



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

Caracterización de ciudadanos que hicieron solicitudes a Prosperidad Social a través de los canales de atención

Periodo I semestre de 2021

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



Contenido

1.	Introducción	4
2.	Aspectos generales.....	5
2.1	Alcance	5
2.2	Objetivo general.....	5
2.3	Objetivos específicos.....	5
2.4	Periodo utilizado para la caracterización:.....	5
3.	Contextualización	6
4.	Tipos o categorías de variables requeridas.....	7
5.	Fuentes de información y metodología de captura	8
5.1	Canal Presencial	8
5.2	Canal Telefónico y Virtual.....	8
6.	Identificación y Selección de Variables	9
6.1	Canal Presencial	9
6.2	Canal Telefónico y Virtual.....	10
7.	Premisas para el análisis de información	12
7.1	Canal Presencial	12
7.2	Canal Telefónico y Virtual.....	12
8.	Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Presencial	13
8.1	Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad	13
8.2	Resultados generales por atención preferencial	15
8.3	Resultados generales por departamento (Dependencia originador)	16
8.4	Resultados generales por programa - tema de la solicitud.....	18
8.5	Resultados del uso del canal de atención, según periodo de tiempo.....	19
8.6	Nivel de uso del Canal Presencial.....	19
9.	Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Telefónico y Virtual	21
9.1	Resultados generales por grupos de edad	21
9.2	Resultados generales por canal de atención.....	21
9.3	Resultados generales por departamento.....	22
9.4	Resultados generales por municipios más representativos.....	23
9.5	Uso de los canales por departamento	24
9.6	Resultados generales por tema de la consulta	25



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

9.7	Resultados del uso del canal según periodo de tiempo.....	26
10.	Conclusiones y recomendaciones	27
11.	Trabajos citados	29
12.	Anexo 1. Alcance y Objetivos	30



1. Introducción

Prosperidad Social tiene como uno de sus objetivos estratégicos; fortalecer la comunicación y la participación ciudadana, con este fin cuenta con una estrategia multicanal: presencial, telefónico, virtual y escrito; a través de la cual los ciudadanos pueden interactuar de manera eficiente por el canal de su preferencia, para elevar diferentes requerimientos (PQRSD) y solicitudes de información en general.

La caracterización de usuarios consiste en la descripción de un conjunto de usuarios por medio de algunas variables demográficas, geográficas y de comportamiento con el fin de identificar sus cualidades, necesidades y motivaciones al acceder a uno de los canales.

Este ejercicio de caracterización se desarrolla a partir del análisis de los requerimientos recibidos por Prosperidad Social desde el primero de enero de 2021 hasta el 30 de Junio de 2021, de parte de ciudadanos que se comunicaron a través de los canales Presencial, Telefónico y virtual, (Chat SMS, Chat Web, y Video Llamada).

El ejercicio además de actualizar la información de las características de los grupos de valor que se comunican con la entidad a través de los distintos canales, da insumos para mejorar la estrategia de servicio al ciudadano a través de la oferta y mejora de canales de atención y de información.

Para la elaboración de este, 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.

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 de los canales, así como optimar la interacción con los petitionarios a través del diseño de campañas, fortalecimiento de los canales y estrategias de comunicación.



2. Aspectos generales

2.1 Alcance

El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica características de los ciudadanos que se encuentran ubicados en el territorio nacional, y que han hecho diversos requerimientos a Prosperidad Social solo en el primer semestre de 2021 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad y los canales telefónico y virtual, con el fin de fortalecer la estrategia de atención a través de estos canales.

Este documento no contempla los grupos de valor relacionados con organismos de control, entidades públicas y servidores públicos de la entidad.

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 presencial, telefónico y virtual durante el I - semestre de 2021, 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 más reiterativas de los usuarios sobre los diferentes programas y servicios de Prosperidad Social.
2. Identificar las preferencias de los usuarios por los diferentes canales de información seleccionados para el ejercicio.
3. Identificar los canales de atención sobre los que se deben implementar acciones de mejora o fortalecimiento para la atención adecuada según el tipo de usuario.
4. Actualizar las características de los usuarios tomando como fuente los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2021.

2.4 Periodo utilizado para la caracterización:

Desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021.

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



3. Contextualización

Prosperidad Social cuenta con cuatro canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad¹:

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

Para efectos del ejercicio se revisarán el canal presencial, telefónico y virtual

- **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 puntos de atención:

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

En las Direcciones Regionales se reciben las peticiones presenciales para el sistema de registro en el Sistema de Gestión Documental DELTA.

- **Canal telefónico**

La atención telefónica fija se presta en forma continua de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm, a través del operador de Centro de Contacto que presta los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada: para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Campañas de salida: son el medio de comunicación a través del cual la Entidad transmite información, realiza convocatorias o aplica encuestas sobre los programas, directamente a los ciudadanos. Para realizar una campaña de salida es básico contar con el protocolo de llamada y la base de datos de los ciudadanos: nombres y apellidos, tipo y número del documento de identidad, municipio y departamento, número telefónico fijo y celular.

¹ 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.



- Telefónico Móvil: consiste en la comunicación entre el ciudadano y Prosperidad Social que se da a través de un mensaje de texto - SMS, realizado a través de un teléfono celular el servicio es gratuito.

El servicio consiste en la recepción de solicitudes y el envío masivo a través de mensajes de texto para transmitir orientación e información relacionada con temas de la oferta institucional, convocatorias, mensajes motivacionales y educativos con datos estratégicos acordes a los objetivos de los programas, entre otros.

- **Canal virtual**

Este canal está conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los mecanismos o medios, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los demás canales de atención antes citados son:

Chat web: consiste en la comunicación mediante mensajes escritos entre una persona de Prosperidad Social encargada de brindar atención y un ciudadano que se conecte desde un dispositivo con acceso a la red a través de la página web de la entidad.

Video llamada: Mediante este mecanismo los ciudadanos tienen contacto escrito y visual con Prosperidad Social a través de una aplicación en la página web de la entidad.

Chat Bot: es un chat automatizado a través de un programa que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto, contiene opciones de respuestas para preguntas puntuales que puedan ser extraídas de una base de datos.

4. Tipos o categorías de variables requeridas

De acuerdo con los objetivos establecidos, las variables necesarias para realizar la caracterización se pueden agrupar en las siguientes categorías generales:

Categoría de variable	Descripción
Geográficas	Se refiere a la ubicación a nivel de departamento y municipio del ciudadano que hace una consulta a la Entidad, y permite identificar la representatividad de cada área geográfica.
Demográficas	Son algunos factores de carácter individual, como tipo y número de documento, las cuales permiten identificar de manera única cada ciudadano, con el fin de realizar búsquedas en sistemas de información y cruces de bases de datos, y otras como el género, que permiten crear segmentos de población.



Categoría de variable	Descripción
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.

5. Fuentes de información y metodología de captura

5.1 Canal Presencial

La información utilizada en el ejercicio de caracterización se tomó de la base de datos del primer semestre de 2021 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 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 y a partir de este año Colombia mayor.

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.

5.2 Canal Telefónico y Virtual

Para efectos de la presente caracterización, se toma como fuente de información: la base de datos del aplicativo CRM (Customer Relationship Management) administrada por el Centro de Contacto del Operador Américas BPS, en donde se registra y almacena la información de contacto de los ciudadanos como nombres, direcciones y números telefónicos, entre otros, además, mantiene un registro de la actividad del ciudadano en los canales telefónico, chat SMS, ingresos por chat web, video llamada y clasificación de la solicitud.



6. Identificación y Selección de Variables

6.1 Canal Presencial

La base de datos de DELTA contiene la información básica de los usuarios que hicieron solicitudes de manera presencial en el primer semestre de 2021, para el ejercicio de caracterización se revisaron 12 del total de 38 variables de la base de datos de DELTA, que se podían aplicar a la caracterización y finalmente se seleccionaron 11 variables, teniendo en cuenta que algunas de las variables son variables de control como el ID de cada registro y no se utilizan.

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	



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

De comportamiento (persona natural)	Nivel de uso	1	1	1	1	0	4	X	
--	--------------	---	---	---	---	---	---	---	--

Variables seleccionadas para el canal presencial:

Categoría	Variable
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.

6.2 Canal Telefónico y Virtual

La recolección de la información en la base de datos se realiza en los días y horarios de atención al ciudadano, inicia con los datos recolectados por el operador de manera directa, desde el 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021.

Para el ejercicio de caracterización se revisaron 10 del total de 30 variables de la base de datos del CRM, que se podían aplicar a la caracterización y finalmente se seleccionaron 7 variables, teniendo en cuenta que algunas de las variables son variables de control como el ID de cada registro.



Priorización de las variables

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
Geográfica (persona natural)	País	0	1	1	1	0	3		X
	Departamento	1	1	1	1	0	4	X	
	Municipio	0	1	1	1	0	3		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	
	Fecha de nacimiento del usuario	0	1	1	0	1	3		X
	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
Intrínseca (persona natural)	Uso de canales de atención	1	1	1	1	0	4	X	
	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	Tipificación	1	1	1	1	0	4		
	Periodo de la consulta (día, mes)	1	1	1	1	0	4	X	
De comportamiento (persona natural)	Niveles de uso (indirecta, consultas por mes)	1	1	1	1	0	4	X	

VARIABLES SELECCIONADAS PARA EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL:

Categoría	Variable
Geográfica	Departamento
	Municipio
Demográfica	Tipo de documento de identificación
	Número de documento de identificación
	Edad
Intrínseca	Uso de canales de atención
	Tema de consulta
De comportamiento	Nivel de uso



7. Premisas para el análisis de información

7.1 Canal Presencial

En el sistema de gestión documental DELTA se registraron las solicitudes hechas en los puntos del canal presencial de Prosperidad Social por los ciudadanos durante el primer semestre de 2021 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	Solicitudes Presenciales
DELTA	Base de datos de solicitudes ingresadas al sistema DELTA el primer semestre de 2021	171.079	69.078

El valor de 171.079 corresponde a todos los registros en el sistema de información Delta para el periodo de tiempo, los recibidos en el canal presencial y los PQRSD recibidos por canal escrito (ventanilla de radicación, formulario web y email) estos últimos no incluyen las variables de caracterización como edad, género... que si se registran en la atención presencial.

Del universo de datos de 171.079 registros se hizo una depuración que arrojó un total de 69.078 registros válidos que son el objeto de análisis para la presente caracterización de canal presencial este volumen de registros corresponde a las consultas realizadas por 69.078 ciudadanos únicos que efectivamente hicieron una o más consultas presenciales en el semestre; éste es el valor que se usará para trabajar las variables demográficas e intrínsecas.

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se filtró 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.

7.2 Canal Telefónico y Virtual

La base de datos del CRM para el periodo I - 2021 tiene un total de 2.971.122 registros, esta cantidad corresponde a las diferentes tipificaciones, entendiéndose éstas como la ruta o desagregación temática que sigue la consulta de un ciudadano, es decir una sola consulta puede versar sobre diferentes temas, y en el año un mismo ciudadano puede realizar varias consultas y por ende puede tener varios registros en la base de datos.



Se realizaron varios filtros para identificar los ciudadanos susceptibles de caracterizarse, y luego de la depuración se encuentra que el universo de datos de ciudadanos únicos corresponde a un total de 702.291 personas.

Base de Datos	Descripción	Registros totales solicitudes	Ciudadanos caracterizados
CRM	Base de datos del aplicativo CRM (Customer Relationship Management), registros del primer semestre de 2021.	2.971.122	702.291

El valor de 702.291 es la cantidad de personas que se comunicaron con la Entidad e hicieron una o más consultas en el semestre; 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 2.971.122 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 de caracterización del Canal Presencial

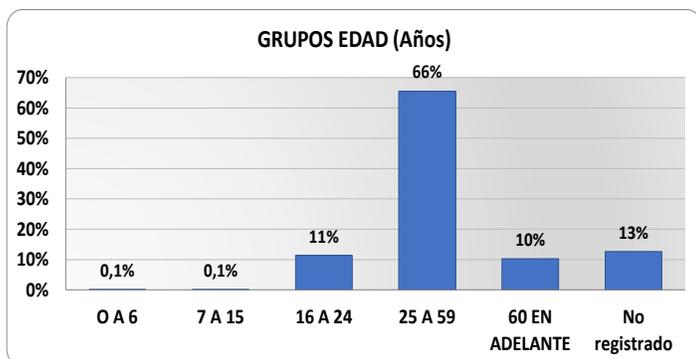
8.1 Resultados generales por Edad, Género y Escolaridad

Edad

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

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

Se encuentra que:

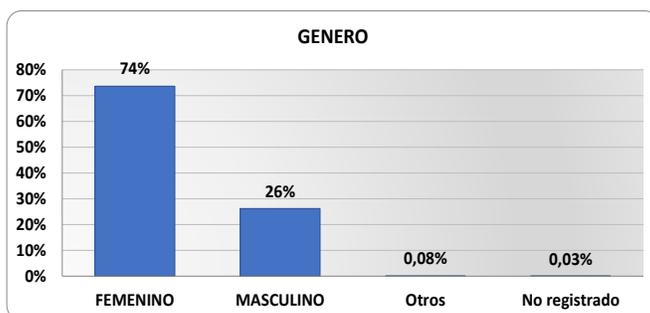


GRUPOS EDAD	CANTIDAD	%
O A 6 AÑOS	64	0,1%
7 A 15 AÑOS	49	0,1%
16 A 24 AÑOS	7.844	11%
25 A 59 AÑOS	45.281	66%
60 EN ADELANTE	7.093	10%
No registrado	8.747	13%
Total general	69.078	100%

El 66% 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 11% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 77% de la población atendida a través del canal presencial, hay un grupo de ciudadanos que no reporto su edad correspondiente al 13%.

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

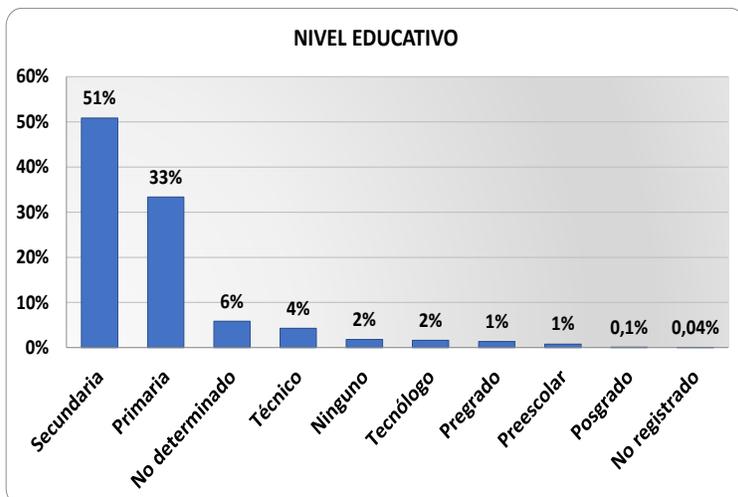


GENERO	Total	&
FEMENINO	50.893	74%
MASCULINO	18.111	26%
Otros	53	0,08%
No registrado	21	0,03%
Total general	69.078	100%

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 50.893 personas correspondientes a 74%, hombres 26% y otros 53 ciudadanos con el 0,08%, del total no se registra información de 21 personas 0.03%.



Escolaridad



NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	%PPCION
Secundaria	35.127	51%
Primaria	23.024	33%
No determinado	4.026	6%
Técnico	2.953	4%
Ninguno	1.262	2%
Tecnólogo	1.127	2%
Pregrado	926	1%
Preescolar	543	1%
Posgrado	63	0,1%
No registrado	27	0,04%
Total general	69.078	100%

Se encuentra que 51% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad manifiestan tener un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar si es completo este nivel, 33% alcanzaron la primaria, hay un 4% de personas con nivel técnico y 2% con nivel tecnólogo, 1% están realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar que 1.262 personas 2%, manifiestan no tener ningún grado de escolaridad y 543 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.

8.2 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 que la mayoría de los ciudadanos (65.996 personas) el 96%, manifestaron no requerir atención preferencial, solo 3.082 personas el 4% requirieron atención preferencial de acuerdo a la siguiente distribución.



ATN PREFERENCIAL	CIUDADANOS
No requiere	65.996
Persona mayor	1.262
Grupo étnico - indígena	534
Población desplazada	490
Persona con niño en brazos	282
Adolescente	185
Persona con discapacidad – movilidad	88
Mujer embarazada	71
Persona con discapacidad - mental cognitivo	33
Persona con discapacidad - sensorial visual	33
Persona con discapacidad - sensorial auditiva	30
Persona con discapacidad - voz y habla	28
Persona con discapacidad – sistémica	14
Persona con discapacidad - mental psicosocial	12
Grupo étnico – afrocolombiano	9
niña/niño	4
Periodista	3
Rural apartado	2
Grupo étnico – raizal	1
Grupo étnico – rom	1
Total Atención preferencial	3.082
Total	69.078

Los adultos mayores es el grupo más numeroso con 1.262 ciudadanos, 534 personas dijeron pertenecer a un grupo étnico; 490 personas desplazadas, 238 personas con discapacidad que acudieron a los puntos presenciales de estos la discapacidad motora fue la más frecuente, por lo que se requiere revisar en los puntos de atención si existen las condiciones de accesibilidad de acuerdo a la norma NTC 6047 de 2013.

8.3 Resultados generales por departamento (Dependencia originador)

En la base de datos de Delta, durante el primer semestre de 2.021 se registró las atenciones presenciales de 69.078 ciudadanos desde todos los departamentos en las direcciones regionales de la Entidad y en los Cades y SuperCades en Bogotá, como se observa en la tabla la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 60%, seguidos de la Dirección Regional Tolima con el 6% y Cesar con el 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.



DEPENDENCIA ORIGINADOR	CIUDADANOS	%PPCION
Dirección Regional Bogotá	41.765	60%
Dirección Regional Tolima	3.849	6%
GIT Participación Ciudadana	3.280	5%
Dirección Regional Cesar	2.986	4%
Dirección Regional Quindío	2.494	4%
Dirección Regional La Guajira	2.010	3%
Dirección Regional Boyacá	1.819	3%
Dirección Regional Magdalena Medio	1.803	3%
Dirección Regional Cauca	1.498	2%
Dirección Regional Nariño	1.079	2%
Dirección Regional Urabá	982	1%
Dirección Regional Meta	747	1%
Dirección Regional Santander	693	1%
Dirección Regional Casanare	638	1%
Dirección Regional Norte de Santander	602	1%
Dirección Regional Putumayo	595	1%
Dirección Regional Córdoba	588	1%
Dirección Regional Arauca	517	1%
Dirección Regional Valle del Cauca	263	0,4%
Dirección Regional Huila	259	0,4%
Dirección Regional Vaupés	206	0,3%
Dirección Regional Caquetá	165	0,2%
Dirección Regional Sucre	68	0,1%
Dirección de Inclusión Productiva	67	0,1%
Dirección Regional Chocó	32	0,05%
Dirección Regional Risaralda	31	0,04%
GIT Jóvenes en Acción	14	0,02%
Dirección Regional Guaviare	9	0,01%
GIT Familias en Acción	7	0,01%
Dirección Regional Magdalena	6	0,01%
Dirección Regional Cundinamarca	4	0,01%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0,00%
Dirección Regional Antioquia	1	0,00%
Total general	69.078	100%

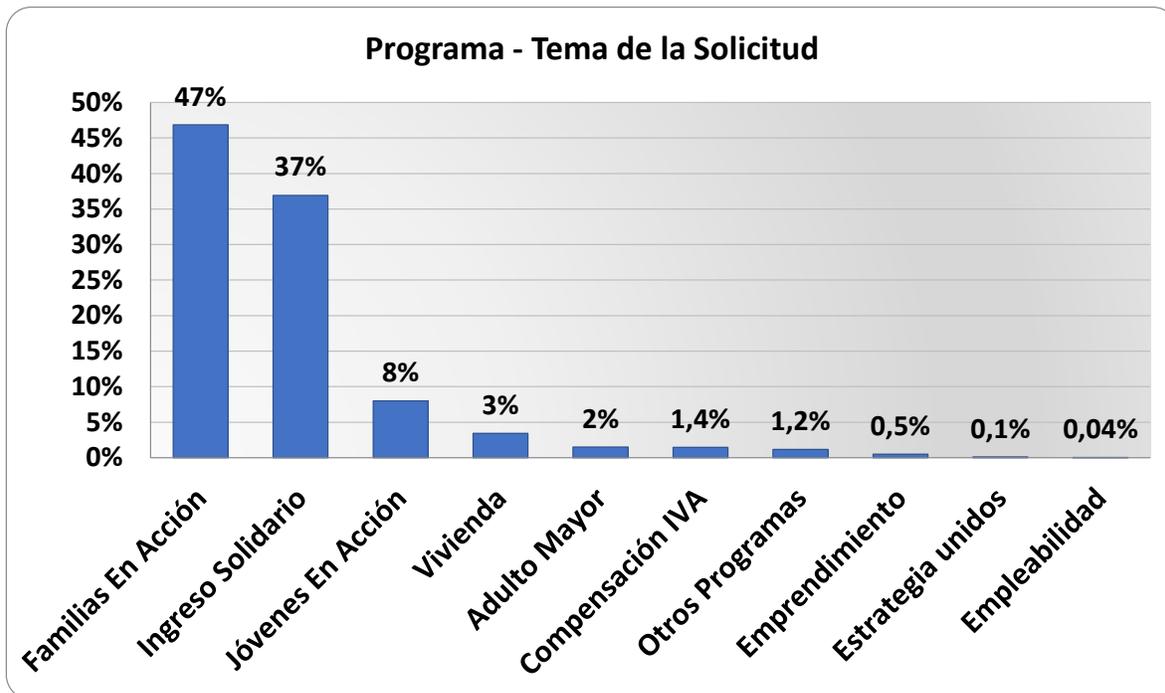


Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de solicitudes provienen del municipio capital del departamento y cabecera municipal.

8.4 Resultados generales por programa - tema de la solicitud

Los 69.078 ciudadanos que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas (76.739) de acuerdo con sus intereses.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente gráfica:



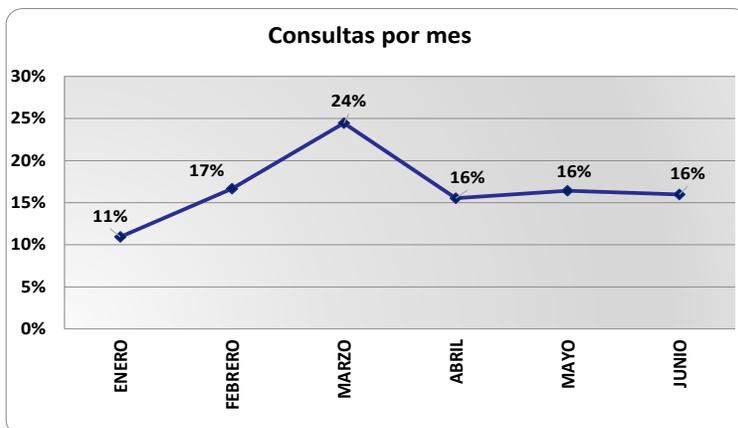
Programa - Tema de la Solicitud	CANTIDAD	%PPCION
Familias En Acción	35.946	47%
Ingreso Solidario	28.351	37%
Jóvenes En Acción	6.151	8%
Vivienda	2.622	3%
Adulto Mayor	1.152	2%
Compensación IVA	1.103	1,4%
Otros Programas	904	1,2%
Emprendimiento	376	0,5%
Estrategia unidos	103	0,1%
Empleabilidad	31	0,04%
Total general	76.739	100%



Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial para el primer semestre de 2021 corresponden al programa Familias en acción con 47%, seguido del nuevo programa Ingreso Solidario con el 37% de todas las solicitudes, seguido de Jóvenes en Acción JEA con 8% del total, Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 3% Adulto mayor 2% y Compensación IVA 1.4%. El programa Familias en Acción informo desde inicios de año que en el segundo semestre se iniciarían nuevas inscripciones lo que aumento sustancialmente las consultas.

Se encuentra que los programas de Familias en Acción, Ingreso Solidario y Jóvenes en Acción fueron los más consultados por los ciudadanos a través de los canales presenciales, con un 92% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2021.

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



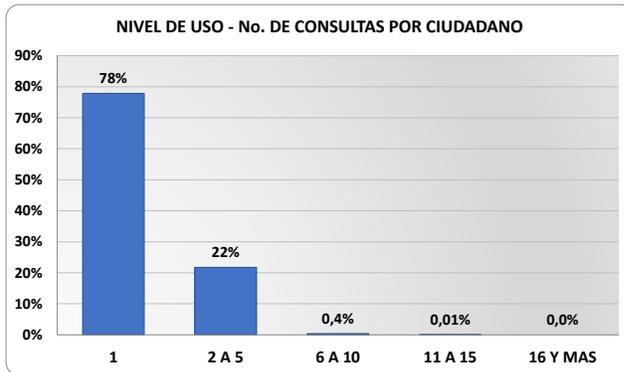
MES	Número de consultas	%
ENERO	7.554	11%
FEBRERO	11.518	17%
MARZO	16.892	24%
ABRIL	10.727	16%
MAYO	11.344	16%
JUNIO	11.043	16%
Total general	69.078	100%

Marzo fue el mes de mayores solicitudes con 24% del total de solicitudes, seguido de febrero con el 17%, se observa un incremento en el número de solicitudes en los puntos presenciales, la información sobre apertura de inscripciones de FA y los nuevos programas de Ingreso solidario, Compensación de IVA y Adulto mayor incremento las consultas.

8.6 Nivel de uso del Canal Presencial

Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo de datos de 69.078 registros, filtrándolo por documento de identificación de cada uno de los ciudadanos, periodo (mes) y teniendo en cuenta cada radicado generado por un ciudadano 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 2021 el total de ciudadanos 69.078 se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:



No. DE CONSULTAS	CIUDADANOS	%PPCION
1	53.776	78%
2 A 5	15.035	22%
6 A 10	261	0,4%
11 A 15	6	0,01%
16 Y MAS	0	0,0%
Total general	69.078	100%

CIUDADANOS ÚNICOS QUE CONSULTAN DIFERENTES VECES

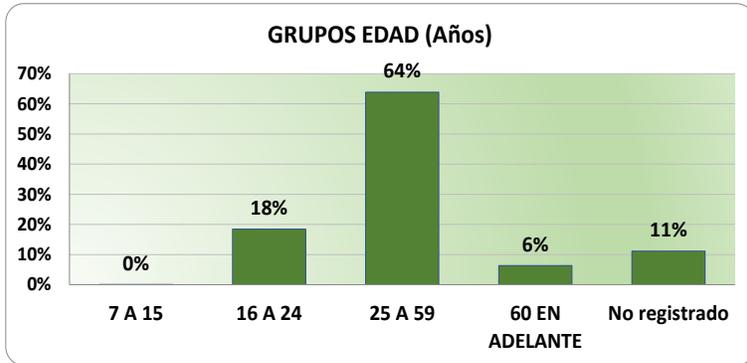
El 78% de los ciudadanos hicieron una única consulta durante el semestre, y 22,41% hicieron 2 o más consultas así: 2 a 5 consultas el 22%, 6 a 10 consultas el 0.4% (261 personas), se observa que 6 personas hicieron solicitudes a la Entidad, 11 o más veces en el semestre cada uno.

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. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Telefónico y Virtual

9.1 Resultados generales por grupos de edad



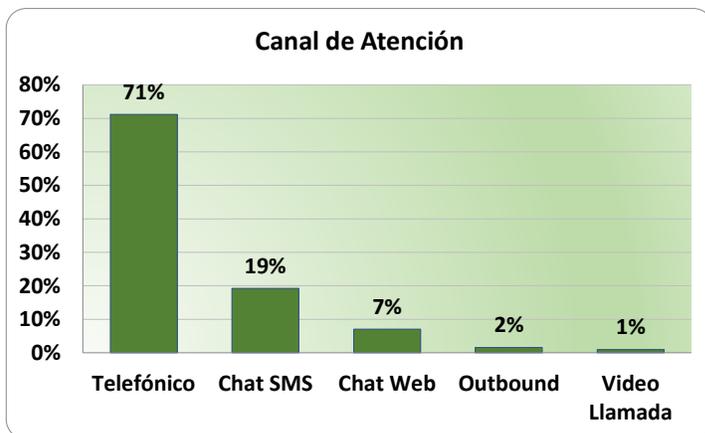
GRUPOS EDAD	CANTIDAD	%
7 A 15 AÑOS	843	0%
16 A 24 AÑOS	129.726	18%
25 A 59 AÑOS	448.612	64%
60 AÑOS EN ADELANTE	44.670	6%
No registrado	78.438	11%
Total general	702.291	100%

El 64% de los ciudadanos que se comunicaron con la Entidad a través de los canales telefónico y virtual están en el grupo de edad de 25 a 59 años, seguido del grupo 16 a 24 años con el 18% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 82% de la población atendida en el centro de contacto.

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.

9.2 Resultados generales por canal de atención

Los 702.291 ciudadanos que se comunicaron con la Entidad a nivel nacional, utilizaron los canales según la siguiente distribución:



CANAL ATENCION	CIUDADANOS	%
Telefónico	499.963	71%
Chat SMS	135.366	19%
Chat Web	49.428	7%
Outbound	10.856	2%
Video Llamada	6.678	1%
Total general	702.291	100%



Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos accedieron por el canal telefónico, con 499.963 usuarios, equivalentes al 71%, seguido de chat SMS con el 19% que es mucho menor en comparación, chat web fue utilizado por el 7%, y el uso de video llamada solo por el 1%.

El canal Outbound corresponde a las llamadas de salida por fijo o celular que se inician en la Entidad, son las campañas de salida a través del cual se transmite información, se realiza convocatorias y/o aplica encuestas sobre los programas, directamente a los ciudadanos.

9.3 Resultados generales por departamento

En la base de datos CRM, durante el I semestre de 2021 se comunicaron 702.291 ciudadanos de todos los departamentos, los cuales en conjunto hicieron un total de 2.971.122 solicitudes a través de los canales (telefónico, chat SMS, chat web, video llamada) según la siguiente distribución:

DEPARTAMENTO	Ciudadanos que se comunicaron	%	Solicitudes en el semestre	%
BOGOTA_DC	140.178	20%	998.459	34%
ANTIOQUIA	69.691	10%	249.985	8%
ATLANTICO	57.214	8%	203.450	7%
VALLE	47.915	7%	165.459	6%
MAGDALENA	37.202	5%	139.782	5%
BOLIVAR	37.109	5%	131.944	4%
CESAR	32.190	5%	119.242	4%
CUNDINAMARCA	30.586	4%	113.986	4%
CORDOBA	29.770	4%	107.496	4%
NORTE_DE_SANTANDER	27.411	4%	99.253	3%
SANTANDER	26.927	4%	97.379	3%
GUAJIRA	16.035	2%	57.832	2%
SUCRE	15.666	2%	55.171	2%
TOLIMA	15.604	2%	54.562	2%
NARIÑO	15.281	2%	48.135	2%
HUILA	13.604	2%	45.230	2%
META	13.218	2%	45.215	2%
CAUCA	12.357	2%	35.035	1%
BOYACA	11.251	2%	30.834	1%
NO REGISTRA	10.068	1%	30.623	1%
CHOCO	8.017	1%	29.282	1%
RISARALDA	6.892	1%	22.308	1%
CALDAS	6.131	1%	19.364	1%
CASANARE	5.068	1%	16.314	1%



DEPARTAMENTO	Ciudadanos que se comunicaron	%	Solicitudes en el semestre	%
CAQUETA	4.386	1%	14.670	0%
QUINDIO	4.094	1%	13.112	0%
ARAUCA	3.454	0%	11.370	0%
PUTUMAYO	3.426	0%	10.848	0%
GUAVIARE	503	0%	1.525	0%
SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	365	0%	1.186	0%
VICHADA	302	0%	1.042	0%
AMAZONAS	244	0%	670	0%
GUAINIA	92	0%	257	0%
VAUPES	40	0%	102	0%
Total general	702.291	100%	2.971.122	100%

La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C. registra la mayor cantidad de ciudadanos, con el 20% del total que se comunicaron a Prosperidad Social, este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 34% del total.

En segundo lugar Antioquia con 10% de los ciudadanos y 8 % de las solicitudes, Atlántico registra el 8% de los ciudadanos quienes en su conjunto hicieron el 7% del total de solicitudes. Valle del Cauca registra con 7% de los ciudadanos y 6% de las solicitudes en el año, Magdalena 5% de los ciudadanos y 5% de las solicitudes.

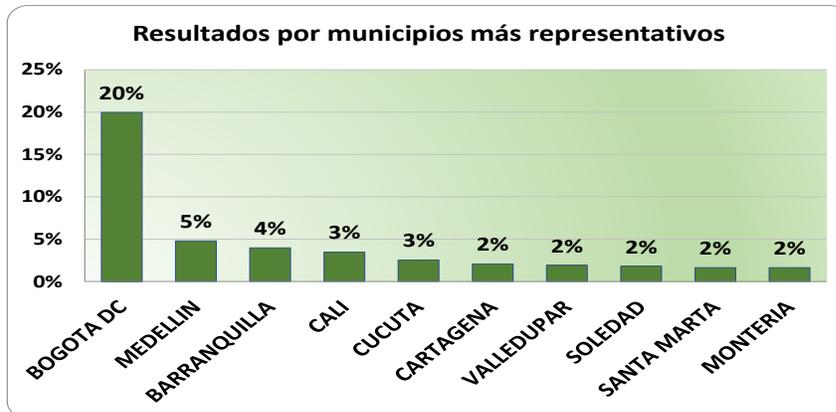
En conjunto los primeros cinco departamentos registran el 50% del total de usuarios y el 59% de las consultas respondidas.

9.4 Resultados generales por municipios más representativos

Municipio	Ciudadanos	%
BOGOTA DC	140.178	20%
MEDELLIN	33.731	5%
BARRANQUILLA	27.998	4%
CALI	24.482	3%
CUCUTA	17.893	3%
CARTAGENA	14.555	2%
VALLEDUPAR	13.386	2%
SOLEDAD	12.669	2%
SANTA MARTA	11.577	2%
MONTERIA	11.557	2%
SOACHA	10.580	2%
BUCARAMANGA	9.559	1%
VILLAVICENCIO	7.556	1%
BUENAVENTURA	7383	1%



Municipio	Ciudadanos	%
IBAGUE	6720	1%
SAN ANDRES DE TUMACO	5883	1%
OTROS	346.584	49%
Total general	702.291	100%



Los municipios por departamento donde se realizaron la mayor cantidad de consultas son; Bogotá es el municipio desde el cual se hizo la mayor cantidad de solicitudes es con el 20% del total, en Antioquia, Medellín, en Atlántico, Barranquilla, en Valle del Cauca el municipio de Cali.

9.5 Uso de los canales por departamento

DEPARTAMENTO	Chat SMS	Solicitudes Chat SMS	Chat Web	Solicitudes Chat Web	Telefónico	Solicitudes Telefónico	Video Llamada	Solicitudes Video Llamada
BOGOTA DC	14.242	412.384	9.125	50.603	112.430	451.804	801	7.279
ANTIOQUIA	12.686	34.771	5.553	16.341	49.926	193.683	695	3.253
ATLANTICO	12.071	36.500	4.102	11.974	39.570	149.855	608	2.697
VALLE	9.783	29.748	3.952	11.161	32.652	119.713	635	3.091
MAGDALENA	7.374	21.897	1.960	5.988	27.253	109.652	306	1.238
BOLIVAR	8.488	23.932	2.285	6.514	25.721	99.288	346	1.361
CESAR	6.773	19.793	1.835	5.484	23.016	91.698	330	1.514
CUNDINAMARCA	4.047	11.765	2.153	6.493	23.425	92.616	256	1.106
CORDOBA	5.559	15.611	1.440	4.139	22.262	85.951	214	942
SANTANDER	4.729	15.106	2.552	7.428	19.259	71.759	429	2.076
NORTE DE SANTANDER	6.150	19.657	2.226	6.524	17.678	70.414	330	1.521
SUCRE	3.216	9.857	934	2.481	11.601	42.064	98	364
TOLIMA	2.710	8.656	1.440	3.906	11.143	40.610	199	927



La equidad es de todos

Prosperidad Social

DEPARTAMENTO	Chat SMS	Solicitudes Chat SMS	Chat Web	Solicitudes Chat Web	Telefónico	Solicitudes Telefónico	Video Llamada	Solicitudes Video Llamada
GUAJIRA	4.123	12.672	784	2.581	10.402	41.570	115	513
NARIÑO	3.122	7.948	1.326	3.391	10.283	35.325	206	835
HUILA	2.899	7.297	1.146	3.136	9.086	33.569	146	577
META	2.215	5.981	961	2.672	9.719	35.542	146	630
NO REGISTRA	12.332	30.542	15	46	5	20	3	10
CAUCA	2.817	7.382	1.199	3.142	6.885	23.267	226	916
BOYACA	2.266	5.855	1.190	3.066	6.267	20.935	206	690
CHOCO	1.134	2.993	217	569	6.554	25.389	39	145
RISARALDA	1.143	3.166	754	1.937	4.830	16.742	78	274
CALDAS	1.267	3.195	588	1.564	4.149	14.240	58	203
CASANARE	964	2.312	295	791	3.697	12.813	58	252
CAQUETA	691	1.561	300	766	3.314	12.113	29	116
QUINDIO	959	2.681	480	1.234	2.558	8.891	41	164
ARAUCA	723	1.882	234	648	2.428	8.609	32	133
PUTUMAYO	469	1.307	219	561	2.653	8.737	34	124
GUAVIARE	98	252	40	106	354	1.148	4	6
SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA_CATALINA	101	311	40	77	220	793	1	2
VICHADA	77	226	10	18	207	782		0
AMAZONAS	74	146	16	33	152	483		0
GUAINIA	28	53	6	16	54	183	2	2
VAUPES	8	23	3	7	28	71		0
Total general	135.338	757.462	49.380	165.397	499.781	1.920.329	6.671	32.961

En todos los departamentos sin excepción el canal más utilizado es el telefónico en donde se registraron 499.781 ciudadanos que en conjunto hicieron 1.920.329 solicitudes o consultas a través de este canal, el siguiente canal más usado es el Chat SMS con 135.338 de ciudadanos que hicieron 757.462 solicitudes a través de este, luego chat web con 49.380 que hicieron 165.397 solicitudes registradas y por último el canal de video llamada en donde 6.671 ciudadanos hicieron 32.966 solicitudes

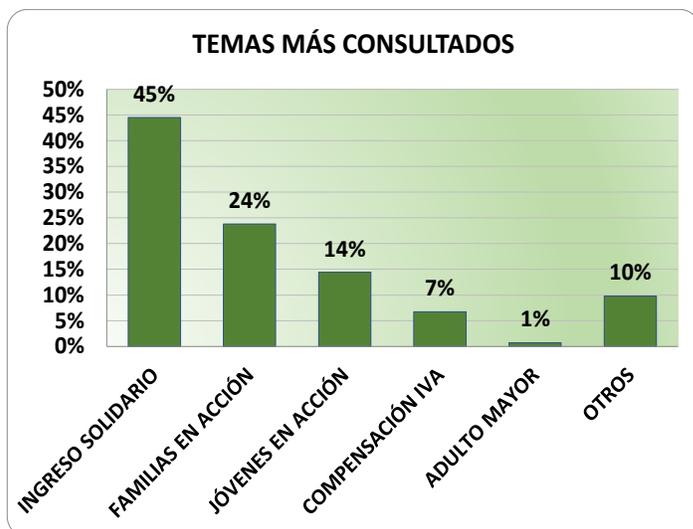
En los departamentos Vichada, Amazonas y Vaupés, no se recibieron solicitudes por video llamada, posiblemente porque este canal requiere un mejor ancho de banda de internet y en estos municipios la velocidad de conexión no es la mejor.

9.6 Resultados generales por tema de la consulta

Los 701.777 ciudadanos que usaron los canales de atención telefónico y virtual hicieron una o más consultas de acuerdo a sus intereses; como se indicó anteriormente el número de consultas es de 2.971.122, porque algunos ciudadanos se comunicaron varias veces con la Entidad en diferentes fechas y reiteraron sus consultas o hicieron consultas distintas.



Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:

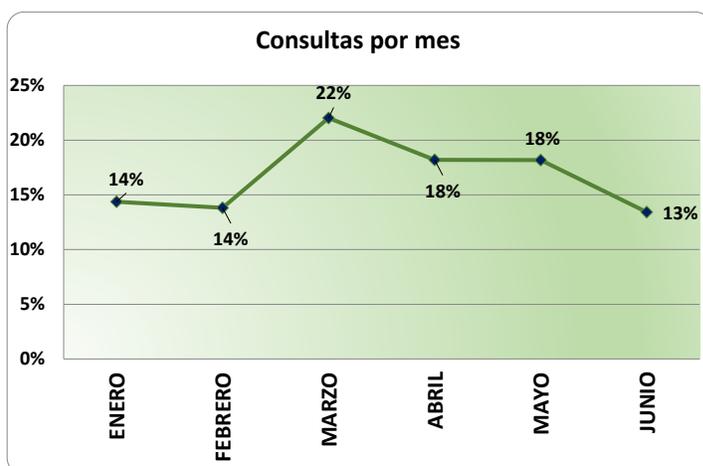


PROGRAMAS - Temas más consultados	Total	%PPCIÓN
INGRESO SOLIDARIO	312.615	45%
FAMILIAS EN ACCIÓN	166.967	24%
JÓVENES EN ACCIÓN	101.217	14%
COMPENSACIÓN IVA	47.272	7%
ADULTO MAYOR	4.981	1%
OTROS	68.725	10%
TOTAL	701.777	100%

Se encuentra que el programas más consultado en el primer semestre por los canales telefónico y virtual es Ingreso solidario con el 45% del total, seguido de Familias en Acción con el 24% del total de las consultas realizadas, seguido por Jóvenes en acción con 14%, Compensación IVA con 7% y Adulto Mayor con 1% del total, otros programas como Emprendimiento, Iraca etc corresponde al 10%.

En general, las Novedades y calendarios de pagos, así como la información de naturaleza dinámica (que requiere de constante actualización) son los temas más tipificados; los otros más estructurados como calendarios de pagos, información del programa y en que consiste, son minoritarios respecto a los anteriormente mencionados.

9.7 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo



Uso de los Canales por mes	TOTAL	%PPCIÓN
ENERO	426.357	14%
FEBRERO	409.850	14%
MARZO	654.170	22%
ABRIL	540.351	18%
MAYO	539.614	18%
JUNIO	398.522	13%
Total	2.968.864	100%

Marzo fue el mes de mayores solicitudes con 22% del total de solicitudes, seguido de febrero y enero con el 14%.



10. Conclusiones y recomendaciones

El perfil de los ciudadanos que se comunicaron en el primer I - semestre 2021 a través de los diferentes puntos del canal presencial y telefónico y virtual, tiene las siguientes características:

Se recibió un total de 171.079 solicitudes o consultas por los diferentes puntos del canal presencial en todas las regionales del país, provenientes de 69.078 ciudadanos, estas consultas se ingresaron en radicados en el sistema DELTA. En comparación con el año anterior 2.020 la cantidad de registros aumento en razón a que los puntos presenciales volvieron a abrirse en algunas regionales, la mayoría de consultas se recibieron por los canales telefónico y virtual en dónde 702.291 hicieron en total 2.971.122 solicitudes.

El grupo de edad más representativo fue el grupo de 25 a 59 años en todos los canales de atención, seguido del grupo de 16 a 24 años, el grupo de adultos mayores solo representa el 8% en promedio del total, los ciudadanos que no suministraron su edad son el 9.87%, básicamente personas que hacen uso del canal chat sms.

La mayoría fueron mujeres en el canal presencial con el 74%, hombres 26% y quienes se identifican con otro género diferente, es solo el 0.08%

Se encuentra que 51% de los ciudadanos que hicieron consultas a la entidad manifiestan tener un nivel de escolaridad de secundaria sin embargo no es posible identificar si se completo este nivel, 33% alcanzaron la primaria, hay un 4% de personas con nivel técnico y 2% con nivel tecnólogo, 1% estan realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jovenes en acción, es importante considerar que 1.262 personas 2%, manifiestan no tener ningun grado de escolaridad y 543 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..

El 96% no requirió atención preferencial, el 4% requirio algun tipo de atención preferencial, 238 personas manifestaron tener alguna discapacidad, si bien la cantidad es minima en estos grupos, es fundamental mejorar la accesibilidad tanto al medio fisico haciendo las adaptaciones fisicas de accesibilidad correspondientes como a la información para estos grupos, si es posible con las ayudas tecnicas tales como convertic para el caso de personas sordas y facilitar el uso de rampas, y acceso a interpretes.

La mayoría de solicitudes en todos los canales se originaron en Bogotá, el municipio capital de cada departamento registra la mayor cantidad de solicitudes. En el canal telefónico y virtual en los departamentos, de cada 1.000 solicitudes 336,1 son provenientes de Bogotá, en promedio un ciudadano del D.C. hizo 7 consultas en el semestre; seguido por los departamentos de Antioquia, Atlántico y Valle con 84, 68 y 55 consultas por cada 1.000 solicitudes, el ciudadano de Bogotá es el que más solicitudes hace, el resto de departamentos un ciudadano hace promedio 3 consultas en el semestre.



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

Los temas más consultados son Ingreso Solidario, Familias en Acción, Jóvenes en Acción, y compensación de IVA con un 90% del total de las consultas realizadas en el primer semestre de 2021.

El canal telefónico es el medio más usado por los ciudadanos en todos los departamentos y para todos los programas, aun cuando los puntos presenciales ya estaban atendiendo.

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 o usar cualquiera de los otros canales 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

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

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

Objetivo:	Identificar características de los usuarios que se comunicaron con Prosperidad Social, a partir de los requerimientos realizados por los mismos, a través de los canales presencial, telefónico y virtual durante el primer I - semestre de 2021, con el fin de tener insumos que permitan hacer mejoras en la gestión de estos canales y fortalecer la estrategia de atención multicanal de la Entidad.	Alcance:	El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica características de los ciudadanos que se encuentran ubicados en el territorio nacional, y que han hecho diversos requerimientos a Prosperidad Social solo en el primer semestre de 2021 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad y los canales telefónico y virtual, con el fin de fortalecer la estrategia de atención a través de estos canales.
------------------	--	-----------------	---

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

Servicio al ciudadano	
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
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
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)
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?	<input type="text"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>

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