



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

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

**Periodo II semestre de 2019**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Grupo de Participación Ciudadana  
Bogotá D.C., Enero de 2020**



## 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
9.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad.....	11
9.2 Resultados generales por atención preferencial .....	13
9.3 Resultados generales por departamento.....	14
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.....	18
9.7 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	19
10. Conclusiones y recomendaciones .....	20
11. Trabajos citados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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 1 de julio de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, de parte de ciudadanos que interactuaron a través de los diferentes puntos 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>



## 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 segundo 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 canales presenciales durante el segundo 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.

### 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 julio de 2019 hasta el 31 de diciembre 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 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 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 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 el segundo semestre de 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	Demográfica
<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



Variable	Descripción	Categoría para el ejercicio
<b>Atendido Por</b>	Nombre del funcionario que atiende la visita del ciudadano	De control
<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 solicitante
	Tipo de documento de identificación
	Edad
	Escolaridad
	Número de documento de identificación
	Genero



Categoría	Variable
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 gestión documental DELTA; en esta, se registraron las solicitudes hechas en los puntos del canal presencial de Prosperidad Social por los ciudadanos durante el segundo 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 segundo semestre de 2019	91.684 agrupadas en 75.734 radicados	53.785

El valor de 91.684 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 75.734 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 91.684 registros aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 53.786 ciudadanos únicos que generaron 75.734 números de radicado en DELTA.



El valor de 53.786 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 91.684 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

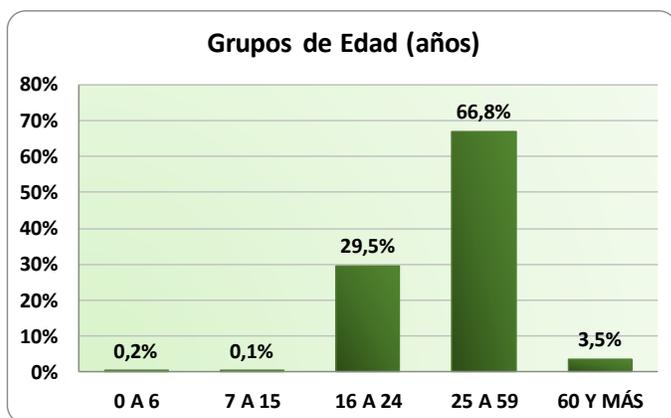
### 9.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad

#### 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	94	0,2%
7 A 15 AÑOS	34	0,1%
16 A 24 AÑOS	15.850	29,5%
25 A 59 AÑOS	35.945	66,8%
60 Y MÁS	1.862	3,5%
Total	53.785	100,0%

El 66.8% 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 29.5% del total; estos dos

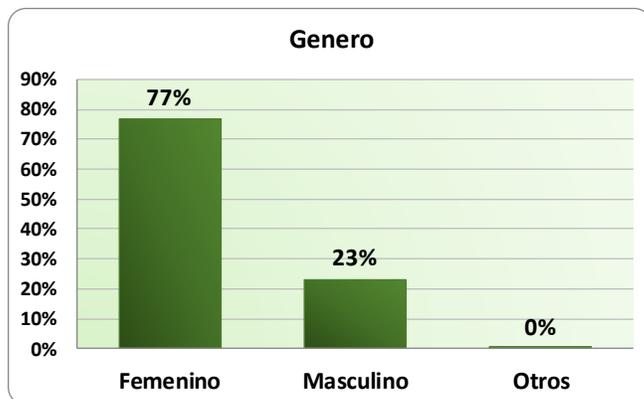


grupos son los más representativos con el 96.3% de la población atendida a través del canal presencial.

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.

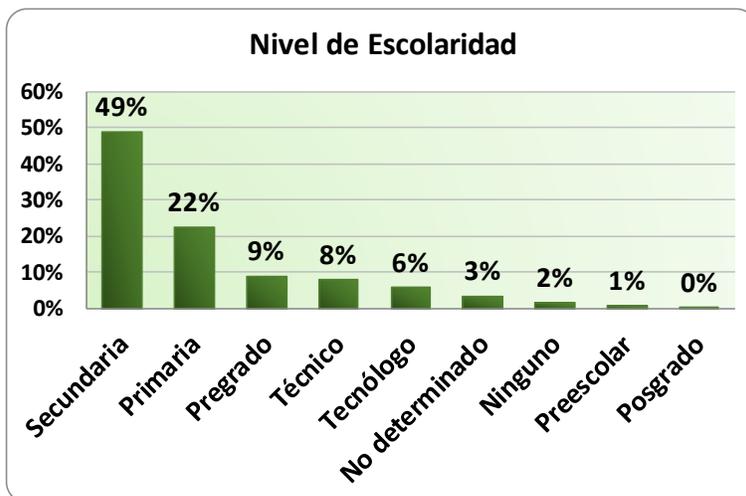
### Género

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 41.277 personas correspondientes a 77%, hombres 23% y otros solo 17 ciudadanos con el 0,03%.



Genero	Total	%
Femenino	41.277	77%
Masculino	12.491	23%
Otros	17	0%
<b>Total</b>	<b>53.786</b>	<b>100%</b>

### Escolaridad



Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	26.341	49%
Primaria	12.084	22%
Pregrado	4.796	9%
Técnico	4.297	8%
Tecnólogo	3.127	6%
No determinado	1.819	3%
Ninguno	849	2%
Preescolar	399	1%
Posgrado	73	0%
<b>Total general</b>	<b>53.785</b>	<b>100%</b>



Se encuentra que 49% 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 8% de personas con nivel técnico y 6% 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 849 personas 2%, manifiestan no tener ningún grado de escolaridad y 399 personas un 1% indican tener solo 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:

Preferencial	Total	%
No requiere	46.467	86,39%
Población desplazada	3.855	7,17%
Adolescente	1.274	2,37%
Persona mayor	822	1,53%
Persona con niño en brazos	662	1,23%
Persona con alguna discapacidad (física, sensorial, cognitiva)	306	0,57%
Grupo étnico - indígena	250	0,46%
Mujer embarazada	78	0,15%
Rural apartado	33	0,06%
Grupo étnico – afrocolombiano	19	0,04%
niña/niño	9	0,02%
Periodista	7	0,01%
Grupo étnico – raizal	2	0,004%
Grupo étnico – rom	1	0,002%
<b>Total general</b>	<b>53.785</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos 86.4% no requirieron atención preferencial, la población desplazada tiene el 7.2% y es el segundo grupo más numeroso, 822 adultos mayores correspondientes a 1.5%, 250 ciudadanos 0,4%, dijeron pertenecer a un grupo étnico; 306 personas con discapacidad, en total solo el 0,57% de los ciudadanos que acudieron a los puntos presenciales, manifestaron tener alguno de los tipos de discapacidad, ciudadanos provenientes de zona rural 0,1%.



### 9.3 Resultados generales por departamento (Dependencia originador)

En la base de datos de Delta, durante el segundo semestre de 2019 se registró las atenciones presenciales de 53.785 ciudadanos desde todos los departamentos en las direcciones regionales de la Entidad, los cuales en conjunto hicieron un total de 91.684 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 54.2%, seguidos de Norte de Santander con el 5.4% y Sucre con el 4.7%, este dato corresponde al lugar desde el cual se hizo la consulta por canal presencial.

DEPARTAMENTO (Dependencia originador)	Ciudadanos	%
Bogotá (y Cades y SuperCades)	29.177	54,2%
Dirección Regional Norte de Santander	2.882	5,4%
Dirección Regional Sucre	2.542	4,7%
Dirección Regional Tolima	1.564	2,9%
Dirección Regional Cauca	1.286	2,4%
Dirección Regional Quindío	1.214	2,3%
Dirección Regional Santander	1.168	2,2%
Dirección Regional Magdalena Medio	1.166	2,2%
Dirección Regional Cesar	1.001	1,9%
Dirección Regional La Guajira	999	1,9%
Dirección Regional Putumayo	952	1,8%
Dirección Regional Nariño	936	1,7%
Dirección Regional Córdoba	855	1,6%
Dirección Regional Antioquia	849	1,6%
Dirección Regional Cundinamarca	829	1,5%
Dirección Regional Boyacá	752	1,4%
Dirección Regional Huila	738	1,4%
Dirección Regional Urabá	681	1,3%
Dirección Regional Meta	648	1,2%
Dirección Regional Chocó	546	1,0%
Dirección Regional Amazonas	534	1,0%
Dirección Regional Caldas	497	0,9%
Dirección Regional Atlántico	486	0,9%
Dirección Regional Valle del Cauca	271	0,5%
Dirección Regional Risaralda	236	0,4%
Dirección Regional Guaviare	165	0,3%
Dirección Regional Arauca	157	0,3%
Dirección Regional Caquetá	128	0,2%
Dirección Regional Guainía	119	0,2%
Dirección Regional Casanare	87	0,2%
Dirección Regional Vaupés	84	0,2%



DEPARTAMENTO (Dependencia originador)	Ciudadanos	%
Dirección Regional Magdalena	81	0,2%
Dirección Regional San Andrés	76	0,1%
Dirección Regional Bolívar	51	0,1%
Dirección Regional Vichada	28	0,1%
Total	53.785	100,0%

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 53.785 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 91.684 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	%
Familias En Acción	30.426	57%
Jóvenes en Acción	16.783	31%
Subsidio Familiar De Vivienda En Especie	2.496	5%
Mi Negocio	1.790	3%
GIT Jóvenes en Acción	645	1%
Unidos	396	1%
Otras Consultas	160	0%
GIT Familias en Acción	159	0%
Familias en su Tierra FEST	143	0%
Dirección Regional Caquetá	109	0%
Fest	101	0%
Estado de inscripción en el programa	60	0%
Empleo Para La Prosperidad	44	0%
Bancarización	42	0%
Acompañamiento Social De Vivienda Gratuita	31	0%
Remisión documentos para complementar, actualizar datos, compromisos	30	0%
Dirección Regional Quindío	28	0%
Dirección Regional Bogotá	23	0%
Dirección Regional Vichada	23	0%
Inscripciones fechas y requisitos	22	0%
Dirección Regional Arauca	20	0%



Temas más consultados	Total	%
Subdirección General de Programas y Proyectos	19	0%
Dirección Regional Guaviare	18	0%
Dirección de Inclusión Productiva	18	0%
GIT Formulación y Monitoreo	13	0%
Dirección Regional Putumayo	13	0%
Liquidación TMC	13	0%
Iraca	12	0%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	11	0%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	11	0%
GIT Focalización	11	0%
50 Mil Mejores Casas	8	0%
GIT Emprendimiento	8	0%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	8	0%
Dirección Regional San Andrés	7	0%
GIT Antifraudes	7	0%
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	6	0%
Emprendimiento Colectivo	6	0%
Mejoramiento De Vivienda	5	0%
Dirección Regional Cundinamarca	5	0%
GIT Sistemas de Información	4	0%
Dirección Regional Córdoba	4	0%
Donaciones	4	0%
GIT Participación Ciudadana	4	0%
Dirección Regional Chocó	3	0%
No registra	3	0%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	0%
Dirección Regional Magdalena	2	0%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	0%
Dirección Regional Meta	2	0%
Población Desplazada	2	0%
Dirección Regional Urabá - Darién	2	0%
GIT Articulación de Oferta Pública	2	0%
Familias Rurales	2	0%
Vivienda U 100	1	0%
Dirección General	1	0%
Retiro	1	0%
GIT Innovación Social	1	0%



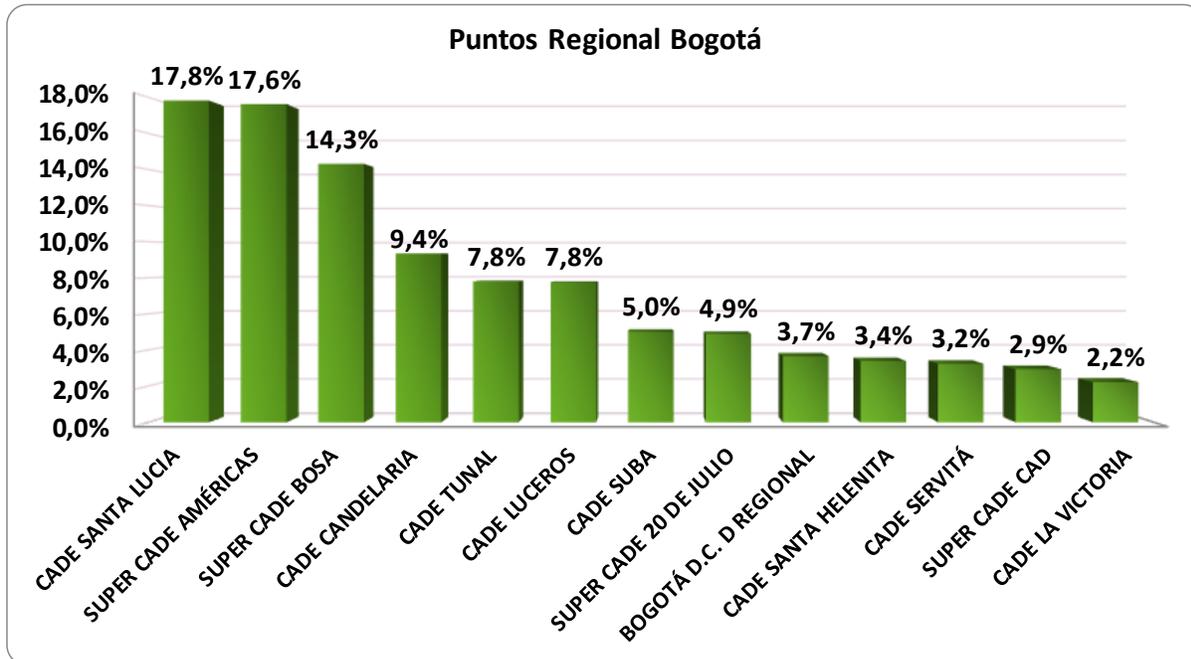
Temas más consultados	Total	%
Empleo Temporal	1	0%
Dirección Regional Amazonas	1	0%
Infraestructura Y Hábitat	1	0%
Dirección Regional Boyacá	1	0%
Dirección Regional Antioquia	1	0%
Oficina Asesora Planeación	1	0%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0%
GIT Donaciones	1	0%
Dirección Regional Santander	1	0%
Infraestructura Social	1	0%
Mapa Social	1	0%
Red de Seguridad Alimentaria ReSA	1	0%
<b>Total general</b>	<b>53.785</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 57% de todas las solicitudes, seguido del programa Jóvenes en Acción JEA con 31% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 5% y Mi Negocio con el 3% del total, y sobre tema de Unidos el 1% de las consultas, Otras consultas 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 segundo semestre de 2019.

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

Puntos territorial Bogotá	Total	%
CADE SANTA LUCIA	5.194	17,8%
SUPER CADE AMÉRICAS	5.139	17,6%
SUPER CADE BOSA	4.174	14,3%
CADE CANDELARIA	2.729	9,4%
CADE TUNAL	2.275	7,8%
CADE LUCEROS	2.265	7,8%
CADE SUBA	1.463	5,0%
SUPER CADE 20 DE JULIO	1.426	4,9%
BOGOTÁ D.C. D REGIONAL	1.068	3,7%
CADE SANTA HELENITA	990	3,4%
CADE SERVITÁ	946	3,2%
SUPER CADE CAD	859	2,9%
CADE LA VICTORIA	649	2,2%
<b>Total</b>	<b>29.177</b>	<b>100,0%</b>

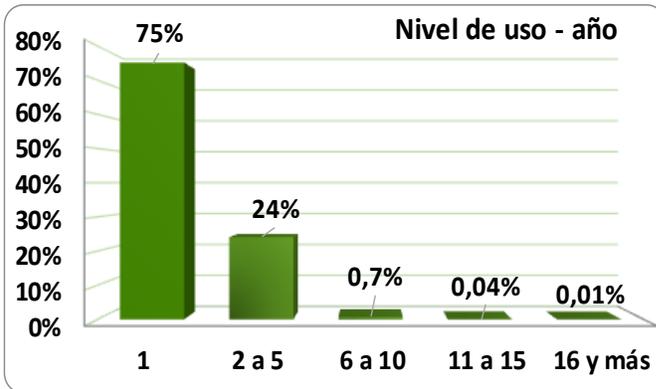


En Bogotá en el segundo semestre de 2019, el punto de atención presencial en donde más solicitudes se recibieron fue en el Cade Santa Lucia con el 17.8% del total de solicitudes recibidas, en el SuperCade Américas se recibió el 17.6%, el SuperCade Bosa corresponde al 14.3%, los puntos con menos atenciones fueron Supercade CAD, y Cade La Victoria con solo el 5.2%.

## 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 91.684 registros, filtrándolo por documento de identificación de cada uno de los 53.785 ciudadanos, y periodo (año y mes) y teniendo en cuenta por radicado es decir cada radicado generado por un ciudadano (75.734), 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 segundo semestre de 2019 el total de ciudadanos 53.785 se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:

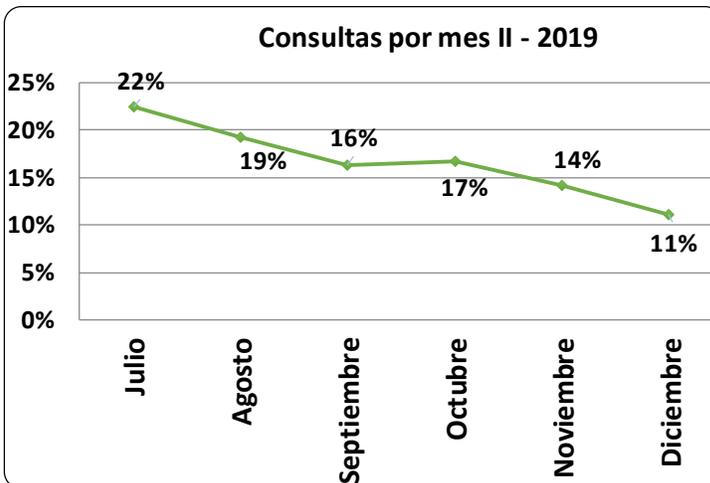


Número de consultas	Ciudadanos	%
1	40.430	75%
2 a 5	12.946	24%
6 a 10	384	0,7%
11 a 15	22	0,04%
16 y más	3	0,01%
<b>Total</b>	<b>53.785</b>	<b>100%</b>

El 75% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, y 24.75% hicieron 2 o más consultas en el año así: 2 a 5 consultas el 24%, 6 a 10 consultas el 0.7% (384 personas), 22 personas el 0.04% hicieron de 11 a 15 peticiones presenciales y se observa que 3 personas hicieron solicitudes a la Entidad, 16 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	%
Julio	16.993	22%
Agosto	14.572	19%
Septiembre	12.392	16%
Octubre	12.663	17%
Noviembre	10.718	14%
Diciembre	8.396	11%
<b>Total</b>	<b>75.734</b>	<b>100%</b>

Julio fue el mes de mayores solicitudes con 22% del total de solicitudes, seguido de agosto con el 19%, se observa un descenso en el número de solicitudes en los puntos presenciales, alcanzando un mínimo de 11% del total en diciembre.



## 10. Conclusiones y recomendaciones

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

Se recibió un total de 91.684 solicitudes o consultas por los diferentes puntos del canal presencial en todas las regionales del país, provenientes de 53.785 ciudadanos, estas consultas se ingresaron en 75.734 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 66.8%, seguido del grupo de 16 a 24 años con el 29.5%, esta es la edad de los jóvenes en acción, el grupo de adultos mayores solo representa el 3.5% del total.

La mayoría fueron mujeres con el 77%, hombres 23% y quienes se identifican con otro género diferente, es solo el 0.1%

Se encuentra que 49% 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 8% de personas con nivel técnico y 6% con nivel tecnólogo y 9% dicen estar realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 849 personas 2%, manifiestan no tener ningún 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 86.39% no requirió atención preferencial, el 7.17% es población desplazada y solo 250 personas dijeron pertenecer a algún grupo étnico, y 306 personas (0.57%) manifestarán tener 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 54.2% de solicitudes se originaron en Bogotá, siendo los 5 primeros Bogotá D.C., Norte de Santander, Sucre, Tolima y Cauca. 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 segundo semestre de 2019.

Los puntos de atención con mayor cantidad de solicitudes en Bogotá fueron el Cade Santa Lucía con el 17.8%, seguido del SuperCade Américas con 17.6%.

El nivel de uso indica que el 75% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, 2 a 5 consultas el 24%, 6 a 10 consultas el 0.7%, de 11 a 15 consultas 22 personas y 3 personas hicieron solicitudes a la Entidad 16 o más veces en el semestre cada uno, si bien esto es consistente con el hecho de que en los programas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción se deben acercar con frecuencia a los puntos a entregar documentos y cumplir con otros compromisos, se debe revisarse si la información dada a través de otros canales como la página web es suficientemente clara.



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 Cade Santa Lucia, 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>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿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 segundo 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 segundo 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
--	---