



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

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

**Periodo I semestre de 2019**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Grupo de Participación Ciudadana  
Bogotá D.C., septiembre de 2019**



## 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 .....	5
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 .....	7
6. Priorización de las variables .....	8
7. Premisas para el análisis de información .....	10
8. Resultados del ejercicio .....	11
8.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad.....	11
9.2 Resultados generales por atención preferencial .....	13
9.3 Resultados generales por departamento (Dependencia originador) .....	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 .....	19
9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	20
10. Conclusiones y recomendaciones .....	20
11. Trabajos citados.....	22
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos.....	23



## 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 2019 hasta el 30 de junio de 2019, de parte de ciudadanos que interactuaron **a través de los diferentes puntos de 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>



## 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 2019 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 puntos del canal presencial durante el primer semestre de 2019, con el fin de tener insumos que permitan hacer mejoras en la gestión de este canal 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 2019 hasta el 30 de junio de 2019.

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 Entidad<sup>2</sup>:

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

Para efectos del ejercicio se revisará 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.

En este canal se atiende al ciudadano **mediante la comunicación verbal** en un Primer nivel de atención y se registra su solicitud. Si la petición no se resuelve en el Primer nivel, se eleva a un Segundo nivel. Este canal está conformado por los siguientes medios de presentación:

- Las 35 Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- Los Puntos CADES y SuperCADES en Bogotá.
- Los Centros Regionales de Atención a Víctimas — CRAV con los cuales tenga convenio la Entidad.

A estos puntos se suman la presencia que la Entidad puede realizar a través de los programas misionales por medio de otras instancias como operadores, servidores y colaboradores que realizan trabajo de campo, y también Ferias de servicios del GIT de participación en la cuales se atienden directamente ciudadanos.

En las Direcciones Regionales se reciben las peticiones presenciales para el sistema de registro en 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:

---

<sup>2</sup> 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, 2019.



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 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 2019 del sistema de Gestión documental 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 Familias en Acción y Jóvenes en Acción específicamente novedades y soportes de FA 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 2019, para el ejercicio de caracterización se revisaron inicialmente las siguientes variables de la base de datos:

Variable	Descripción	Categoría para el ejercicio
<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>Documento</b>	Número de documento de identidad del ciudadano	Demográfica
<b>Peticionario</b>	Nombre del ciudadano	De control
<b>Tipo Solicitante</b>	Si es persona jurídica o persona natural	Demográfica
<b>Tipo Identificación</b>	Tipo de documento reportado por el ciudadano; ej cedula.	Demográfica
<b>Fecha Nacimiento</b>	Día mes y año de nacimiento del ciudadano	Demográfica
<b>Edad</b>	Edad actual del ciudadano	Demográfica
<b>Genero</b>	Género del ciudadano Masculino, femenino y Otros	Demográfica
<b>Razón Social</b>	Nombre si es persona jurídica	Demográfica
<b>Zona Residencia</b>	Centro poblado, cabecera municipal y rural disperso	Geográfica
<b>Teléfonos</b>	Nro. de teléfono fijo del ciudadano	De control
<b>email</b>	correo electrónico del ciudadano	De control
<b>Nivel Escolaridad</b>	Escolaridad del ciudadano	Demográfica
<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>Nivel1 Tipo</b>	Primer nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Nivel2 Clasificación</b>	Segundo nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Nivel3 Motivo</b>	Tercer nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Nivel4 Motivo Especifico</b>	Cuarto nivel de clasificación de la petición	De control
<b>Descripción Hechos</b>	campo en el cual se describe concretamente el asunto de la petición	De comportamiento
<b>Medio Respuesta</b>	Especifica el medio a través del cual se da respuesta al usuario (dirección física, correo electrónico)	De control
<b>Solución</b>	Campo en el cual se registra la solución de la atención	De control
<b>Atendido Por</b>	Nombre del funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control



Variable	Descripción	Categoría para el ejercicio
<b>Regional Originador</b>	Departamento donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
<b>Dependencia Originador</b>	Punto de atención presencial en donde se originó la consulta del ciudadano (donde se encuentra ubicado el funcionario que atiende la visita del ciudadano)	De control
<b>Estado</b>	Finalización de la consulta	De control
<b>Causa cierre proceso</b>	Indica si la consulta se resolvió o si fue necesario escalarla o si se requirió tramite completo como petición	De control
<b>Radicado Salida</b>	Nro. ID Asignado por el sistema DELTA al finalizar la petición	De control
<b>Fecha Radicado Salida</b>	Fecha del radicado de salida	De control
<b>Fecha Envío Respuesta</b>	Fecha en que se envió la respuesta física al ciudadano	De control
<b>Asignado Etapa Actual</b>	Nombre del funcionario que tuvo asignada la petición	De control
<b>Dependencia Asignado Etapa Actual</b>	Dependencia que tuvo asignada la petición	De control
<b>Etapa Actual</b>	Si la petición es escrita si esta en etapa de firma o se envió	De control

Del total de 36 variables de la base de datos de DELTA, se utilizaron 12 variables para la caracterización.

## 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	
	Tipo de solicitante	1	1	1	1	0	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
	Edad
	Tipo de solicitante
	Escolaridad
	Número de documento de identificación
	Genero
Intrínseca	Atención Preferencial



Categoría	Variable
	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 a través de los puntos del canal presencial por los ciudadanos durante el primer semestre de 2019 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 2019	114.196 agrupadas en 86.474 radicados	63.196

El valor de 114.196 registros corresponde a las diferentes solicitudes o consultas hechas por los ciudadanos durante el periodo de estudio entendiéndose que un mismo ciudadano y en un mismo momento puede hacer varias consultas de diferentes temas, las cuales se registran cada una en el aplicativo DELTA.

El valor de 86.474 corresponde a los números de radicados asignados a la(s) consulta(s) de los ciudadanos, es decir en un radicado puede estar incluidas las diferentes preguntas hechas por un ciudadano en un mismo momento las cuales fueron todas contestadas completamente en la misma interacción.

El universo de datos es 114.196 registros aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 63.196 ciudadanos únicos que generaron 86.474 números de radicado en DELTA.

El valor de 63.196 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 114.196 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

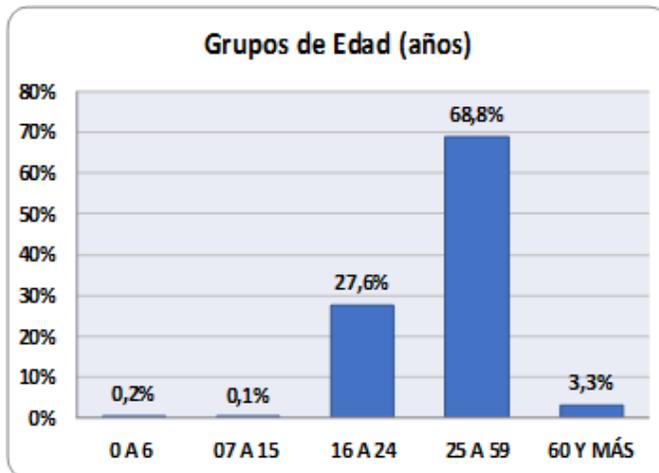
### 8.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad

#### Edad

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

- a. 0 a 6 años
- b. 7 a 15 años
- c. 16 a 24 años
- d. 25 a 59 años
- e. 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	138	0,2%
07 A 15 AÑOS	39	0,1%
16 A 24 AÑOS	17.447	27,6%
25 A 59 AÑOS	43.489	68,8%
60 Y MÁS	2.083	3,3%
Total	63.196	100,0%

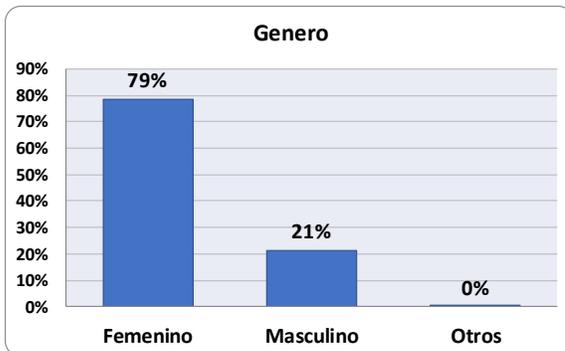
El 68.8% de los ciudadanos que se comunicaron con la Entidad están en el grupo de edad de 25 a 59 años, seguido del grupo 16 a 24 años con el 27,6% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 96% de la población atendida a través del canal presencial.



Aunque los beneficiarios de programas como 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 49.634 personas correspondientes a 79%, hombres 21% y otros el 0,04%.



Genero	Total	%
Femenino	49.634	79%
Masculino	13.536	21%
Otros	26	0%
<b>Total</b>	<b>63.196</b>	<b>100%</b>

### Escolaridad



Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	31.850	50%
Primaria	14.081	22%
Pregrado	5.922	9%
Técnico	4.074	6%
Tecnólogo	3.089	5%
No determinado	2.790	4%
Ninguno	927	1,5%
Preescolar	403	1%
Posgrado	60	0,1%
<b>Total general</b>	<b>63.196</b>	<b>100%</b>

Se encuentra que 50% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad tienen un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar si se terminó este nivel, 22% alcanzaron la primaria, hay un 6% de personas con nivel técnico y 5% 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 927 personas 1.5%, manifiestan no tener ningún grado de escolaridad y 403 personas un 1% indican tener el



preescolar; 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:

Atención Preferencial	Total	%
No requiere	55.189	87,33%
Población desplazada	4.001	6,33%
Adolescente	1.747	2,76%
Persona mayor	854	1,35%
Persona con niño en brazos	656	1,04%
Persona con alguna discapacidad (física, sensorial, cognitiva)	323	0,51%
Grupo étnico - indígena	253	0,40%
Mujer embarazada	89	0,14%
Rural apartado	36	0,06%
Periodista	20	0,03%
Grupo étnico – afrocolombiano	14	0,02%
niña/niño	10	0,02%
Grupo étnico – raizal	3	0,005%
Grupo étnico – rom	1	0,002%
<b>Total general</b>	<b>63.196</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos 87.3% no requirieron atención preferencial, la población desplazada tiene el 6,3% siendo sin embargo el segundo grupo más numeroso, 854 adultos mayores correspondientes a 1.4%, 253 ciudadanos, 0,4%, dijeron pertenecer a un grupo étnico; el 0,51% de los ciudadanos manifestaron tener alguno de los tipos de discapacidad y ciudadanos provenientes de zona rural 0,1%.

## 9.3 Resultados generales por departamento (Dependencia originador)

En la base de datos de Delta, durante el primer semestre de 2019 se registró las atenciones presenciales de 63.196 ciudadanos desde todos los departamentos en las direcciones regionales de la Entidad, los cuales en conjunto hicieron un total de 114.196 solicitudes o

consultas a través de alguno de los puntos del canal presencial, como se observa en la tabla la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 54.4%, seguidos de Tolima con el 4.6% y Cauca con el 3.6%, este dato corresponde al lugar desde el cual se hizo la consulta por canal presencial.



DEPARTAMENTO (Dependencia originador)	Ciudadanos	%
Bogotá (Cades y SuperCades)	34.401	54,4%
Dirección Regional Tolima	2.882	4,6%
Dirección Regional Cauca	2.285	3,6%
Sucre CRAV	2.201	3,5%
Dirección Regional Magdalena Medio	1.601	2,5%
Dirección Regional Boyacá	1.528	2,4%
Norte de Santander CRAV	1.463	2,3%
Soacha CRAV	1.264	2,0%
Dirección Regional Nariño	1.260	2,0%
Dirección Regional La Guajira	1.242	2,0%
Dirección Regional Quindío	1.213	1,9%
Dirección Regional Cesar	1.210	1,9%
Dirección Regional Norte de Santander	1.190	1,9%
Dirección Regional Antioquia	1.048	1,7%
Dirección Regional Chocó	917	1,5%
Dirección Regional Meta	868	1,4%
Córdoba CRAV	717	1,1%
Dirección Regional Amazonas	634	1,0%
Dirección Regional Sucre	603	1,0%
Dirección Regional Caldas	524	0,8%
Dirección Regional Putumayo	497	0,8%
Dirección Regional Santander	495	0,8%
Dirección Regional Atlántico	494	0,8%
Dirección Regional Risaralda	335	0,5%
Dirección Regional Valle del Cauca	333	0,5%
Dirección Regional Urabá	324	0,5%
Dirección Regional Bogotá	291	0,5%
Dirección Regional Córdoba	239	0,4%
Dirección Regional Huila	225	0,4%
Dirección Regional Guaviare	196	0,3%
Dirección Regional Arauca	166	0,3%
Dirección Regional Guainía	111	0,2%
Dirección Regional Casanare	91	0,1%
Dirección Regional Vichada	89	0,1%
Dirección Regional Magdalena	69	0,1%
Dirección Regional Vaupés	66	0,1%
Dirección Regional Caquetá	58	0,1%
Dirección Regional San Andrés	46	0,1%
Dirección Regional Bolívar	11	0,02%
Dirección Regional Cundinamarca	9	0,01%
<b>Total</b>	<b>63.196</b>	<b>100,0%</b>



Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de solicitudes provienen del municipio capital del departamento y cabecera municipal.

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

Los 63.196 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 114.196 porque algunos ciudadanos se acercaron a los puntos de atención, varias veces en diferentes fechas y reiteraron sus consultas o hicieron consultas distintas.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:

Temas más consultados	Total	%
Más Familias en Acción	37.886	60%
Jóvenes en Acción	17.819	28%
Subsidio Familiar de Vivienda en Especie	2.581	4%
Mi Negocio	2.126	3%
Unidos	777	1%
GIT Jóvenes en Acción	575	1%
Familias en su Tierra FEST	191	0,3%
Otras consultas	191	0,3%
GIT Familias en Acción	189	0,3%
Dirección Regional Vichada	85	0,1%
Inscripciones fechas y requisitos	81	0,1%
Dirección Regional Bogotá	80	0,1%
Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	53	0,1%
Empleo para la Prosperidad	52	0,1%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	51	0,1%
Dirección Regional Quindío	42	0,1%
GIT Sistemas de Información	31	0,05%
Dirección Regional Caquetá	30	0,05%
Dirección de Inclusión Productiva	29	0,05%
Dirección Regional San Andrés	28	0,04%
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	25	0,04%
GIT Focalización	24	0,04%
Dirección Regional Arauca	24	0,04%
GIT Emprendimiento	24	0,04%
Estado de inscripción en el programa	24	0,04%
No registra	20	0,03%



Temas más consultados	Total	%
Remisión documentos para complementar, actualizar datos, compromisos	20	0,03%
GIT Formulación y Monitoreo	12	0,02%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	11	0,02%
GIT Articulación de Oferta Pública	10	0,02%
50 mil mejores casas	9	0,01%
GIT Participación Ciudadana	9	0,01%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	7	0,01%
Dirección Regional Guainía	7	0,01%
Servicio a cargo de otra Entidad	6	0,01%
Dirección Regional Putumayo	6	0,01%
Liquidación TMC	6	0,01%
Infraestructura Social	5	0,01%
Subdirección General de Programas y Proyectos	4	0,01%
Familias Rurales	4	0,01%
GIT Empleabilidad	4	0,01%
Dirección Regional Cundinamarca	4	0,01%
Dirección Regional Urabá - Darién	3	0,00%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	0,00%
Empleo Temporal	3	0,00%
IRACA	3	0,00%
Dirección Regional Santander	2	0,00%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	2	0,00%
Dirección Regional Chocó	2	0,00%
Dirección Regional Meta	2	0,00%
GIT Infraestructura Social	1	0,00%
Ingreso para la Prosperidad Social	1	0,00%
Subdirección de Financiera	1	0,00%
GIT Enfoque Diferencial	1	0,00%
Mapa Social	1	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,00%
GIT Inversión Social Privada	1	0,00%
Oficina Asesora Planeación	1	0,00%
Dirección Regional Norte de Santander	1	0,00%
Dirección Regional Magdalena	1	0,00%
Dirección Regional Córdoba	1	0,00%
Produciendo por Mi Futuro	1	0,00%



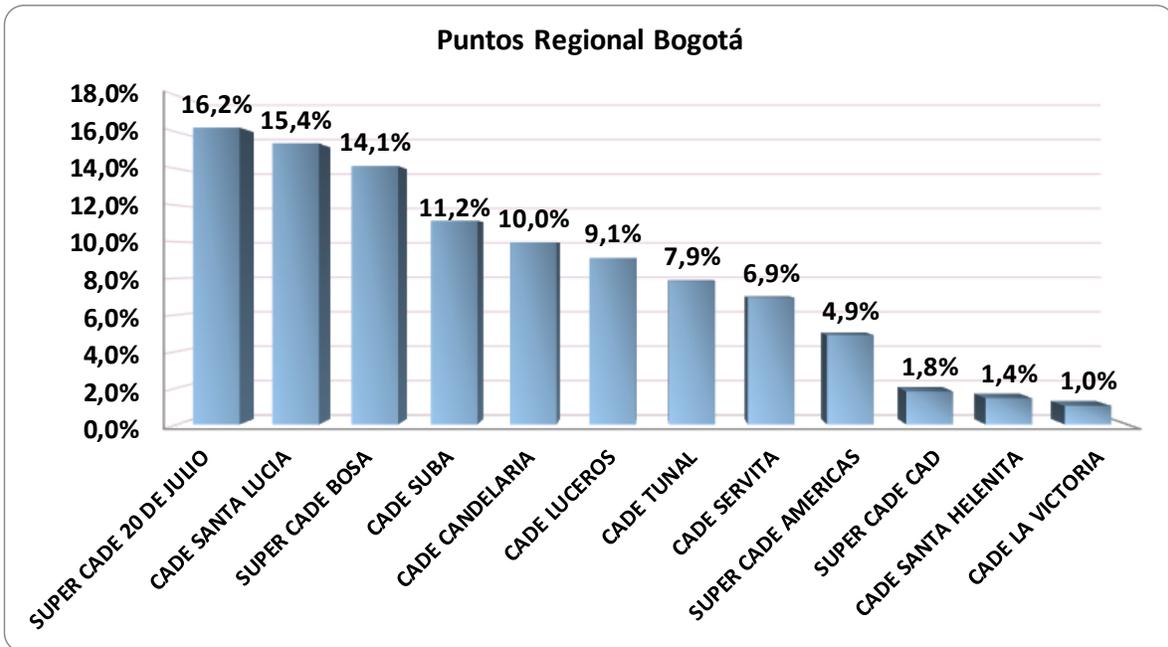
Temas más consultados	Total	%
Bancarización	1	0,00%
Red de Seguridad Alimentaria ReSA	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>63.196</b>	<b>100%</b>

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial, corresponden al programa de Familias en Acción con el 60% de todas las solicitudes, seguido del programa Jóvenes en Acción JEA con 28% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 4% y Mi Negocio con el 3% del total, y sobre tema de Unidos el 1% de las consultas, Familias en su Tierra el 0,3%.

Se encuentra que los programas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción son los más consultados por los ciudadanos a través de los canales presenciales, con un 88% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2019.

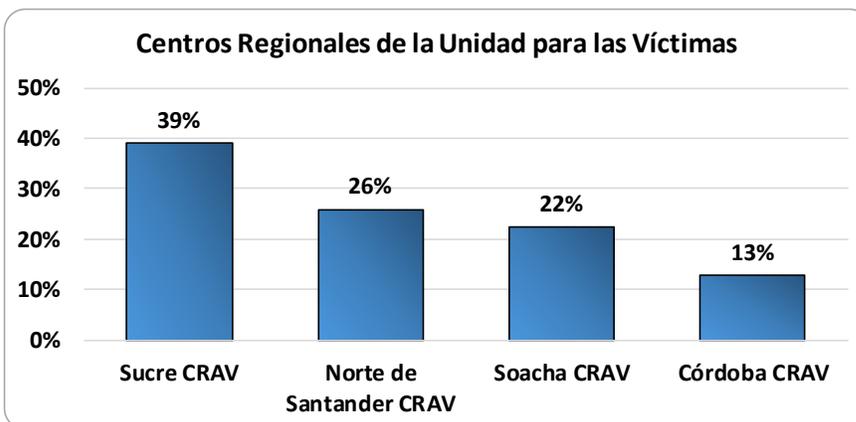
### 9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial

Puntos territorial Bogotá	Total	%
SUPER CADE 20 DE JULIO	5.589	16,2%
CADE SANTA LUCIA	5.293	15,4%
SUPER CADE BOSA	4.867	14,1%
CADE SUBA	3.836	11,2%
CADE CANDELARIA	3.432	10,0%
CADE LUCEROS	3.138	9,1%
CADE TUNAL	2.703	7,9%
CADE SERVITA	2.390	6,9%
SUPER CADE AMERICAS	1.684	4,9%
SUPER CADE CAD	622	1,8%
CADE SANTA HELENITA	495	1,4%
CADE LA VICTORIA	352	1,0%
<b>Total general</b>	<b>34.401</b>	<b>100%</b>



En Bogotá en el primer semestre de 2019, el punto de atención presencial en donde más solicitudes se recibieron fue en el SuperCade 20 de Julio con el 16.2% del total de solicitudes recibidas, en el Cade Santa Lucia se recibió el 15.4%, el Cade Bosa corresponde al 14.1%, los puntos con menos atenciones fueron Supercade CAD, Cade Santa Helenita y La Victoria con solo el 4.2%.

Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas	Total	%
Sucre CRAV	2.201	39%
Norte de Santander CRAV	1.463	26%
Soacha CRAV	1.264	22%
Córdoba CRAV	717	13%
Total	5.645	100%



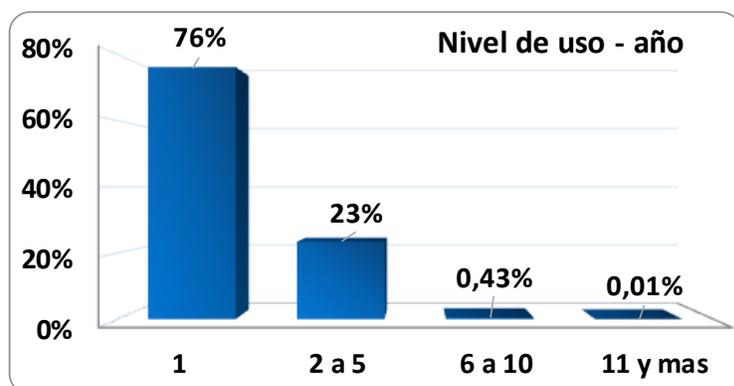


En los centros de unidad para las víctimas se recibió la mayor cantidad de solicitudes en el CRAV de Sucre con el 39% seguida de Cúcuta con el 26%.

### 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 114.196 registros, filtrándolo por documento de identificación de cada uno de los 63.196 ciudadanos, y periodo (año y mes) y teniendo en cuenta por radicado es decir cada radicado generado por un ciudadano (86.474), 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 2019 el total de ciudadanos 63.196 se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:



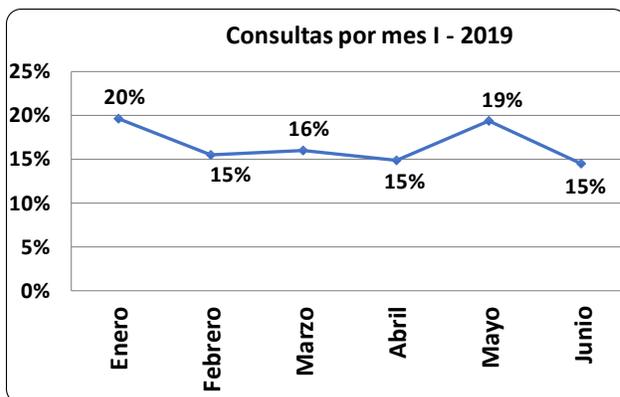
Número de consultas	Ciudadanos	%
1	48.140	76%
2 a 5	14.779	23%
6 a 10	273	0,43%
11 y mas	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>63.196</b>	<b>100%</b>

El 76% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, y 23,44% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 23%, 6 a 10 consultas el 0,43% (273 personas), se observa que 4 personas hicieron solicitudes a la Entidad, 11 o más 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	16.970	20%
Febrero	13.386	15%
Marzo	13.820	16%
Abril	12.918	15%
Mayo	16.796	19%
Junio	12.584	15%
<b>Total</b>	<b>86.474</b>	<b>100%</b>

Enero fue el mes de mayores solicitudes con 20% del total de solicitudes, seguido de mayo con el 19%, en los otros meses la cantidad de solicitudes fue similar, con un promedio de 15.25% del total de solicitudes en los puntos presenciales.

### 10. Conclusiones y recomendaciones

El perfil de los ciudadanos que se comunicaron en el primer semestre 2019 a través de los diferentes puntos del canal presencial, tiene las siguientes características:

Se recibió un total de 114.196 solicitudes o consultas por los diferentes puntos del canal presencial en todas las regionales del país, provenientes de 63.196 ciudadanos, estas consultas se ingresaron en 86.474 radicados en el sistema porque en un solo radicado puede haber varias preguntas que se resuelven de inmediato, y se registraron en el Sistema DELTA.

El grupo de edad más representativo fue el grupo de 25 a 59 años con el 68.8%, seguido del grupo de 16 a 24 años con el 27.6%, esta es la edad de los jóvenes en acción, el grupo de adultos mayores solo representa el 3.3% del total.

La mayoría fueron mujeres con el 79%, hombres 21% y quienes se identifican con otro género diferente, es solo el 0.1%

Se encuentra que 50% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad tienen un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar si se termino este nivel, 22% alcanzaron la primaria, hay un 6% de personas con nivel tecnico y 5% con nivel tecnologo y 9% dicen estar realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 927 personas 1.5%, manifiestan no tener ningun grado de escolaridad y 1% preescolar, esto con el fin de hacer más comprensible con lenguaje claro y otros medios la información a estos ciudadanos.



El 87.33% no requirió atención preferencial, el 6.33% es población desplazada y solo 253 dijeron pertenecer a algún grupo étnico, y 323 personas (0.51%) con alguna discapacidad, si bien la cantidad es mínima en estos grupos, es fundamental mejorar la accesibilidad a la información para estos grupos si es posible con las ayudas técnicas tales como convertidor para el caso de personas sordas y facilitar el acceso físico y acceso a intérpretes.

El 54.4% de solicitudes se originaron en Bogotá, siendo los 5 primeros Bogotá D.C., Tolima, Cauca, Sucre y Magdalena medio. El municipio capital de cada departamento registra la mayor cantidad de solicitudes.

Los temas más consultados son Familias en Acción y Jóvenes en Acción, con un 88% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2019.

Los puntos de atención con mayor cantidad de solicitudes en Bogotá fueron el SuperCade 20 de Julio con el 16.2%, seguido del Cade Santa Lucía con 15.4%; en el Centro de Unidad para las víctimas fue Sucre con el 39%.

El nivel de uso indica que el 76% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, y 23.44% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 23%, 6 a 10 consultas el 0.43%, se observa que 4 personas hicieron solicitudes a la Entidad 11 o más veces en el semestre cada uno, esto es consistente con el hecho de que en los programas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción se debe acercarse 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 Familias en Acción y Jóvenes en Acción con el 88% 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 y no tener que cambiar una información ya dada a los ciudadanos.

El punto en Bogotá más visitado por los ciudadanos fue el Supercade 20 de Julio, 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, 2019.
- 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

	<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	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 primer semestre de 2019, 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 solo en el primer semestre de 2019 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 checked="" type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	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 checked="" type="checkbox"/>
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?	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 checked="" type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>

<b>Líder y/o Dependencia que coordina el ejercicio de caracterización:</b>	Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana
--	---