



**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 2020**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Grupo de Participación Ciudadana  
Bogotá D.C., Marzo de 2021**



## 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 .....	6
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 (Dependencia originador) .....	14
9.4 Resultados generales por programa - tema de la solicitud .....	15
9.5 Resultados generales por los puntos de atención del canal presencial Bogotá .....	16
9.6 Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	17
10. Conclusiones y recomendaciones .....	17
11. Trabajos citados.....	18
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos .....	19



## 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 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, 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 petitionarios 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.anticorrupcion.gov.co/Paginas/guia-implementacion-ley-transparencia.aspx>



## **1. Aspectos generales**

### **2.1 Alcance**

El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica características de los ciudadanos que se encuentran ubicados en el territorio nacional, y que han hecho diversos requerimientos a Prosperidad Social solo en el segundo semestre de 2020 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 2020, 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 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

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 segundo semestre de 2020 del módulo de peticiones 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 se reciben peticiones escritas y se atienden temas de Familias en Acción y Jóvenes en Acción específicamente novedades y soportes de MFA y JeA, desde marzo de 2020 se atienden los nuevos programas de la entidad Ingreso Solidario y Compensación de IVA.

DELTA mantiene información geográfica y demográfica uniforme de los ciudadanos, tales como nombres, departamento, edad, 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 2020, 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
<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



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>Ciudad Originador</b>	Ciudad 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 trámite completo como petición	De control

Del total de 38 variables de la base de datos de DELTA, se revisaron para el ejercicio 30 y 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
<b>Geográfica</b>	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	
	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	
<b>Intrínseca</b> (persona natural)	Atención Preferencial	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
Demográfica	Tipo de solicitante
	Tipo de documento de identificación
	Edad
	Escolaridad
	Número de documento de identificación
	Genero
Intrínseca	Atención Preferencial
	Tema de consulta
De comportamiento	Uso del canal de atención, por mes

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 2020 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 2020	36.054	34.171

El valor de 36.054 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 universo de datos es 36.054 registros depurados aptos para el análisis, este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 34.171 ciudadanos únicos.

El valor de 34.171 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 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

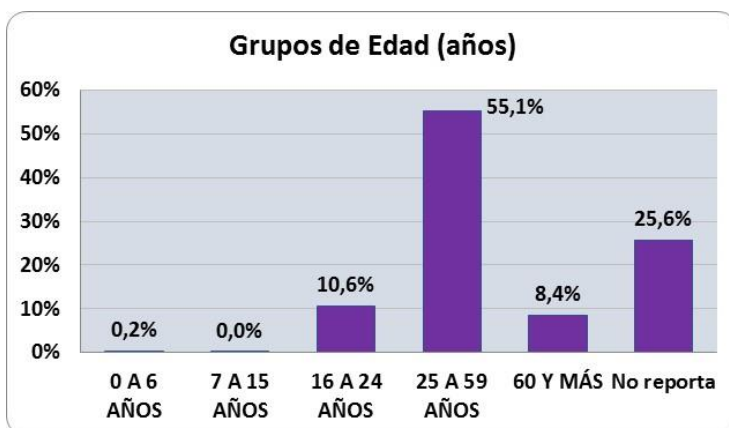
### 9.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad

#### 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	56	0,2%
7 A 15 AÑOS	17	0,0%
16 A 24 AÑOS	3.634	10,6%
25 A 59 AÑOS	18.842	55,1%
60 Y MÁS	2.874	8,4%
No reporta	8.748	25,6%
<b>Total</b>	<b>34.171</b>	<b>100,0%</b>

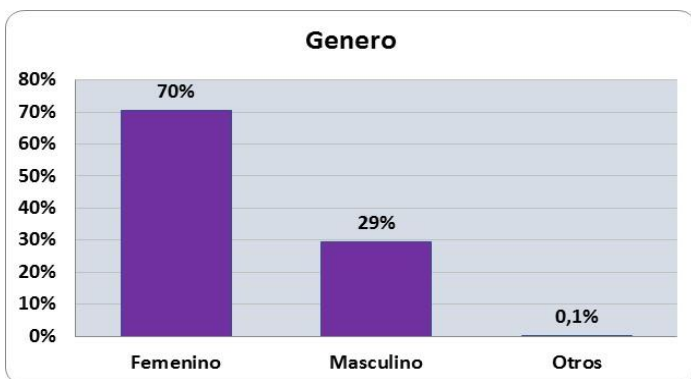
El 55.1% de los ciudadanos que se comunicaron con la Entidad están en el grupo de edad de 25 a 59 años, seguido del grupo 16 a 24 años con el 10.6% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 65.8% de la población atendida a través del canal presencial, un grupo de ciudadanos que no reporto su edad correspondiente al 25%.

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 24.089 personas correspondientes a 70%, hombres 29% y otros solo 45 ciudadanos con el 0,1%.



Genero	Total	%
Femenino	24.089	70%
Masculino	10.037	29%
Otros	45	0,1%
<b>Total</b>	<b>34.171</b>	<b>100%</b>

## Escolaridad



Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	16.963	50%
Primaria	9.036	26%
No determinado	3.896	11%
Técnico	1.732	5,1%
Pregrado	906	2,7%
Tecnólogo	815	2,4%
Ninguno	553	1,6%
Preescolar	237	0,7%
Posgrado	33	0,1%
<b>Total general</b>	<b>34.171</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, 26% alcanzaron la primaria, hay un 5.1% de personas con nivel técnico y 2.4% con nivel tecnólogo, 2.7% están realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 553 personas 1.6%, manifiestan no tener ningún grado de escolaridad y 237 personas un 0.7% 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:

Atención Preferencial	Total	%
No requiere	32.686	95,65%
Persona mayor	599	1,75%
Grupo étnico - indígena	354	1,04%
Población desplazada	177	0,52%
Adolescente	134	0,39%
Persona con niño en brazos	72	0,21%
Mujer embarazada	41	0,12%
Persona con discapacidad – movilidad	31	0,09%
Persona con discapacidad - mental cognitivo	16	0,05%
Persona con discapacidad - sensorial visual	15	0,04%
Persona con discapacidad - voz y habla	11	0,03%
Rural apartado	10	0,03%
Persona con discapacidad - sensorial auditiva	8	0,02%
Persona con discapacidad - mental psicosocial	4	0,01%
Persona con discapacidad – sistémica	4	0,01%
Grupo étnico – rom	3	0,01%
Grupo étnico – afrocolombiano	2	0,01%
niña/niño	2	0,01%
Periodista	2	0,01%
<b>Total general</b>	<b>34.171</b>	<b>100,00%</b>

Se encontró que la mayoría de los ciudadanos 95.65% manifestaron no requerir atención preferencial, la población desplazada tiene el 0.5%, 599 adultos mayores correspondientes a 1.75% y es el segundo grupo más numeroso, 354 ciudadanos 1.04%, dijeron pertenecer a un grupo étnico; 89 personas con discapacidad en total solo el 0,3% de los ciudadanos que acudieron a los puntos presenciales, manifestaron tener alguno de los tipos de discapacidad, ciudadanos provenientes de zona rural 0,03%.



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

En la base de datos de Delta, durante el segundo semestre de 2020 se registró las atenciones presenciales de 34.171 ciudadanos desde todos los departamentos en las direcciones regionales de la Entidad, como se observa en la tabla la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 49%, seguidos de la Dirección Regional Tolima con el 5.7% y Cesar con el 5.4%, este dato corresponde al lugar desde el cual se hizo la consulta por canal presencial y corresponde en su mayoría al departamento en donde vive el ciudadano.

DEPARTAMENTO (Dependencia originador)	Ciudadanos	%
Bogotá (y Cades y SuperCades)	16.754	49,0%
Dirección Regional Tolima	1.948	5,7%
Dirección Regional Cesar	1.860	5,4%
Dirección Regional La Guajira	1.753	5,1%
Dirección Regional Cauca	1.270	3,7%
Dirección Regional Santander	1.244	3,6%
Dirección Regional Casanare	1.177	3,4%
Dirección Regional Córdoba	1.152	3,4%
Dirección Regional Nariño	967	2,8%
Dirección Regional Huila	938	2,7%
Dirección Regional Quindío	755	2,2%
Dirección Regional Boyacá	667	2,0%
Dirección Regional Urabá	608	1,8%
Dirección Regional Magdalena Medio	595	1,7%
Dirección Regional Putumayo	565	1,7%
Dirección Regional Antioquia	458	1,3%
Correo Novedades	419	1,2%
Dirección Regional Norte de Santander	341	1,0%
Dirección Regional Caldas	236	0,7%
Dirección Regional Arauca	155	0,5%
Dirección Regional Vaupés	129	0,4%
Dirección Regional Chocó	63	0,2%
Dirección Regional Sucre	50	0,1%
Dirección Regional Valle del Cauca	36	0,1%
Dirección Regional Caquetá	12	0,0%
Dirección Regional Guaviare	12	0,0%
Dirección Regional Cundinamarca	4	0,0%
Dirección Regional Risaralda	2	0,0%
Dirección Regional Bolívar	1	0,0%
Total general	34.171	100,0%

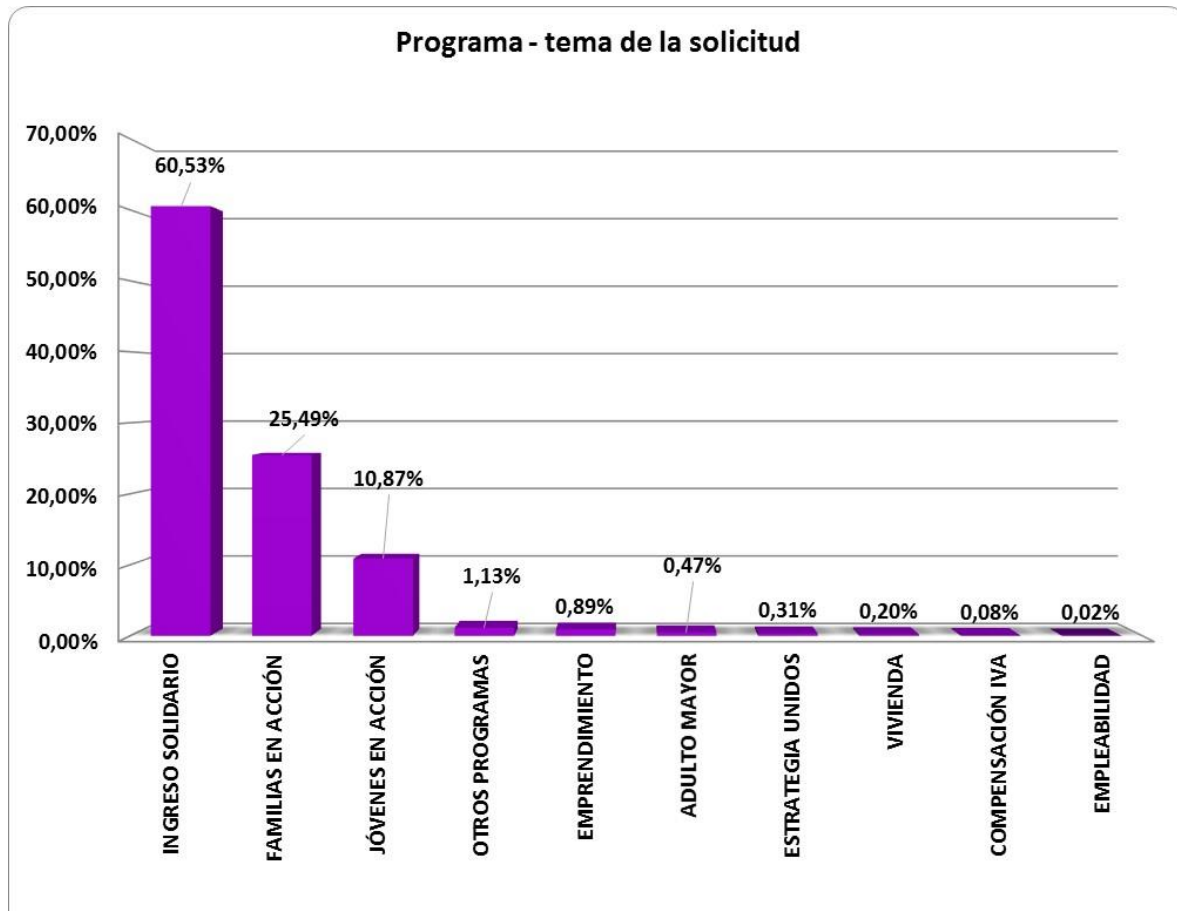


Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de solicitudes provienen del municipio capital del departamento y cabecera municipal.

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

Los 34.171 ciudadanos que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas de acuerdo con sus intereses.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:



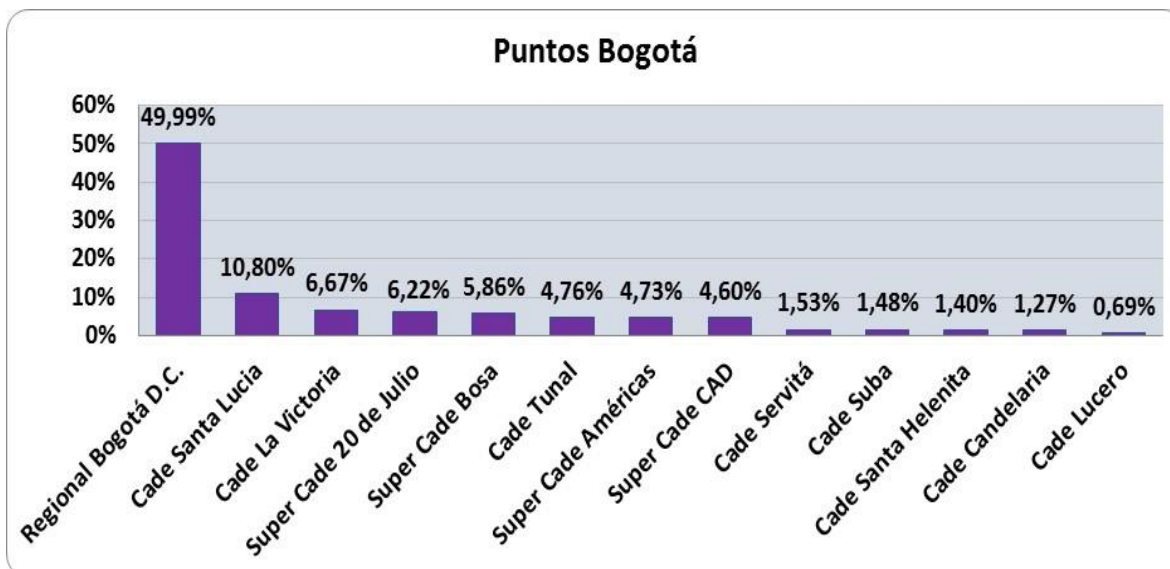
Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial, corresponden al nuevo programa de Ingreso Solidario con el 60.53% de todas las solicitudes, seguido del programa Familias en acción con 25.5%, Jóvenes en Acción JEA con 10.87% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 0.2% Adulto mayor 0.47% y Compensación IVA 0.08%.

Se encuentra que los programas de Ingreso Solidario, Familias en Acción y Jóvenes en Acción fueron los más consultados por los ciudadanos a través de los canales presenciales, con un 96.8% del total de las consultas realizadas en el segundo semestre de 2020.





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



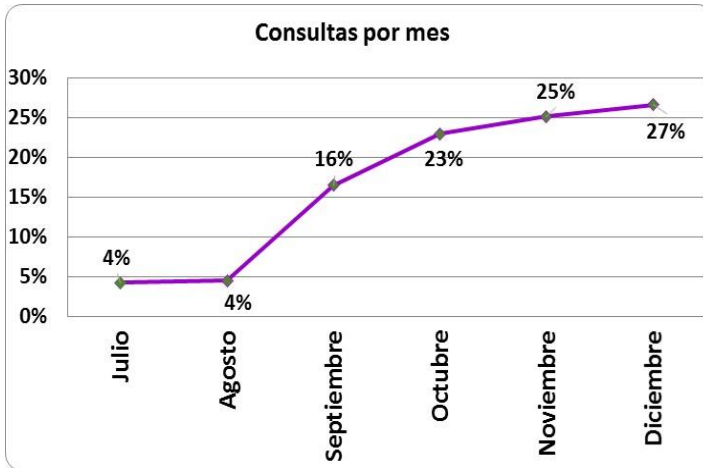
Puntos territorial Bogotá	Total	%
Regional Bogotá D.C.	8.587	49,99%
Cade Santa Lucia	1.856	10,80%
Cade La Victoria	1.146	6,67%
Super Cade 20 de Julio	1.068	6,22%
Super Cade Bosa	1.006	5,86%
Cade Tunal	817	4,76%
Super Cade Américas	813	4,73%
Super Cade CAD	790	4,60%
Cade Servitá	262	1,53%
Cade Suba	255	1,48%
Cade Santa Helenita	241	1,40%
Cade Candelaria	218	1,27%
Cade Luceros	119	0,69%
Total	17.178	100,00%

En Bogotá en el segundo semestre de 2020, el punto de atención presencial en donde más solicitudes se recibieron fue en la Dirección regional con el 49.9%, el Cade Santa Lucia fue el segundo punto con consultas con el 10.80% del total de solicitudes recibidas, Cade La Victoria con solo el 6.67%.





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



MES	Número de consultas	%
Julio	1.430	4%
Agosto	1.533	4%
Septiembre	5.635	16%
Octubre	7.861	23%
Noviembre	8.606	25%
Diciembre	9.106	27%
Total general	34.171	100%

Diciembre fue el mes de mayores solicitudes con 27% del total de solicitudes, seguido de noviembre con el 25%, se observa un incremento en el número de solicitudes en los puntos presenciales, los nuevos programas de Ingreso solidario, Compensación de IVA y Adulto mayor incremento las consultas.

10. Conclusiones y recomendaciones

El perfil de los ciudadanos que se comunicaron en el segundo II - semestre 2020 a través de los diferentes puntos del canal presencial, tiene las siguientes características:

Se recibió un total de 36.054 solicitudes o consultas por los diferentes puntos del canal presencial en todas las regionales del país, provenientes de 34.171 ciudadanos, estas consultas se ingresaron en radicados en el sistema DELTA. En comparación con años anteriores la cantidad de registros disminuyo (en 2019 fueron 70.000) en razón a que la situación de pandemia obligo a los puntos presenciales a estar cerrados varios meses del año 2020 y la mayoría de consultas se recibieron por los canales telefónico y virtual.

El grupo de edad más representativo fue el grupo de 25 a 59 años con el 55.1%, seguido del grupo de 16 a 24 años con el 10.6%, esta es la edad de los jóvenes en acción, el grupo de adultos mayores solo representa el 8.4% del total.

La mayoría fueron mujeres con el 70%, hombres 29% 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, 26% alcanzaron la primaria, es importante considerar que 553 personas 1.6%, 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 95.65% no requirió atención preferencial, el 7.17% es población desplazada y 89 personas (0.3%) manifestaron tener alguna discapacidad, si bien la cantidad es minima en estos grupos, es fundamental mejorar la accesibilidad tanto al medio físico haciendo las

adaptaciones correspondientes como a la información para estos grupos, si es posible con las ayudas técnicas tales como convertic para el caso de personas sordas y facilitar el uso de rampas y acceso a interpretes.

El 54.2% de solicitudes se originaron en Bogotá, siendo los 5 primeros Bogotá D.C., Dirección Regional Tolima, DR Cesar, DR La Guajira y Dr Cauca. El municipio capital de cada departamento registra la mayor cantidad de solicitudes.

Los temas más consultados son Ingreso Solidario, Familias en Acción y Jóvenes en Acción, con un 96.8% del total de las consultas realizadas en el segundo semestre de 2020.

Los puntos de atención con mayor cantidad de solicitudes en Bogotá fueron el Cade Santa Lucia la victoria y 20 de Julio con el 64.7% del total.

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.

Se hace necesario mantener actualizados las diferentes fuentes de información de la Entidad que informan sobre los nuevos programas que fueron y siguen siendo los más consultados, como es el caso de Ingreso Solidario; 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.

## 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, (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"/>		<b>¿Cuál?</b>
	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 2020, 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 2020 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad, con el fin de fortalecer la estrategia de atención a través de este canal.

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

### Servicio al ciudadano

Adecuar la oferta institucional

Diseñar o implementar un nuevo servicio

Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios

Adecuar e implementar canales de atención

Otro ¿Cuál?

### Participación ciudadana y rendición de cuentas

Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información

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

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

Otro ¿Cuál?

### Trámites

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

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

Otro ¿Cuál?

### Gobierno en línea

Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información

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

Otro ¿Cuál?

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