

**Caracterización de ciudadanos que hicieron solicitudes a  
Prosperidad Social a través de los puntos de atención  
del canal presencial**

**Periodo 2017**

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

## 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 .....	4
4. Tipos o categorías de variables requeridas.....	6
5. Fuentes de información y metodología de captura.....	7
6. Descripción de los campos de la base de datos e identificación de variables .....	7
7. Priorización de las variables .....	9
8. Premisas para el análisis de información .....	11
9. Resultados del ejercicio .....	11
9.1 Resultados generales por Género .....	11
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 .....	15
9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial .....	17
9.6 Nivel de uso de los canales .....	20
9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	21
10. Conclusiones y recomendaciones .....	22
11. Trabajos citados.....	23
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos .....	25

## 1. 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: telefónico, presencial, virtual y móvil; 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 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017, 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 Transparencia<sup>1</sup>.

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.

---

<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 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 en el año 2017 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 año 2017, 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 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017.

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

## **3. Contextualización**

Prosperidad Social cuenta con cuatro canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad<sup>2</sup>:

- Canal telefónico

---

<sup>2</sup> Prosperidad Social, *Guía: protocolo de servicio al Ciudadano código: G-AC-1 versión: 4*, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, Bogotá, 2016, p. 11.

- Canal por teléfono móvil
  - Canal virtual
  - **Canal presencial**
- 
- **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. Línea Nacional 018000 951100 y la línea local en la ciudad de Bogotá 5954410.

- **Canal por teléfono móvil**

Se realiza a través de la estrategia conocida en Prosperidad Social como Conversemos, consistente en la comunicación entre el ciudadano y la Entidad a través de mensaje de texto -SMS y USSD chat móvil, voz por celular y mensajes masivos de texto. Cualquier tipo de celular se puede usar en este canal, no requiere plan de datos, ya que el servicio es gratuito, el código es el 85594.

- **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>.

- **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.

En Bogotá 12 puntos de atención, la red CADES y SUPERCANDES (que para 2017 eran 5 puntos); 2 supercades y 3 cades; Supercade Bosa, Supercade Américas, Cade Bosa, Cade Suba, Cade la Victoria) en donde se atienden temas de Mas Familias en Acción y Jóvenes en Acción.

En los Centros Regionales de Atención de Víctimas, 4 puntos en los municipios de Soacha, Sincelejo, Montería y Cúcuta

En las Direcciones Regionales se reciben y radican tanto peticiones verbales como peticiones escritas, durante el año 2017 el canal presencial tenía dos sistemas de registro: Sistema de Gestión Documental Orfeo, y desde septiembre de 2016 el Sistema de Gestión Documental DELTA.

#### 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, y permite identificar la representatividad de cada área geográfica.
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 incluye 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.

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

El Canal Presencial presentaba durante el año 2017, dos sistemas de registro:

- Sistema de gestión Documental Orfeo
- Sistema de Gestión documental DELTA.
- Jóvenes, vivienda, y participación ya recibían todo a través de DELTA escrito y verbal.

La información utilizada en el ejercicio de caracterización se tomó de la base de datos del sistema DELTA en donde desde octubre de 2016, se registra y almacena la información de las atenciones verbales, (antes de octubre de 2016 se registraban en un sistema que ya no está en producción llamado Sipet).

Se tomo como fuente de información para el ejercicio, solamente la base de datos de 2017 del sistema DELTA.

El sistema de gestión documental Orfeo se utilizaba para ingresar peticiones escritas y dicho sistema no permitía obtener información de las características de los ciudadanos que hacían alguna solicitud a la entidad, pues en este se ingresaba directamente como imagen la solicitud escrita la cual la mayoría de las veces no traía información mínima que permitiera identificar características del ciudadano.

De igual forma en el punto Ventanilla única en Bogotá para radicación de correspondencia, el ingreso era el 100% radicación escrita que en 2017 se ingresaba a Orfeo.

Los Cinco (5) Puntos de atención en Bogotá, son atendidos por personas del Centro de atención Américas y registraban 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.

## **6. 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 2017

Para el ejercicio de caracterización se tomaron las siguientes variables de la base de datos:



<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Categoría de variable para el ejercicio</b>
<b>Mes</b>	Mes en el cual se realizó la atención	De comportamiento
<b>Fecha Radicación</b>	Fecha en la cual se realizó la atención	De control
<b>Radicado</b>	Nro. ID Asignado por el sistema	De control
<b>Radicado transferido</b>	Número de radicado de entrada o salida con relación a la atención que se está prestando en el momento	De control
<b>Documento Identidad</b>	Numero de documento de identidad del ciudadano	Demográfica
<b>Tipo Identificación</b>	Tipo de documento de identidad del ciudadano	Demográfica
<b>Peticionario</b>	Nombre del ciudadano	Demográfica
<b>Género</b>	Tipo de género del ciudadano Masculino, femenino y LGBTI	Demográfica
<b>Zona de Residencia</b>	Centro poblado, cabecera municipal y rural disperso	Geográfica
<b>Teléfono</b>	Nro. de teléfono fijo del ciudadano	De control
<b>Celular</b>	Nro. de teléfono móvil del ciudadano	De control
<b>E-mail</b>	correo electrónico del ciudadano	De control
<b>Ciudad</b>	Municipio donde reside el ciudadano	Geográfica
<b>Departamento</b>	Departamento donde reside el ciudadano	Geográfica
<b>Atención Preferencial</b>	Tipo de atención que se brinda a un ciudadano que presenta una situación especial	Intrínseca
<b>Asunto</b>	Asunto de la petición del ciudadano	De control
<b>Nivel 1. Tipo</b>	Primer nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Nivel 2. Clasificación</b>	Segundo nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Nivel 3. Motivo</b>	Tercer nivel de clasificación de la petición	De control



Variable	Descripción	Categoría de variable para el ejercicio
<b>Nivel 4. Motivo Específico</b>	Cuarto nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Descripción de los Hechos</b>	campo en el cual se describe concretamente el asunto de la petición	De comportamiento
<b>Solución</b>	Campo en el cual se registra la solución de la atención	De control
<b>Causa de Solución</b>	Motivo de solución de la atención prestada	De control
<b>Atendido por</b>	Nombre del funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
<b>Regional Originador</b>	Municipio donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
<b>Ciudad Originador</b>	Departamento donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
<b>Estado</b>		De comportamiento

## 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.

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	

<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	
	Género	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Intrínseca</b> (persona natural)	Atención Preferencial	1	1	1	1	0	4	x	
	Uso del canal	1	1	1	1	0	4	X	
	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
<b>De comportamiento</b> (persona natural)	Nivel de uso	1	1	1	1	0	4	X	

Variables seleccionadas:

<b>Categoría</b>	<b>Variable</b>
Geográfica	Departamento
	Municipio
	Zona de Residencia
Demográfica	Tipo de documento de identificación
	Número de documento de identificación
	Genero
Intrínseca	Uso del canal presencial
	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.

## 8. 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 verbales hechas a Prosperidad Social por los ciudadanos durante 2017 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 en 2017	140.827	96.661

140.827 registros corresponden a las diferentes solicitudes o consultas hechas por los ciudadanos durante 2017 que fueron registradas en Delta.

El universo de datos es 140.827 registros aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 96.661 ciudadanos únicos.

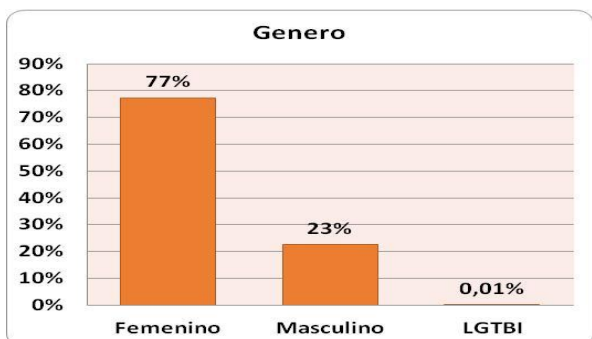
El valor de 96.661 es la cantidad de personas, que efectivamente hicieron una o más consultas presenciales en el año; éste es el valor que se usará para trabajar las variables demográficas e intrínsecas.

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se toma el total del universo de datos 140.827 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.

## 9. Resultados del ejercicio

### 9.1 Resultados generales por 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 74.757 personas correspondientes a 77%, hombres 23% y el grupo lgtbi el 0,01%.



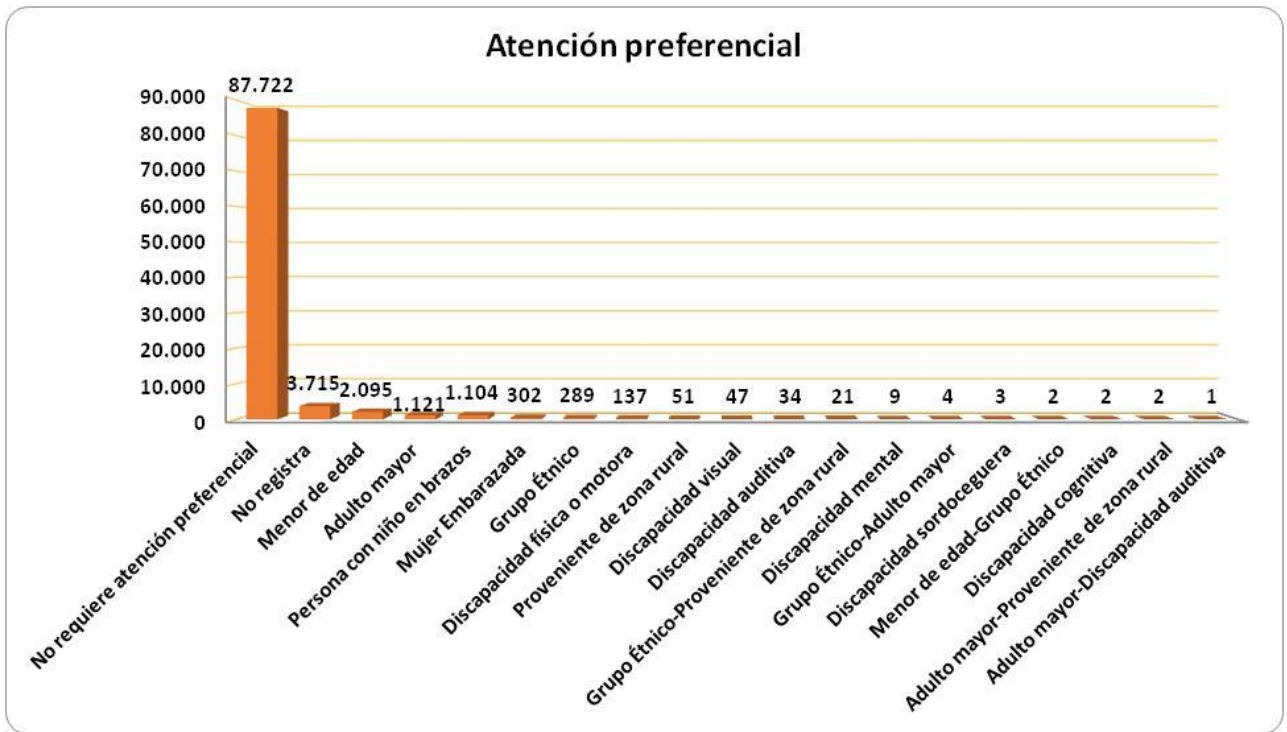
Género	Total	%
Femenino	74.757	77%
Masculino	21.898	23%
LGTBI	6	0,01%
<b>Total</b>	<b>96.661</b>	<b>100%</b>

## 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 según la siguiente distribución:

Atención Preferencial	Total	%
No requiere atención preferencial	87.722	91%
No registra	3.715	3,8%
Menor de edad	2.095	2,2%
Adulto mayor	1.121	1,2%
Persona con niño en brazos	1.104	1,1%
Mujer Embarazada	302	0,3%
Grupo Étnico	289	0,30%
Discapacidad física o motora	137	0,14%
Proveniente de zona rural	51	0,05%
Discapacidad visual	47	0,05%
Discapacidad auditiva	34	0,04%
Grupo Étnico-Proveniente de zona rural	21	0,02%
Discapacidad mental	9	0,01%
Grupo Étnico-Adulto mayor	4	0,004%
Discapacidad sordoceguera	3	0,003%
Menor de edad-Grupo Étnico	2	0,002%
Discapacidad cognitiva	2	0,002%
Adulto mayor-Proveniente de zona rural	2	0,00%
Adulto mayor-Discapacidad auditiva	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>96.661</b>	<b>100%</b>



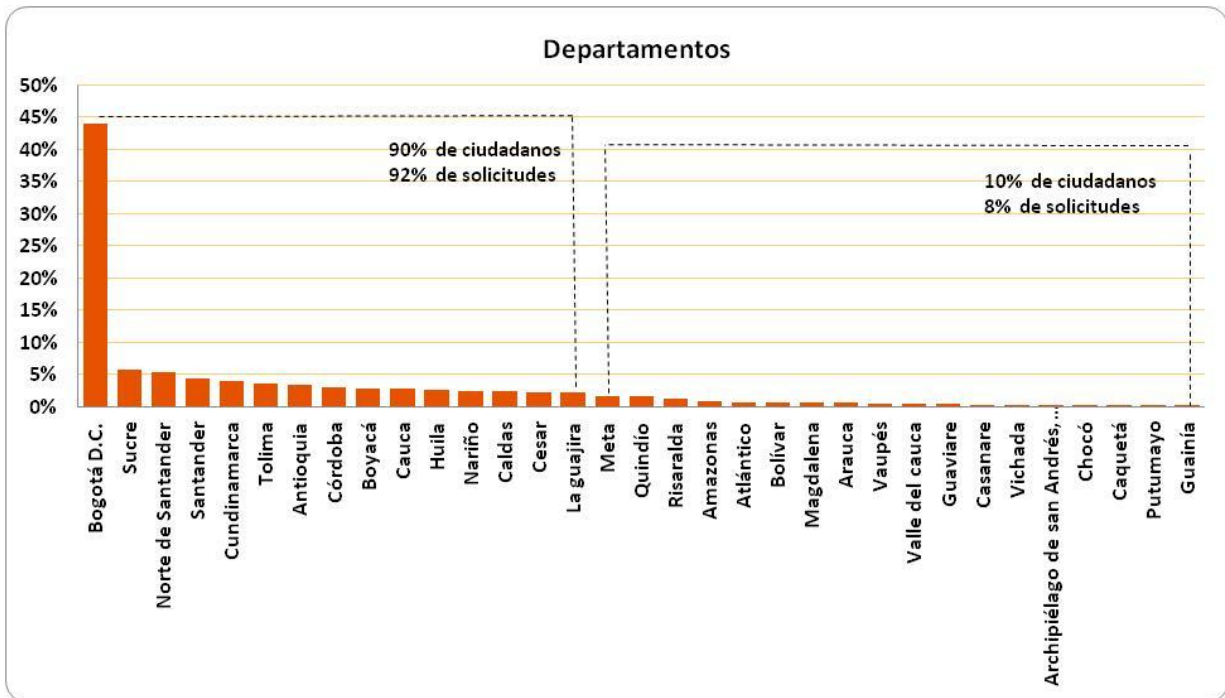
Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos 91% no requirieron atención preferencial, 2.095 ciudadanos correspondientes al 2.2% fueron menores de edad, y 1.124 adultos mayores totales, 316 ciudadanos dijeron pertenecer a un grupo étnico y con otras características como ser adultos mayores y con alguna discapacidad, ciudadanos provenientes de zona rural 51 y con algún tipo de discapacidad en total 232 personas.

### 9.3 Resultados generales por departamento

En la base de datos de Delta, durante 2017 se registraron ciudadanos de todos los departamentos, los cuales en conjunto hicieron un total de 140.827 solicitudes a través del canal presencial según la siguiente distribución:

DEPARTAMENTO	Ciudadanos	%	Solicitudes en el año	%
Bogotá D.C.	42.412	44%	74.236	53%
Sucre	5.531	5,7%	6.037	4,3%
Norte de Santander	5.267	5,4%	6.747	4,8%
Santander	4.251	4,4%	4.516	3,2%
Cundinamarca	3.853	4,0%	5.407	3,8%
Tolima	3.336	3,5%	4.043	2,9%
Antioquia	3.166	3,3%	3.843	2,7%
Córdoba	2.755	2,9%	3.116	2,2%
Boyacá	2.722	2,8%	3.820	2,7%

DEPARTAMENTO	Ciudadanos	%	Solicitudes en el año	%
Cauca	2.720	2,8%	3.243	2,3%
Huila	2.445	2,5%	3.454	2,5%
Nariño	2.297	2,4%	2.867	2,0%
Caldas	2.245	2,3%	2.900	2,1%
Cesar	2.163	2,2%	2.651	1,9%
La guajira	2.120	2,2%	2.600	1,8%
Meta	1.576	1,6%	1.796	1,3%
Quindío	1.519	1,6%	1.963	1,4%
Risaralda	1.161	1,2%	1.312	0,9%
Amazonas	765	0,8%	956	0,7%
Atlántico	585	0,6%	623	0,4%
Bolívar	582	0,6%	622	0,44%
Magdalena	576	0,6%	666	0,47%
Arauca	547	0,6%	821	0,58%
Vaupés	524	0,5%	815	0,58%
Valle del cauca	472	0,5%	509	0,36%
Guaviare	447	0,5%	535	0,38%
Casanare	229	0,2%	246	0,17%
Vichada	191	0,2%	239	0,17%
Archipiélago de san Andrés, providencia y santa catalina	128	0,1%	160	0,11%
Chocó	38	0,04%	41	0,03%
Caquetá	14	0,01%	18	0,01%
Putumayo	13	0,01%	14	0,01%
Guainía	11	0,01%	11	0,01%
Total	96.661	100%	140.827	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, 42.412 ciudadanos correspondientes al 44% del total de ciudadanos, este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 53% del total de solicitudes presenciales.

En segundo lugar Sucre con 5.7% de los ciudadanos y 4.3% de las solicitudes, Norte de Santander registra el 5,4% de los ciudadanos quienes en su conjunto hicieron el 4.8% del total de solicitudes. Se observa que en Norte de Santander un mismo ciudadano puede estar haciendo más solicitudes que en Sucre.

Santander registra con 4,4% de los ciudadanos y 3,2%% de las solicitudes en el año, Cundinamarca 4,0% de los ciudadanos y 3,8% de las solicitudes totales

En conjunto los primeros cinco departamentos registran el 63% del total de usuarios y el 69% de las consultas respondidas a través de canal presencial.

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

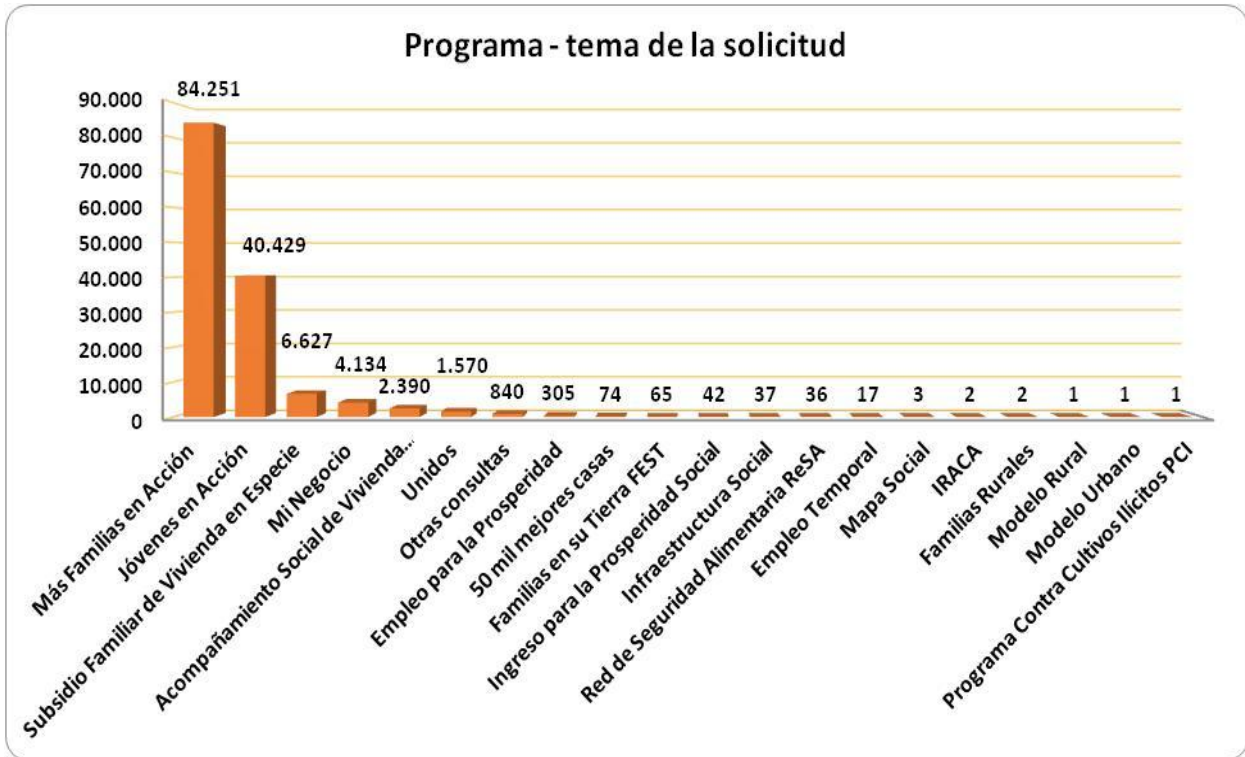
#### 9.4 Resultados generales por programa - tema de la solicitud

Los 96.661 ciudadanos que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas de acuerdo a sus intereses; como se indicó anteriormente el número de consultas es de 140.827, 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	84.251	60%
Jóvenes en Acción	40.429	29%
Subsidio Familiar de Vivienda en Especie	6.627	5%
Mi Negocio	4.134	3%
Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	2.390	2%
Unidos	1.570	1%
Otras consultas	840	0,60%
Empleo para la Prosperidad	305	0,22%
50 mil mejores casas	74	0,05%
Familias en su Tierra FEST	65	0,05%
Ingreso para la Prosperidad Social	42	0,03%
Infraestructura Social	37	0,03%
Red de Seguridad Alimentaria ReSA	36	0,03%
Empleo Temporal	17	0,01%
Mapa Social	3	0,002%
IRACA	2	0,001%
Familias Rurales	2	0,001%
Modelo Rural	1	0,001%
Modelo Urbano	1	0,001%
Programa Contra Cultivos Ilícitos PCI	1	0,001%
<b>Total general</b>	<b>140.827</b>	<b>100%</b>





Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial, corresponden al programa de MFA con el 60% seguido del programa Jóvenes en Acción JEA con 29% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 5% y Mi Negocio con el 3% del total

Consultas sobre Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita corresponde al 2% y Unidos solo el 1%.

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 89% del total de las consultas realizadas en el año 2017, seguido por consultas referentes a Subsidio Familiar de Vivienda en Especie con el 5%

Un 2% de las consultas generadas corresponden a solicitudes de información referentes a Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita.

### 9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial

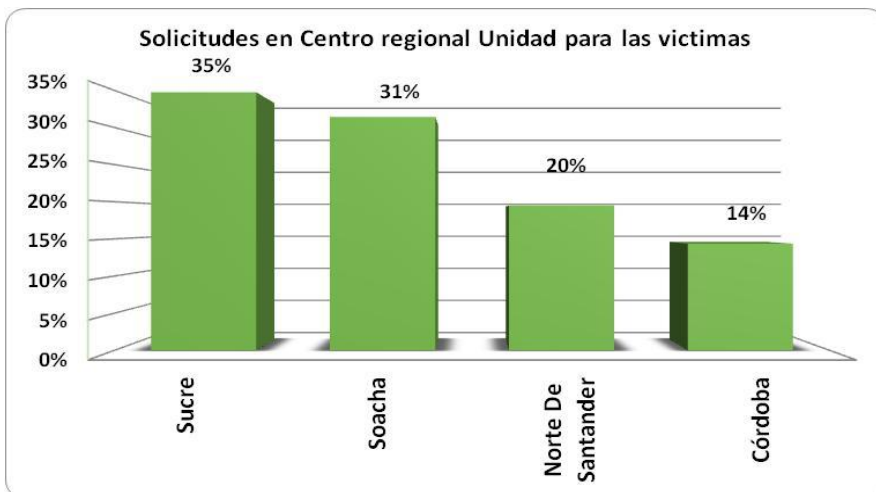
Puntos territorial Bogotá	Total	%
Supercade Bosa	<b>25.479</b>	34%
Supercade Américas	<b>23.143</b>	31%
Cade Suba	<b>10.703</b>	14%

Puntos territorial Bogotá	Total	%
Cade La Victoria	7.854	10%
Cade Bosa	3.339	4,4%
Cade Santa Lucia	959	1,3%
Cade Los Luceros	868	1,2%
Supercade CAD	859	1,1%
Supercade 20 de Julio	707	0,9%
Cade Tunal	499	0,7%
Supercade Calle 13	356	0,5%
Cade Kennedy	210	0,3%
Cade Plaza de las Américas	152	0,2%



En Bogotá en 2017, el punto de atención presencial en donde más solicitudes se recibieron fue en el Supercade Bosa 25.479 correspondiente al 34% del total de solicitudes recibidas en el año, en el Supercade Américas se recibió el 31% (23.143 solicitudes), en el Cade Suba 10.703, correspondiente al 14%, y con el Cade la Victoria suman el 89% del total de solicitudes recibidas.

Centro regional Unidad para las víctimas	Total	%
Sucre	5.031	35%
Soacha	4.551	31%
Norte De Santander	2.827	20%
Córdoba	2.078	14%



En los centros de unidad para las víctimas se recibió la mayor cantidad de solicitudes en Sucre con el 35% seguida de Soacha con el 31%.

Direcciones regionales	Total	%
Magdalena Medio	3.983	7,8%
Tolima	3.950	7,7%
Norte De Santander	3.904	7,6%
Boyacá	3.815	7,4%
Antioquia	3.802	7,4%
Huila	3.426	6,7%
Cauca	3.231	6,3%
Caldas	2.870	5,6%
Nariño	2.833	5,5%
Cesar	2.638	5,2%
La Guajira	2.595	5,1%
Quindío	1.993	3,9%
Meta	1.767	3,5%
Risaralda	1.329	2,6%
Córdoba	1.022	2,0%
Sucre	996	1,9%
Amazonas	954	1,9%
Vaupés	815	1,6%
Arauca	813	1,6%
Magdalena	655	1,3%
Atlántico	611	1,2%
Bolívar	599	1,2%

Direcciones regionales	Total	%
Guaviare	529	1,0%
Santander	506	1,0%
Valle Del Cauca	470	0,9%
Bogotá	275	0,54%
Casanare	240	0,47%
Vichada	238	0,46%
San Andrés	161	0,31%
Cundinamarca	140	0,27%
Chocó	25	0,05%
Guainía	12	0,02%
Putumayo	8	0,02%
Urabá	7	0,01%
Caquetá	0	0,00%



En las direcciones regionales se encuentra que

### 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 140.827 registros, filtrándolo por documento de identificación de cada uno de los 96.661 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 año 2017 el total de ciudadanos 96.661 se comunicaron con la Entidad con la siguiente frecuencia:



Número de consultas	Ciudadanos	%
1	71.147	74%
2 a 5	24.521	25%
6 a 10	974	1%
11 a 15	17	0,018%
16 y más	2	0,002%
Total	96.661	100%

El 74% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el año, y 26% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 25%, 6 a 10 consultas el 1%, se observa que 19 personas hicieron solicitudes a la Entidad, más de 11 veces en el año cada uno.

Si bien es cierto que algunos de los beneficiarios de los programas requieren comunicarse 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	2.312	2%
Febrero	4.297	3%
Marzo	14.115	10%
Abril	13.046	9%
Mayo	14.219	10%
Junio	9.956	7%
Julio	14.838	11%
Agosto	17.247	12%
Septiembre	14.347	10%
Octubre	13.728	10%
Noviembre	13.069	9%
Diciembre	9.653	7%
Total	140.827	100%

Agosto fue el mes de mayores solicitudes 12%, en los meses de marzo, mayo, septiembre y octubre la cantidad de solicitudes fue de 10, mientras que en enero y febrero fueron las más bajas 2% y 3%.

## **10. Conclusiones y recomendaciones**

El perfil de los ciudadanos que se comunicaron en 2017 a través de los diferentes puntos del canal presencial, tiene las siguientes características:

Se recibió un total de 140.827 solicitudes por el canal presencial Sistema DELTA provenientes de 96.661 ciudadanos.

La mayoría fueron mujeres con el 77%, hombres 23%. El 91% no requirió atención preferencial.

El 90% de ciudadanos, quienes hicieron el 92% de las consultas pertenecen a 15 de los 32 departamentos y Bogotá D.C., siendo los 5 primeros Bogotá D.C., Sucre, Norte de Santander, Santander, Cundinamarca. 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 89% del total de las consultas realizadas en el año 2017.

Los puntos de atención con mayor cantidad de solicitudes fueron: en Bogotá el Supercade Bosa, y Supercade Américas, en el Centro de Unidad para las víctimas fue Sucre con el 35% seguido de Soacha con el 31% y las direcciones regionales Magdalena medio y Tolima 7.8% y 7,7% del total en las direcciones regionales.

El nivel de uso indica que el 74% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el año, y 26% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 25%, 6 a 10 consultas el 1%, se observa que 19 personas hicieron solicitudes a la Entidad, más de 11 veces en el año cada uno.

### **1. Mejora en el registro de las solicitudes, de los canales y de los sistemas de información**

Uno de los inconvenientes identificados en el ejercicio, fue que durante 2017 se usaban dos sistemas de información diferentes para registrar atenciones presenciales; Delta y Orfeo; no fue posible acceder a los registros de Orfeo en donde se ingresaban solicitudes escritas pero que podían llegar por un canal presencial, estas no pasaba por delta.

En 2017 el sistema Delta tenía muchas falencias y no se realizaba algún tipo de control de calidad de la información registrada, considerando que esta información es insumo para mejoras en los canales de atención se recomienda realizar una revisión periódica, 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.

### **2. Difusión y comunicación de los temas propios de Prosperidad Social**

Los temas más consultados por los ciudadanos fueron acerca de los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción con el 89% 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.

Hay un 26% de usuarios que reiteran en sus consultas, es decir que se comunican varias veces y pueden hacer la misma consulta cada vez, una de las causas puede ser 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.

### 3. Fortalecimiento en los canales y/o campañas para los ciudadanos

El punto en Bogotá más visitado por los ciudadanos, es el Supercade Bosa, 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, (2016). *Guía: protocolo de servicio al Ciudadano. código: G-AC-1 versión: 4*, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana.
- 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.

Ficha Técnica de Caracterización			
Título:	Caracterización de ciudadanos que hicieron solicitudes a Prosperidad Social a través de los puntos de atención del canal presencial.		
Fecha de elaboración:	Febrero de 2018		
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 año 2017, 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.		
Formato del documento:	Word y PDF	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana		

Fuente de Información:	Base de datos del Sistema de información DELTA, registros de 2017.
Periodo de Medición:	Año 2017
Estado:	En revisión
Aprueba:	Martha Lucia Velásquez Prada Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana



## 12. 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>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano				<b>Versión:</b> 1 <b>Fecha de aprobación:</b> Agosto / 2017

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

<b>Objetivo:</b> 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 año 2017, 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.	<b>Alcance:</b> 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 en el año 2017 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:

<b>Servicio al ciudadano</b> Adecuar la oferta institucional	<input type="text"/>
Diseñar o implementar un nuevo servicio	<input type="text"/>
Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
Adecuar e implementar canales de atención	<input type="text" value="X"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text" value="Garantizar el derecho al acceso de información"/>
<b>Participación ciudadana y rendición de cuentas</b> Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información	<input type="text" value="X"/>
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?	<input type="text" value="Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)"/>
<b>Trámites</b> 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?	<input type="text"/>
<b>Gobierno en línea</b> Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información	
Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos	<input type="text" value="X"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>

<b>Líder y/o Dependencia que coordina el ejercicio de caracterización:</b>	<input type="text" value="Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana"/>
--	--