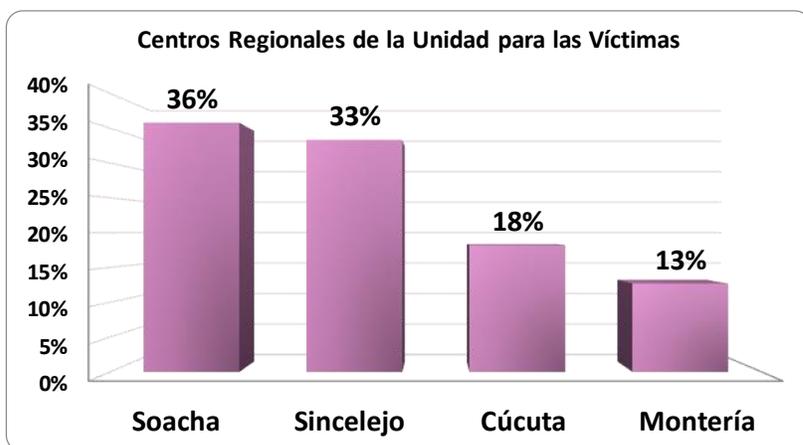


En Bogotá en el primer semestre de 2018, el punto de atención presencial en donde más solicitudes se recibieron fue en el Supercade Américas con el 29% del total de solicitudes



recibidas, en el Cade Suba se recibió el 14%, el Cade Santa Lucia correspondiente al 14%, y con el Cade la Victoria suman el 73% del total de solicitudes recibidas.

Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas	Total	%
Soacha	3.766	36%
Sincelejo	3.506	33%
Cúcuta	1.918	18%
Montería	1.335	13%
Total	10.525	100%



En los centros de unidad para las víctimas se recibió la mayor cantidad de solicitudes en Soacha con el 36% seguida de Sincelejo con el 33%.

Direcciones regionales	Ciudad Origen	Total	%
Tolima	Ibagué	2.138	8%
Cauca	Popayán	2.077	8%
Antioquia	Medellín	2.008	8%
Magdalena Medio	Barrancabermeja	1.832	7%
Chocó	Quibdó	1.456	6%
Norte de Santander	Cúcuta	1.383	5%
Huila	Neiva	1.346	5%
Boyacá	Tunja	1.239	5%
Quindío	Armenia	1.236	5%
Nariño	Pasto	1.211	5%
Cesar	Valledupar	1.128	4%
La Guajira	Riohacha	749	3%
Caldas	Manizales	700	3%
Arauca	Arauca	691	3%

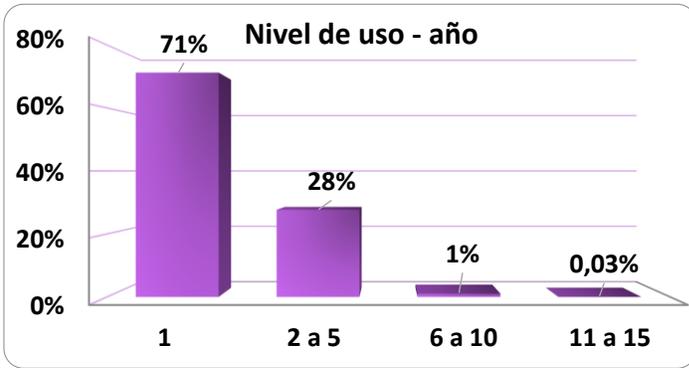
Direcciones regionales	Ciudad Origen	Total	%
Meta	Villavicencio	654	3%
Sucre	Sincelejo	632	2%
Risaralda	Pereira	557	2%
Santander	Bucaramanga	531	2%
Amazonas	Leticia	526	2%
Magdalena	Santa Marta	440	2%
Casanare	Yopal	365	1%
Valle del Cauca	Cali	352	1%
Caquetá	Florencia	324	1%
Urabá	Apartadó	303	1%
Bolívar	Cartagena	275	1%
Córdoba	Montería	271	1%
Guaviare	San José del Guaviare	225	1%
Caquetá	Florencia	203	1%
Atlántico	Barranquilla	191	1%
Vaupés	Mitú	182	1%
San Andrés	San Andrés	146	1%
Cundinamarca	Bogotá D.C.	50	0%
Guainía	Puerto Inírida	48	0%
Vichada	Puerto Carreño	23	0%
Sucre	Sucre	17	0%
Total		25.509	100%

En las direcciones regionales se encuentra que las regionales de Tolima, Cauca y Antioquia recibieron la mayor cantidad de solicitudes de ciudadanos y en todas las regionales dichas solicitudes se originan de las ciudades capitales.

9.6 Nivel de uso de los canales

Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo de datos de 83.177 registros, filtrándolo por documento de identificación de cada uno de los 55.281 ciudadanos, y periodo (año y mes), con el fin de determinar cuántas veces en el año un mismo ciudadano hizo solicitudes a través del canal presencial, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar los ciudadanos que son habituales o reiterativos.

Durante el primer semestre de 2018 el total de ciudadanos 55.281 se comunicaron con la Entidad con la siguiente frecuencia:

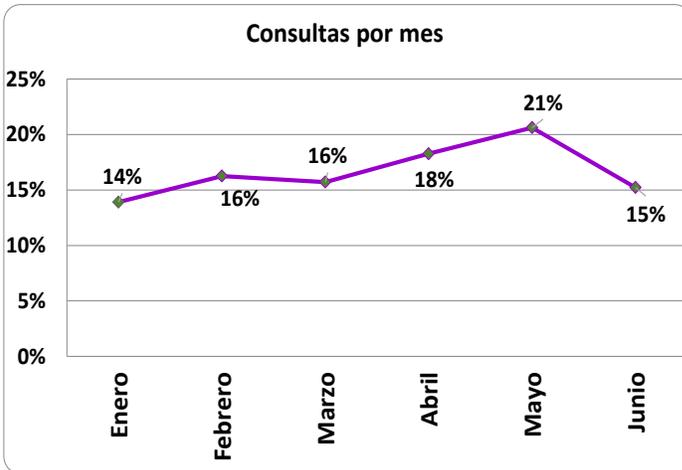


Número de consultas	Ciudadanos	%
1	39.366	71%
2 a 5	15.303	28%
6 a 10	595	1%
11 a 15	17	0,03%
16 y más	0	
Total	55.281	100%

El 71% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el año, y 29% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 28%, 6 a 10 consultas el 1%, se observa que 17 personas hicieron solicitudes a la Entidad, de 11 a 15 veces en el año cada uno.

Si bien es cierto que algunos de los beneficiarios de los programas requieren comunicarse con frecuencia para actualizar datos o informarse sobre diferentes eventos como pago de incentivos, es importante revisar si la información que se está brindando es clara para estos ciudadanos.

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



MES	Número de consultas	%
Enero	11.570	14%
Febrero	13.521	16%
Marzo	13.069	16%
Abril	15.197	18%
Mayo	17.155	21%
Junio	12.665	15%
Total	83.177	100%

Mayo fue el mes de mayores solicitudes con 21%, en los otros meses la cantidad de solicitudes fue similar, con un promedio de 13.728 solicitudes en los puntos presenciales.



10. Conclusiones y recomendaciones

El perfil de los ciudadanos que se comunicaron en el primer semestre 2018 a través de los diferentes puntos del canal presencial, tiene las siguientes características:

Se recibió un total de 83.177 solicitudes por los diferentes puntos del canal presencial provenientes de 55.281 ciudadanos y se registraron en el Sistema DELTA.

El grupo de edad más representativo fue el grupo de 25 a 59 años con el 59%, seguido del grupo de 16 a 24 años con el 21%, esta es la edad de los jóvenes en acción, el grupo de adultos mayores solo representa el 3% del total.

La mayoría fueron mujeres con el 79%, hombres 20% y quienes se identifican con otro género diferente, es solo el 0.1%

Se encuentra que 43% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad tienen un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar se se termino este nivel, 24% alcanzaron la primaria, hay un 7% de personas con nivel tecnico y 4% con nivel tecnologo y 9% estan realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 822 personas 1%, manifiestan no tener ningun grado de escolaridad y 24% primaria, esto con el fin de hacer más comprensible con lenguaje claro y otros medios la información a estos ciudadanos.

El 87% no requirió atención preferencial, el 7.5% es población desplazada y solo 195 dijeron pertenecer a algún grupo étnico, y 284 con alguna discapacidad, si bien la cantidad es minima en estos grupos, es fundamental mejorar la accesibilidad a la información para estos grupos si es posible con las ayudas tecnicas tales como conveltic pala el caso de pesonas soldas y facilital el acceso fisico y acceso a intelpletos.

El 81% de ciudadanos, quienes hicieron el 84% de las consultas pertenecen a 10 de los 32 departamentos y Bogotá D.C., siendo los 5 primeros Bogotá D.C., Sucre, Norte de Santander, Cundinamarca y Santander. El municipio capital de cada departamento registra la mayor cantidad de solicitudes.

Los temas más consultados son Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción, con un 87% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2018.

Los puntos de atención con mayor cantidad de solicitudes fueron: en Bogotá el Supercade Américas con el 29%, en el Centro de Unidad para las víctimas fue Soacha con el 36% seguido de Sincelejo con el 33% y las direcciones regionales Tolima, Cauca y Medellín 8% Magdalena medio 7% del total en las direcciones regionales.

El nivel de uso indica que el 71% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, y 29% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 28%, 6 a 10 consultas el 1%, se observa que 17 personas hicieron solicitudes a la Entidad de 11 a 15 veces en el año cada uno, esto es consistente con el hecho de que en los programas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción se debe acercar con frecuencia a los puntos a entregar documentos y cumplir con otras obligaciones de estos.

Considerando que esta información es insumo para mejoras en los canales de atención se recomienda realizar una revisión periódica y control de calidad de la información registrada



en el sistema Delta, para detectar inconsistencias porque es necesario que la información sea correcta y completa para evitar que la toma de decisiones que utilice esa fuente de información sea errónea.

Los temas más consultados por los ciudadanos fueron acerca de los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción con el 87% del total de las consultas, se hace necesario mantener actualizados las diferentes fuentes de información de la Entidad que informan sobre estos programas, como el sitio web, para que el ciudadano pueda acceder a esta información antes de tener que acercarse a alguno de los puntos del canal presencial solo a consultar información.

Debe minimizarse los cambios en la información que se da a los ciudadanos beneficiarios de los programas respecto, por ejemplo a fechas de pagos de incentivos, fechas de inscripción y otros; por lo que se recomienda claridad en la información proporcionada por las Direcciones misionales a Participación Ciudadana para ser divulgadas a través de los diferentes canales.

El punto en Bogotá más visitado por los ciudadanos, es el Supercade Américas, por lo que debe garantizarse una suficiente cantidad de agentes de atención, adicionalmente considerando que algunos de los ciudadanos que se comunican con la Entidad son población discapacitada se sugiere revisar y mejorar la accesibilidad al medio físico así como accesibilidad visual y auditiva en todos los puntos de atención

11. Trabajos citados

- Departamento Nacional de Planeación DNP, (2014). *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*. Bogotá.
- Gobierno de Colombia, (2016). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*.
- Prosperidad Social, Guía: *Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente*, Código: G-PC-1 versión: 4, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, Bogotá, 2018.
- 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.



12. Anexo 1. Alcance y Objetivos

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

Tipo de población que se va a caracterizar:	X	X	X		¿Cuál?
	Ciudadanos	Usuarios	Interesados	Otra Organización:	

Objetivo: Identificar características de los usuarios que se comunicaron con Prosperidad Social, a partir de los requerimientos realizados por los mismos, a través de los canales presenciales durante el primer semestre de 2018, con el fin de tener insumos que permitan hacer mejoras en la gestión de estos canales y fortalecer la estrategia de atención multicanal de la Entidad.	Alcance: El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica características de los ciudadanos que se encuentran ubicados en el territorio nacional, y que han hecho diversos requerimientos a Prosperidad Social solo en el primer semestre de 2018 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad, con el fin de fortalecer la estrategia de atención a través de este canal.
--	--

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: