



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

**Periodo - II Semestre de 2022**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Grupo de Participación Ciudadana  
Bogotá D.C., abril de 2023**



## 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 de agrupación requeridas .....	8
5. Fuentes de información y metodología de captura .....	9
5.1 Canal Presencial .....	9
5.2 Canal Telefónico y Virtual.....	10
5.3 Canal Escrito .....	10
6. Identificación y Selección de Variables .....	10
6.1 Canal Presencial .....	10
6.2 Canal Telefónico y Virtual.....	12
6.3 Canal escrito .....	14
7. Premisas para el análisis de información .....	15
7.1 Canal Presencial .....	15
7.2 Canal Telefónico y Virtual.....	16
7.3 Canal escrito .....	17
8. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Presencial .....	18
8.1 Resultados generales por Edad .....	18
8.2 Resultados generales por Género .....	19
8.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento .....	19
8.4 Resultados generales por Escolaridad.....	20
8.5 Resultados generales por atención preferencial .....	20
8.6 Resultados generales por departamento (Regional originador).....	22
8.7 Resultados generales por programa - tema de la solicitud.....	23



8.8 Resultados del uso del canal presencial, según periodo de tiempo ..... 24

8.9 Nivel de uso del Canal Presencial..... 25

9. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Telefónico y Virtual ..... 26

9.1 Resultados generales por grupos de edad ..... 26

9.2 Resultados generales por género..... 26

9.3 Resultados generales por canal de atención..... 27

9.4 Aproximación de cantidad de personas extranjeras por tipo de documento ..... 28

9.5 Resultados generales por departamento..... 28

9.6 Información Poblacional ..... 30

9.7 Resultados generales por Atención preferencial ..... 32

9.8 Resultados generales por Nivel de Escolaridad ..... 34

9.9 Resultados generales por tema de la consulta ..... 34

9.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo..... 35

9.11 Nivel de uso de los Canales Telefónico y virtual ..... 36

10. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Escrito..... 37

10.1 Resultados generales por grupos de edad..... 37

10.2 Resultados generales por Género ..... 37

10.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento ..... 38

10.4 Resultados generales por Nivel de Escolaridad ..... 38

10.5 Resultados generales por atención preferencial ..... 39

10.6 Resultados generales por Grupo Poblacional ..... 40

10.7 Resultados generales por Ocupación..... 41

10.8 Resultados generales por departamento..... 41

10.9 Resultados generales por tema..... 43

10.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo..... 44

10.11 Nivel de uso del canal escrito (formulario web) ..... 45

11. Conclusiones y recomendaciones ..... 46

12. Anexo 1. Alcance y Objetivos ..... 50



## 1. Introducción

Prosperidad Social tiene como uno de sus objetivos estratégicos; fortalecer la comunicación y la participación ciudadana, para este fin cuenta con una estrategia de atención multicanal compuesta por los canales 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 (PQRSDF) y solicitudes de información en general.

La caracterización de las personas usuarias de los canales de atención que son en su mayoría ciudadanía en general y beneficiarios de los programas de la Entidad, parte de la necesidad de conocer sus atributos principales, para implementar acciones de mejora en la atención. El ejercicio permite determinar condiciones particulares de las personas usuarias, por medio de variables demográficas, geográficas y de comportamiento logrando de este modo identificar, ubicar y definir sus características principales.

Este ejercicio de caracterización se desarrolló a partir del análisis de las variables (demográficas, geográficas y de comportamiento) de los usuarios que hicieron requerimientos a Prosperidad Social, desde el primero de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, a través de los canales presencial, telefónico, virtual (Chat SMS, Chat Web, WhatsApp y Video Llamada) y canal escrito (solo formulario web DELTA) en donde los ciudadanos registran sus PQRSDF; como insumo principal para el desarrollo del análisis, se tomaron los datos obtenidos de los registros del sistema GIS (Sistema Integral de Soluciones) y los registros de atención presencial de la herramienta DELTA.

El ejercicio además de actualizar la información de las características de los grupos de valor 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 informe, se utilizó como guía metodológica la “Guía para la caracterización de grupos de valor y grupos de interés – G-PC-2” versión 2, 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 objetivos específicos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio, la explicación sobre las bases de datos usadas, 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 de atención, así como optimar la interacción con los ciudadanos a través del diseño de campañas informativas, fortalecimiento de los canales y estrategias de comunicación de la Entidad.



## 2. Aspectos generales

### 2.1 Alcance

El ejercicio de caracterización que se desarrolla identifica las principales características de las personas usuarias de los canales de atención que se encuentran ubicadas en el territorio nacional, y que han hecho algunos requerimientos a Prosperidad Social en el segundo semestre de 2022, por medio de los diversos puntos de atención del canal presencial, los canales telefónico, virtual y canal escrito; 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, ni servidores públicos de la entidad.

### 2.2 Objetivo general

Identificar características de las personas usuarias que se comunicaron con Prosperidad Social a partir de los requerimientos realizados por los mismos, a través de los canales presencial, telefónico, virtual y telefónico durante el segundo semestre de 2022, 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 las personas usuarias sobre los diferentes programas y servicios de Prosperidad Social.
2. Identificar las preferencias de las personas usuarias 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 las características de la persona usuaria.
4. Actualizar las características de las personas usuarias tomando como fuente los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2022.
5. Identificar los medios más eficaces para el envío de campañas de información por parte de los programas misionales.

### 2.4 Periodo utilizado para la caracterización:

Desde el 1 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

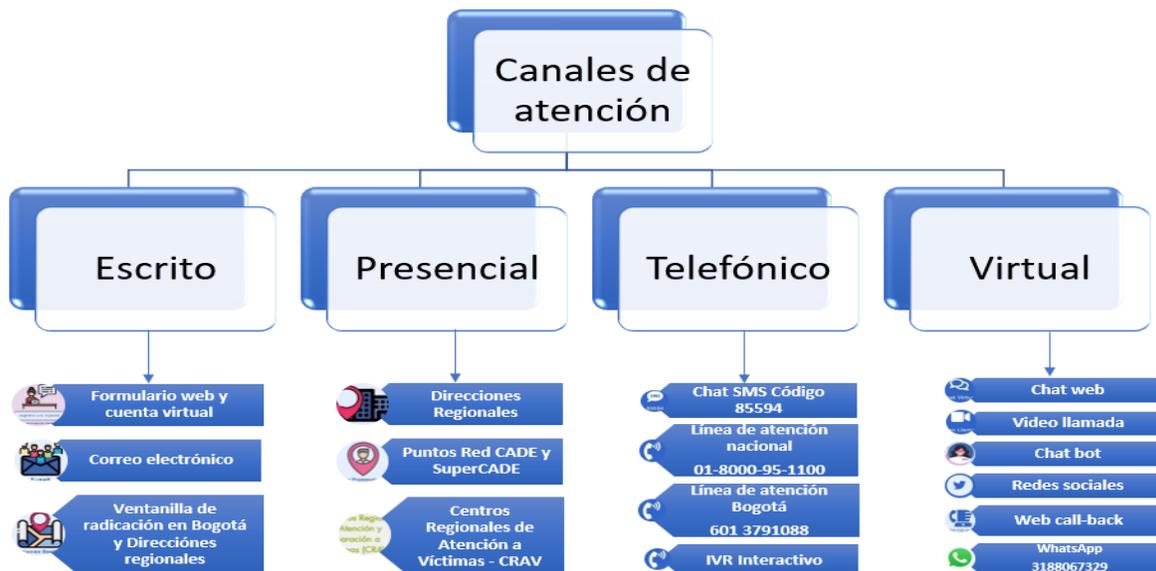
Este ejercicio cumple con 4 políticas enfocadas al desarrollo administrativo. Ver anexo 1.



### 3. Contextualización

Prosperidad Social cuenta con cuatro canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad<sup>1</sup>:

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



Para efectos del ejercicio se revisarán el canal presencial, telefónico, virtual y escrito (requerimientos ingresados a través del formulario web), teniendo en cuenta que en el canal escrito solo a través del formulario Web las personas aportan datos demográficos y geográficos.

#### • Canal presencial

La atención presencial, es la acción mediante la cual las personas establecen 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 mediante la comunicación verbal en un Primer nivel de atención y se registra su solicitud en el sistema de gestión documental DELTA. Si la petición no se

<sup>1</sup> Prosperidad Social, Guía: Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, Código: G-PC-1 versión: 6, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, Bogotá, 2021.



resuelve en el Primer nivel, se eleva a un Segundo nivel para la posterior respuesta escrita. 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.

- **Canal telefónico**

La atención telefónica se presta de 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, mediante los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada: para la recepción de consultas, 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.
- Telefónico Móvil – Chat SMS: consiste en la comunicación bidireccional entre el ciudadano y Prosperidad Social que se da a través de un mensaje de texto – SMS al código 85594, realizado a través de un teléfono celular, el servicio es gratuito.

El servicio consiste en la recepción de consultas, 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 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 y las



personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse si lo desean en la lengua de señas Colombiana.

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

**WhatsApp:** La comunicación se realiza por texto a través de la aplicación móvil WhatsApp, mediante conversaciones bidireccionales que permiten el intercambio de archivos e imágenes, las personas pueden acceder en la aplicación WhatsApp desde un teléfono móvil a través del número 3188067329 o a través del enlace dispuesto en la página web, esto abre una conversación en la aplicación WhatsApp y se pueden iniciar las consultas.

• **Canal escrito**

Recibe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf escritas y Prosperidad Social debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta su PQRSDf mediante comunicación escrita que radica ante la Entidad, con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional, la cual ingresa a un segundo nivel de atención.

El canal escrito comprende la ventanilla única de correspondencia, el Correo electrónico [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co) y el **Formulario Web de PQRSDf** que está dispuesto en la página web de Prosperidad Social en la sección de Servicio al Ciudadano en el link:

[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/PC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumentoTMS/5a7f4bf7-2ab7-4a28-af57-aede3d998d47?linkid=PQRAnonima](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/PC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumentoTMS/5a7f4bf7-2ab7-4a28-af57-aede3d998d47?linkid=PQRAnonima)

**4. Tipos o categorías de variables de agrupación 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 o persona que hace una consulta a la Entidad, y permite identificar la representatividad de cada área geográfica.



Categoría de variable	Descripción
Demográficas	Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Incluye variables relacionadas con el ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor), escolaridad, las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, entre otras. Se incluye acá el tipo y número de documento que permite identificar de manera única cada persona, con el fin de realizar búsquedas en los sistemas de información y cruces de bases de datos.
Intrínsecas	Hacen referencia a actividades o preferencias individuales de las personas, como el canal de atención más utilizado para interactuar con la Entidad.
De comportamiento	Permiten identificar los motivos que tiene la persona para comunicarse, y las características de esta interacción, en esta categoría se incluye como variable el tipo de consulta (tema) 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 segundo semestre de 2022 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 se atienden consultas de los programas de Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Ingreso Solidario, Compensación del IVA, Colombia Mayor y en general consultas de todos los programas.

DELTA mantiene información geográfica y demográfica uniforme de los ciudadanos, tales como nombres, departamento, edad, genero, nivel de escolaridad, atención prioritaria 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 sistema GIS (Sistema Integral de Soluciones) GIS durante el segundo semestre de 2022 el cual es administrado por el operador de Centro de Contacto, en donde se registra y almacena información geográfica y demográfica de los ciudadanos como edad, genero, escolaridad, canal más utilizado, atención preferencial 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.

## 5.3 Canal Escrito

Para este ejercicio de caracterización se tomaron los datos registrados por los ciudadanos en el **Formulario Web de PQRSDF** que está dispuesto en la página web de Prosperidad Social en la sección de Servicio al Ciudadano registrada en el segundo semestre de 2022. En este formulario el ciudadano antes de que su petición sea radicada en DELTA y recibir la respuesta por escrito o por correo, debe registrar información geográfica y demográfica, tales como departamento, edad, genero, nivel de escolaridad, atención prioritaria entre otros, además mantiene un registro del tema y clasificación de la solicitud.

## 6. Identificación y Selección de Variables

### Priorización de las variables

Como lo señala la *“Guía de caracterización de grupos de valor y grupos de interés”*, 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.

### 6.1 Canal Presencial

La base de datos de DELTA contiene la información de los usuarios que hicieron solicitudes de manera presencial en el segundo semestre de 2022, para el ejercicio de caracterización se seleccionaron 12 del total de 31 variables de la base de datos que se podían aplicar a la



caracterización, teniendo en cuenta que algunas de las variables son variables de control como el ID de cada registro y no se utilizan.

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	0	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	
	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	
	Uso del canal según periodo de tiempo	1	1	1	1	0	4	X	
De comportamiento (persona natural)	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	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



Categoría	Variable
	Genero
Intrínseca	Atención Preferencial
	Uso del canal según periodo de tiempo
De comportamiento	Tema de consulta
	Nivel de uso del canal de atención

Las variables tipo de documento de identificación y número de documento de identificación se utilizan 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 personas individuales que efectivamente se comunicaron con la Entidad.

La variable nivel de uso hace referencia a la frecuencia con la que el usuario 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 usuario en un periodo de tiempo (mes) establecido.

## 6.2 Canal Telefónico y Virtual

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
<b>Geográfica (persona natural)</b>	País	0	1	1	1	0	3		X
	Departamento	1	1	1	1	0	4	X	
	Municipio	0	1	1	1	0	3		X
<b>Demográfica (persona natural)</b>	Tipo de documento de identificación	1	1	1	1	0	4	X	
	Número de documento de identificación	0	1	1	0	1	3		X
	Fecha de nacimiento del usuario	0	1	1	0	1	3		X
	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
	Genero	1	1	1	1	0	4	X	
	Información Poblacional	1	1	1	1	0	4	X	
	Atención Preferencial	1	1	1	1	0	4	X	
	Escolaridad	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Intrínseca (persona natural)</b>	Canales de atención utilizados	1	1	1	1	0	4	X	

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – 6013791088

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



Categoría de la variable	Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada		
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No	
	Beneficiario de algún programa	1	1	1	1	0	4	X	
	Tipificación	0	1	1	1	0	3		X
	Periodo de la consulta (día, mes)	1	1	1	1	0	4	X	
<b>De comportamiento (persona natural)</b>	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	X	

Para el ejercicio de caracterización se revisaron 17 del total de 36 variables de la base de datos del Sistema GIS, que se podían aplicar a la caracterización y finalmente se seleccionaron 12 variables, teniendo en cuenta que algunas de las variables son variables de control como el ID de cada registro.

#### Variables seleccionadas para el canal telefónico y virtual:

Categoría	Variable
Geográfica	Departamento
Demográfica	Tipo de documento de identificación
	Edad
	Genero
	Información Poblacional
	Atención Preferencial
Intrínseca	Escolaridad
	Canales de atención utilizados
	Beneficiario de algún programa
De comportamiento	Periodo de la consulta (día, mes)
	Tema de consulta
	Niveles de uso



### 6.3 Canal escrito

En la base de datos de DELTA se registra la información de los usuarios que hicieron solicitudes escritas en el formulario web de PQRSDf en el segundo semestre de 2022, para el ejercicio de caracterización se revisaron el total de 30 variables de la base de datos que se podían aplicar a la caracterización, y finalmente se seleccionaron 13 variables, teniendo en cuenta que algunas de las variables son variables de control como el ID de cada registro.

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	0	1	1	4	X	
	Número de documento de identificación	0	1	1	0	1	3		X
	Fecha de nacimiento del usuario	0	1	1	0	1	3		X
	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
	Genero	1	1	1	1	0	4	X	
	Información Poblacional	1	1	1	1	0	4	X	
	Atención Preferencial	1	1	1	1	0	4	X	
	Escolaridad	1	1	1	1	0	4	X	
	Ocupación	1	1	1	1	0	4	X	
Intrínseca (persona natural)	Canal de entrada de la solicitud escrita	1	1	1	0	0	3		X
	Tipo de usuario (Anónimo no Anónimo)	1	1	1	0	0	3		X
	Tipo de persona natural	1	1	1	1	0	4	X	
	Periodo de la consulta (día, mes)	1	1	1	1	0	4	X	
De comportamiento (persona natural)	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	Subtema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	X	

**Variables seleccionadas para el canal escrito:**

<b>Categoría</b>	<b>Variable</b>
<b>Geográfica</b>	Departamento
<b>Demográfica</b>	Tipo de documento de identificación
	Edad
	Genero
	Información Poblacional
	Atención Preferencial
	Escolaridad
	Ocupación
<b>Intrínseca</b>	Tipo de persona natural
	Periodo de la consulta (día, mes)
<b>De comportamiento</b>	Tema de consulta
	Subtema de consulta
	Niveles de uso

**7. Premisas para el análisis de información****7.1 Canal Presencial**

Durante el segundo semestre de 2022 se registraron en el sistema de gestión documental DELTA las solicitudes hechas por los ciudadanos en los puntos de atención del canal presencial de Prosperidad Social a nivel nacional y en CADES en Bogotá, se depuro la información y se seleccionó los registros con los datos más completos, sin inconsistencias y con las variables completas.

Luego de la depuración se seleccionó el universo de datos para el ejercicio de caracterización; un total de 58.733 usuarios que hicieron solicitudes a través del canal presencial, y que son los registros únicos objeto de análisis para la presente caracterización de canal presencial.

Este filtro por número de documento de identificación refleja el número de ciudadanos que hicieron solicitudes, considerando que un mismo usuario puede hacer varias solicitudes en diferentes momentos, éste es el valor que se usará para trabajar las variables demográficas e intrínsecas.



Base de Datos	Descripción	Registros - Solicitudes Presenciales por ciudadano único
DELTA	Base de datos de solicitudes ingresadas al sistema DELTA en el segundo semestre de 2022	58.733

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se filtra por documento de identificación y período, con el fin de determinar cuántas veces en el período una misma persona se comunica con la Entidad, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar las personas que son habituales o reiterativos.

## 7.2 Canal Telefónico y Virtual

El origen de los datos para la caracterización de los canales telefónico y virtual es la base de datos del sistema GIS (Sistema Integral de Soluciones) para el periodo II - 2022 que en total tiene 2.022.106 registros, esta cantidad corresponde a las diferentes solicitudes o tipificaciones, entendiéndose éstas como la ruta o desagregación temática que sigue la consulta de una personas, es decir una sola consulta puede versar sobre diferentes temas, y en el semestre un mismo usuario puede realizar varias consultas y por ende puede tener varios registros en la base de datos.

Se realizaron varios filtros para identificar las personas susceptibles de caracterizarse, y luego de la depuración se encuentra que el universo de datos de usuarios únicos corresponde a un total de 652.054 personas.

Bases de Datos	Descripción	Registros totales, solicitudes	Ciudadanos caracterizados únicos
Sistema Integral de Soluciones - GIS	Registros unificados del II - semestre de 2022 de las bases de datos del sistema - GIS.	2.022.106	652.054

El valor de 652.054 es la cantidad de personas que se comunicaron con la Entidad e hicieron una o más consultas en el semestre.

**En el mes de septiembre de 2022 se modificó el sistema GIS para adicionar 4 variables demográficas nuevas: Genero, Información o grupo poblacional, atención preferencial y nivel de escolaridad. La cantidad de registros de ciudadanos que tienen información en estas 4 variables es menor porque el tiempo de recogida no fue de todo el semestre sino desde septiembre (4 meses).**

Para la variable comportamental Nivel de Uso se toma el total de datos 652.054 registros, y se filtra por período, con el fin de determinar cuántas veces en el período una misma



persona se comunica con la Entidad, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar los usuarios que son habituales o reiterativos.

### 7.3 Canal escrito

La fuente de datos para caracterizar usuarios del canal escrito en el segundo semestre de 2022 fueron las solicitudes ingresadas en el formulario web de PQRSD, estas quedan registradas en el sistema de gestión documental DELTA, se depuro la información y se seleccionó los registros con los datos más completos, sin inconsistencias y con las variables completas.

Luego de la depuración se seleccionó el universo de datos para el ejercicio de caracterización de canal escrito; en total 156.140 ciudadanos que hicieron solicitudes a través de canal escrito y son los registros únicos objeto de análisis para la presente caracterización.

Este filtro por número de documento de identificación refleja el número de ciudadanos que hicieron solicitudes, considerando que un mismo usuario puede hacer varias solicitudes en diferentes momentos, éste es el valor que se usará para trabajar las variables demográficas e intrínsecas.

Base de Datos	Descripción	Registros - Solicitudes escritas por ciudadano único
DELTA	Registros de la Base de datos de solicitudes ingresadas al sistema DELTA solamente a través del Formulario web de PQRSD durante el segundo semestre de 2022	156.140

En el mes de noviembre de 2022 se modificó el formulario web PQRSD y el sistema DELTA para adicionar 2 variables demográficas nuevas: Información o grupo poblacional y ocupación. La cantidad de registros de ciudadanos que tienen información en estas 2 variables es mucho menor porque el tiempo de recogida solo fue de mes y medio.



### 8. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Presencial

El 100% de los usuarios que usaron el canal presencial en el II semestre de 2022 fueron personas naturales.

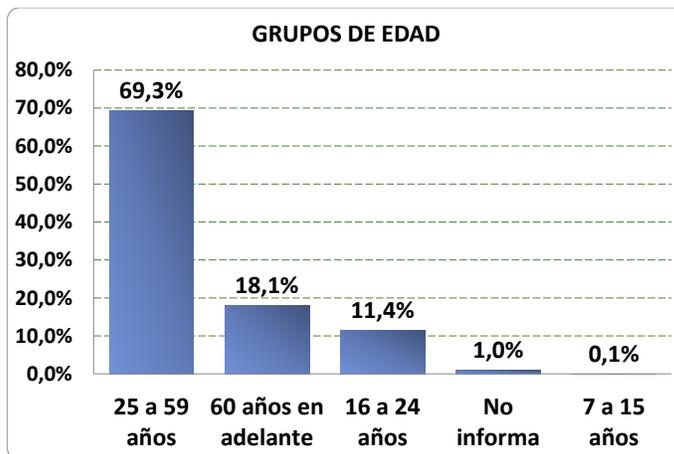
Tipo de Usuario	Total	%
Persona Natural	58.733	100%

#### 8.1 Resultados generales por Edad

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

- a. 0 a 6 años
- b. 7 a 15 años
- c. 16 a 24 años
- d. 25 a 59 años
- e. 60 años en adelante

Se encuentra que:



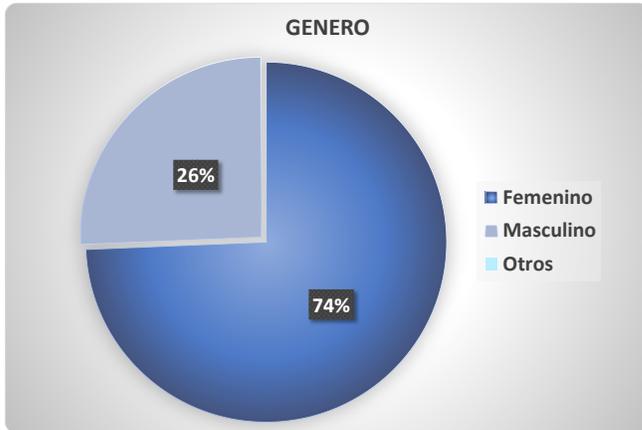
Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	40.719	69,3%
60 años en adelante	10.640	18,1%
16 a 24 años	6.719	11,4%
No informa	615	1,0%
7 a 15 años	40	0,1%
<b>Total general</b>	<b>58.733</b>	<b>100,0%</b>

El mayor porcentaje de ciudadanos están en el grupo etáreo de 25 a 59 años con el 69.3% seguido del rango de 60 años en adelante con un 18% del total, complementando el Pareto estos dos grupos con un 87% del total, los ciudadanos que no suministraron su edad representan el 1%.

Aunque los beneficiarios de programas como Familias en Acción son los niños, 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.



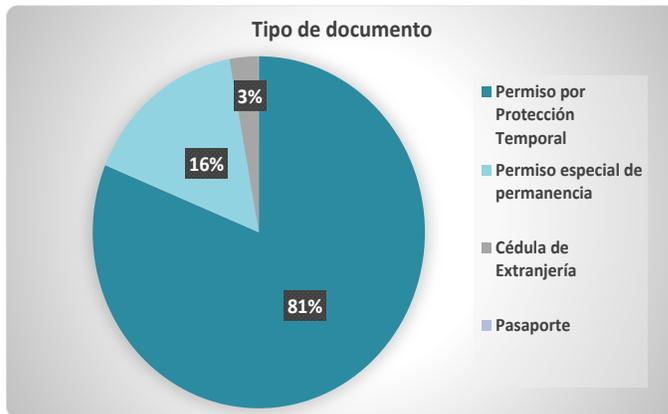
### 8.2 Resultados generales por Género



Genero	Total	%
Femenino	43.664	74,34%
Masculino	15.062	25,64%
Otros	7	0,01%
<b>Total</b>	<b>58.733</b>	<b>100%</b>

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 el 74%, hombres 26% y otros solamente 7 ciudadanos con el 0,01%, del total.

### 8.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento

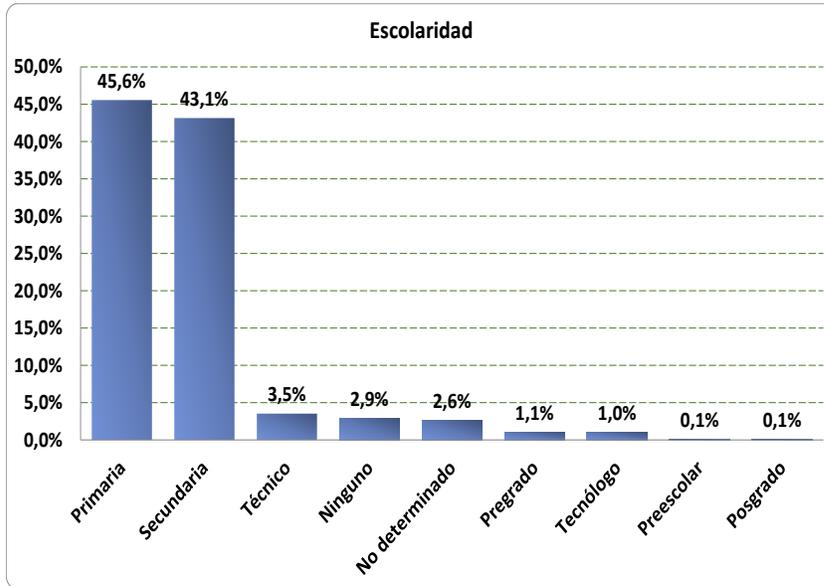


Tipo documento	Total	%
Permiso por Protección Temporal	2.120	81,23%
Permiso especial de permanencia	416	15,94%
Cédula de Extranjería	73	2,80%
Pasaporte	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.610</b>	<b>100%</b>

Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se acercaron a los puntos del canal presencial se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 2.610 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 4.4% del total de usuarios, de los cuales el 81.23% corresponden a PPT y el 15.94% PEP.



### 8.4 Resultados generales por Escolaridad



Nivel Escolaridad	Total	%
Primaria	26.760	45,6%
Secundaria	25.337	43,1%
Técnico	2.073	3,5%
Ninguno	1.702	2,9%
No determinado	1.540	2,6%
Pregrado	626	1,1%
Tecnólogo	590	1,0%
Preescolar	54	0,1%
Posgrado	51	0,1%
<b>Total general</b>	<b>58.733</b>	<b>100%</b>

El 46% de ciudadanos que establecieron contacto tienen nivel de escolaridad primaria, el 43% secundaria, el 6% ninguno y no determinado, estos representan el 94% del total de ciudadanos.

El 3.5% con nivel técnico, 1.0% con nivel tecnólogo, 1.1% están realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción, es importante considerar para las 54 personas 0.1%, que indican tener solo preescolar y quienes indican no tener ningún grado de escolaridad, el hacer más comprensible las respuestas y publicaciones con lenguaje claro y fortalecer otros medios de información a estos ciudadanos.

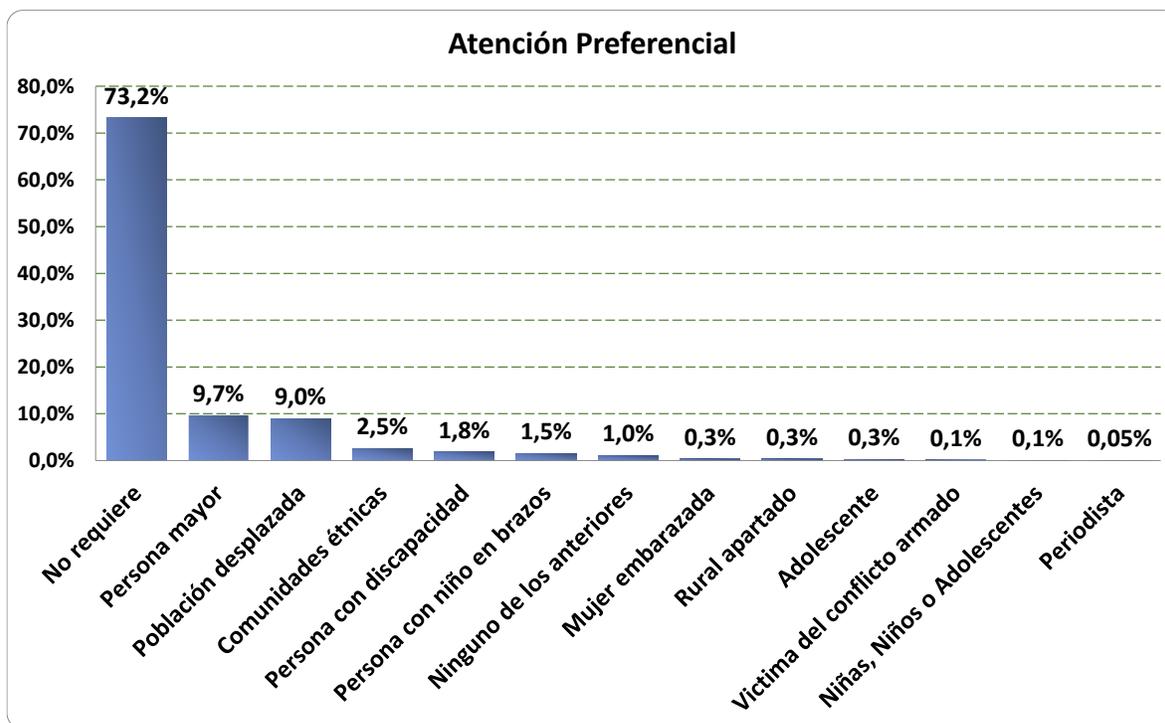
### 8.5 Resultados generales por atención preferencial

La atención preferencial es el tipo de atención que se brinda a las personas que presentan una situación especial de vulnerabilidad, niños, niñas y adolescente, mujeres gestantes, persona mayor o con discapacidad.

Se encontró que la mayoría de los ciudadanos (44.085 personas) el 73.2%, manifestaron no requerir atención preferencial, y solo 16.114 personas el 26.8% requirieron atención preferencial de acuerdo con la siguiente distribución:



Atención Preferencial	Total	%PPCION
No requiere	44.085	73,2%
Persona mayor	5.825	9,7%
Población desplazada	5.418	9,0%
Comunidades étnicas	1.526	2,5%
Persona con discapacidad	1.108	1,8%
Persona con niño en brazos	917	1,5%
Ninguno de los anteriores	599	1,0%
Mujer embarazada	202	0,3%
Rural apartado	193	0,3%
Adolescente	170	0,3%
Víctima del conflicto armado	68	0,1%
Niñas, Niños o Adolescentes	59	0,1%
Periodista	29	0,05%
<b>Total</b>	<b>60.199</b>	<b>100%</b>



Algunas personas seleccionaron más de una clasificación por ejemplo una sola persona pudo seleccionar persona mayor y con discapacidad.



Las personas mayores fueron el grupo más numeroso con 5.825 ciudadanos 9.7% del total, seguido del grupo de personas desplazadas 5.418 que corresponde al 9%.

El grupo de personas con algún tipo de discapacidad que acudieron a los puntos presenciales corresponde al 1.8% del total (1.108 personas).

### 8.6 Resultados generales por departamento (Regional originador)

Como se observa en la tabla, la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 46.8%, seguidos de la Dirección Regional Tolima con el 8.2%, Cesar con el 5% y Norte de Santander 4.8%, 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 Peticionario	Recuento	%
Bogotá D.C.	27.476	46,8%
Tolima	4.798	8,2%
Cesar	2.943	5,0%
Norte de Santander	2.840	4,8%
La Guajira	2.439	4,2%
Huila	2.102	3,6%
Quindío	1.973	3,4%
Cundinamarca	1.898	3,2%
Sucre	1.883	3,2%
Nariño	1.721	2,9%
Boyacá	1.604	2,7%
Santander	1.217	2,1%
Cauca	1.090	1,86%
Córdoba	1.074	1,83%
Meta	909	1,55%
Putumayo	838	1,43%
Antioquia	795	1,35%
Caldas	681	1,16%
Bolívar	244	0,42%
Magdalena	41	0,07%
Valle del Cauca	41	0,07%
Chocó	31	0,05%
Caquetá	29	0,05%
Atlántico	25	0,04%
Arauca	12	0,02%
Casanare	9	0,02%
Risaralda	6	0,01%



Departamento Peticionario	Recuento	%
Amazonas	4	0,01%
Guaviare	4	0,01%
Sin definir	3	0,01%
Vichada	2	0,00%
Caracas	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>58.733</b>	<b>100%</b>

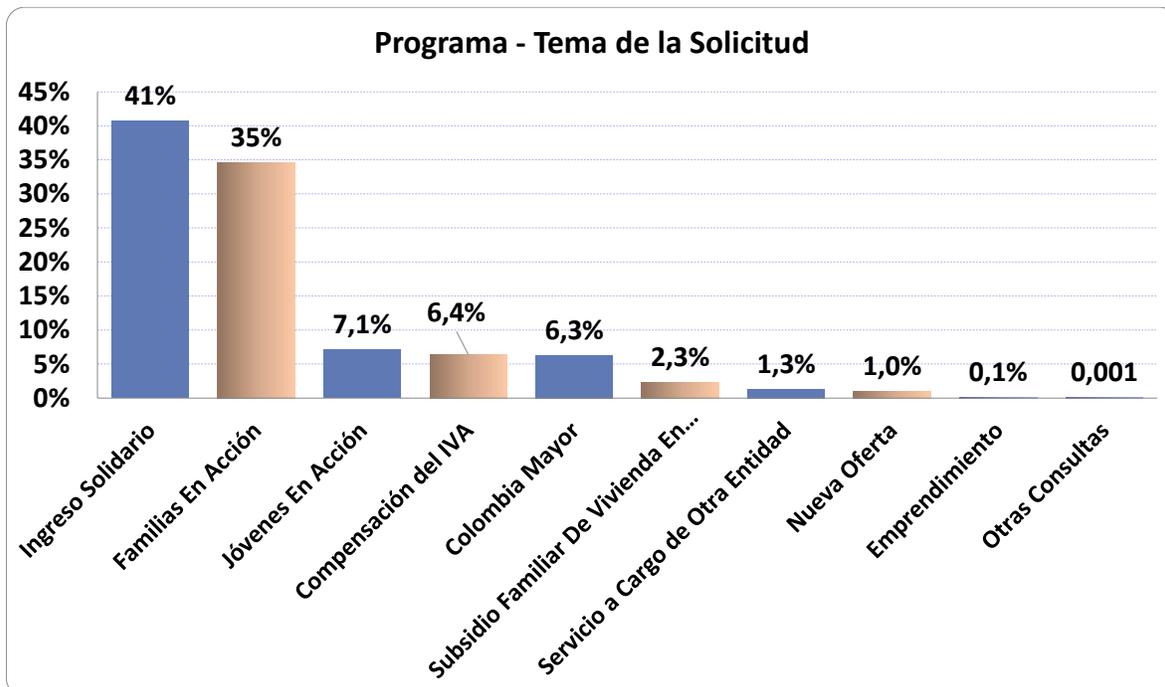
Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de solicitudes provienen del municipio capital del departamento y cabecera municipal.

Se observa que de cada 1000 solicitudes en canal presencial 468 provienen de Bogotá.

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

Las 58.733 personas que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas (144.051) durante el semestre de acuerdo con sus intereses.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente gráfica:



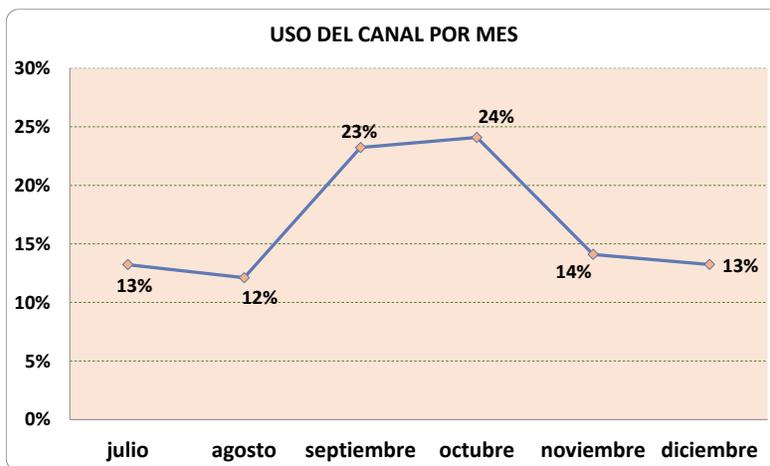


Programa Consulta	Total	%
Ingreso Solidario	58.700	41%
Familias En Acción	49.824	35%
Jóvenes En Acción	10.287	7,1%
Compensación del IVA	9.155	6,4%
Colombia Mayor	9.116	6,3%
Subsidio Familiar De Vivienda En Especie	3.324	2,3%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	1.912	1,3%
Nueva Oferta	1.450	1,0%
Emprendimiento	158	0,1%
Otras Consultas	125	0,001
<b>Total</b>	<b>144.051</b>	<b>100%</b>

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial para el segundo semestre de 2022 corresponde al programa Ingreso Solidario con 41%, seguido del programa Familias en Acción con el 35% de todas las solicitudes, Jóvenes en Acción con 7.1%, Compensación IVA 6.4%, Colombia mayor 6.3% y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 2.3%

Los programas de Ingreso Solidario, Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Compensación del IVA y Colombia mayor, son los temas más consultados en el canal presencial en el segundo semestre de 2022 con el 95% del total.

### 8.8 Resultados del uso del canal presencial, según periodo de tiempo



Mes	Total	%
julio	12.880	13%
agosto	11.788	12%
septiembre	22.610	23%
octubre	23.446	24%
noviembre	13.725	14%
diciembre	12.891	13%
<b>Total</b>	<b>97.340</b>	<b>100%</b>

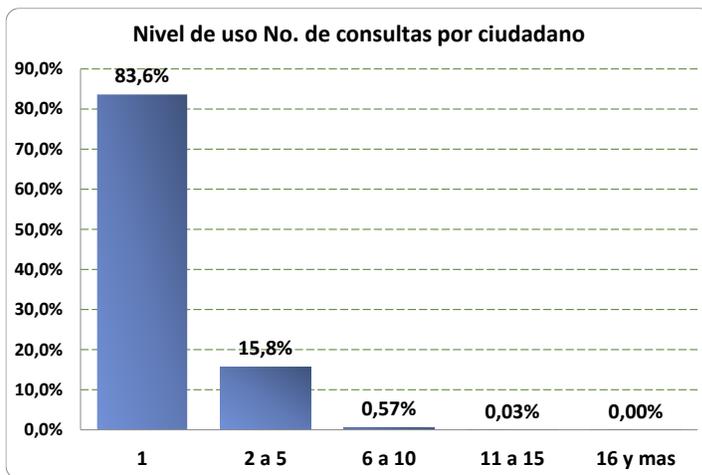


Octubre fue el mes de mayores solicitudes con 24% del total de consultas, seguido de septiembre con el 23%, se observa un incremento en el número de solicitudes en el inicio de los periodos de pagos y se sigue presentando varias consultas relacionadas con las etapas I y II de inscripciones de FA.

### 8.9 Nivel de uso del Canal Presencial

Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo seleccionado de datos de 58.733 registros, con documento de identificación de cada una de las personas usuarias por periodo (mes) y teniendo en cuenta cada radicado generado por usuario con el fin de determinar cuántas veces en el semestre un mismo usuario hizo solicitudes a través del canal presencial, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar las personas que son habituales o reiterativas.

Durante el segundo semestre de 2022 el total de personas fueron 58.733 que se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:



Cat Consulta	Total	%
1	49.108	83,6%
2 a 5	9.269	15,8%
6 a 10	334	0,57%
11 a 15	20	0,03%
16 y mas	2	0,003%
<b>Total</b>	<b>58.733</b>	<b>100%</b>

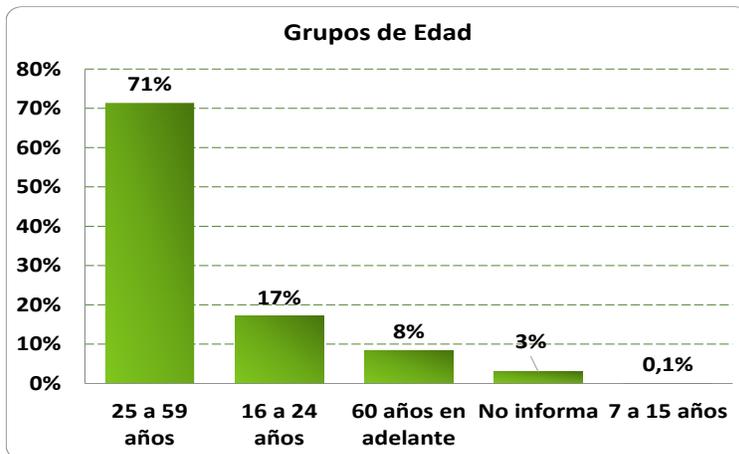
El 83.6% de las personas hicieron una única consulta en el canal presencial durante el semestre, 15.8% hicieron entre 2 a 5, el 0.6 % (334 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 22 personas hicieron solicitudes a la Entidad 11 o más veces en el semestre cada uno.

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 y cuál es la razón para que sean reiterativos en ese grado.



### 9. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Telefónico y Virtual

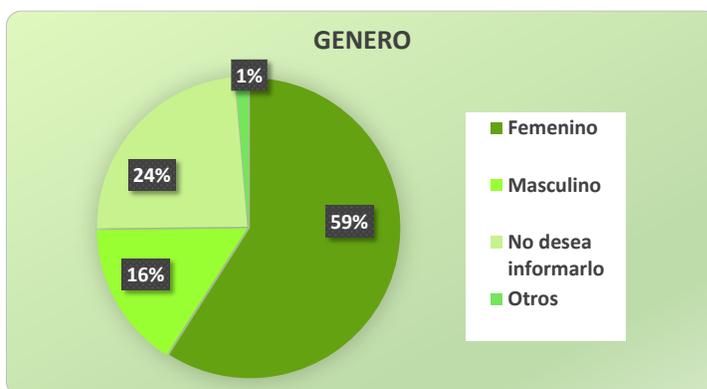
#### 9.1 Resultados generales por grupos de edad



Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	465.469	71%
16 a 24 años	112.164	17%
60 años en adelante	54.553	8%
No informa	19.223	3%
7 a 15 años	645	0,1%
<b>Total general</b>	<b>652.054</b>	<b>100%</b>

La mayor cantidad de personas 71%, que se comunicaron con la Entidad a través de los canales telefónico y virtual están en el grupo etario de 25 a 59 años, seguido del grupo 16 a 24 años con el 17% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 88% de la población atendida a través de estos canales. Las personas que no suministraron su edad son el 3% y algunos de ellos son personas que hacen uso del canal chat SMS.

#### 9.2 Resultados generales por género



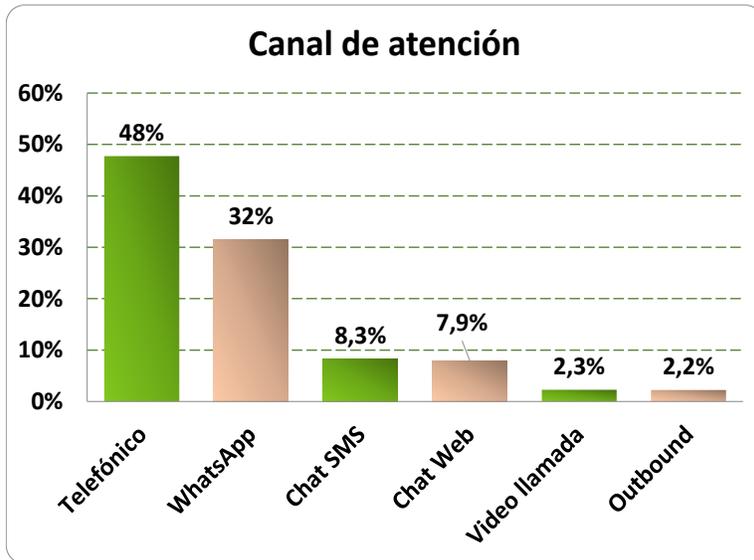
Género	Total	%
Femenino	238.961	59%
Masculino	63.986	16%
No desea informarlo	96.349	24%
Otros	5.619	1%
<b>Total</b>	<b>404.915</b>	<b>100%</b>



Con respecto al género de los ciudadanos se encuentra que la mayoría de las solicitudes a través del canal virtual y telefónico pertenece al género femenino con el 59%, hombres 16% otros 1% del total de los ciudadanos y un 24% no desea informarlo.

### 9.3 Resultados generales por canal de atención

Las 652.054 personas que se comunicaron con la Entidad a nivel nacional utilizaron los canales según la siguiente distribución:



Canal de Atención	Ciudadanos	%
Telefónico	350.501	48%
WhatsApp	231.747	32%
Chat SMS	60.782	8,3%
Chat Web	58.401	7,9%
Video llamada	16.767	2,3%
Outbound	16.409	2,2%
<b>Total general</b>	<b>734.607</b>	<b>100%</b>

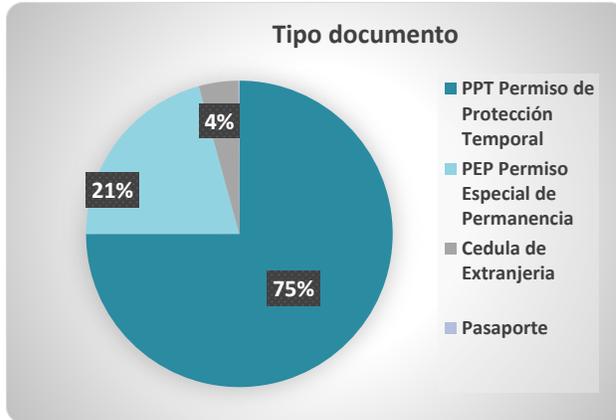
El canal telefónico sigue siendo el canal más utilizado por las personas con un 48% del total, el siguiente canal WhatsApp que inicio el servicio en el primer semestre de 2.022 es utilizado por el 32% de las personas que se comunicaron y se ha incrementado su uso de 21% en el primer semestre a 32% en el segundo, el Chat SMS tiene el 8.3%; chat web 7.9% y video llamada el 2.3% (16.767 consultas).

El canal telefónico es el medio preferido en general por todos los programas como beneficiarios de Familias en Acción, Adulto Mayor e Ingreso Solidario; los canales virtuales como WhatsApp, Chat web, Videollamada son usados principalmente por los grupos más jóvenes, **el canal de video llamada incluye el servicio de interprete de lengua de señas colombiana para personas con discapacidad auditiva que lo requieran y en el segundo semestre de 2.022, 125 personas hicieron uso de este servicio.** Existe también la posibilidad de interprete de 4 dialectos indígenas: Munka, Bue, Muka y Mipode de la Etnia Uitoto – Muina Murui, a través del canal telefónico en el II semestre, 5 personas hicieron uso de intérprete de lenguas indígenas a través del canal telefónico.



El canal Outbound (2.2%) corresponde a las llamadas de salida por fijo o celular que se inician en la Entidad, son las campañas de salida a través de las cuales se transmite información, se realizan convocatorias y/o aplican encuestas sobre los programas, directamente a los ciudadanos.

### 9.4 Aproximación de cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo documento	Total	%
PPT Permiso de Protección Temporal	14.741	75%
PEP Permiso Especial de Permanencia	4.077	21%
Cedula de Extranjería	821	4%
Pasaporte	17	0,1%
<b>Total general</b>	<b>19.656</b>	<b>100%</b>

Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el II semestre de 2.022 a través del canal telefónico y virtual, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 19.656 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 3% del total de usuarios, de los cuales el 75% corresponden a PPT y el 21% PEP.

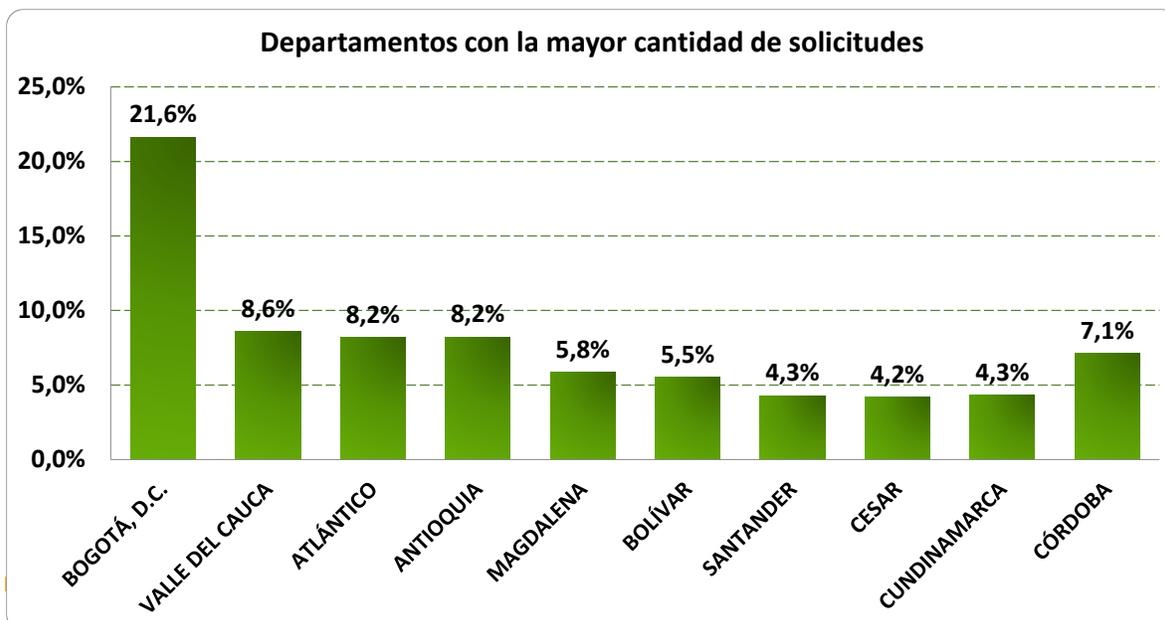
### 9.5 Resultados generales por departamento

En la base de datos GIS durante el II semestre de 2.022 se registró 652.054 personas de todos los departamentos, las cuales en conjunto hicieron un total de 2.022.106 solicitudes a través de los canales (telefónico, WhatsApp, chat SMS, chat web y video llamada) según la siguiente distribución:

CIUDAD/DPTO	CIUDADANOS	%	SOLICITUDES	%
BOGOTÁ, D.C.	108.658	16,7%	437.359	21,6%
VALLE DEL CAUCA	59.376	9,1%	173.994	8,6%
ATLÁNTICO	57.994	8,9%	165.905	8,2%
ANTIOQUIA	54.412	8,3%	166.061	8,2%
MAGDALENA	40.971	6,3%	118.189	5,8%
BOLÍVAR	40.588	6,2%	111.788	5,5%



CIUDAD/DPTO	CIUDADANOS	%	SOLICITUDES	%
SANTANDER	31.281	4,8%	86.566	4,3%
CESAR	30.756	4,7%	84.222	4,2%
CUNDINAMARCA	29.317	4,5%	87.674	4,3%
CÓRDOBA	27.710	4,2%	143.869	7,1%
NORTE DE SANTANDER	23.587	3,6%	61.354	3,0%
TOLIMA	16.637	2,6%	45.433	2,2%
NARIÑO	15.675	2,4%	41.145	2,0%
SUCRE	14.525	2,2%	37.645	1,9%
LA GUAJIRA	13.935	2,1%	37.504	1,9%
CAUCA	13.609	2,1%	36.207	1,8%
HUILA	12.128	1,9%	33.545	1,7%
META	11.402	1,7%	30.782	1,5%
BOYACÁ	7.966	1,2%	20.162	1,0%
Sin definir	7.274	1,1%	11.535	0,6%
RISARALDA	5.490	0,8%	14.892	0,7%
CALDAS	5.275	0,8%	14.108	0,7%
CHOCÓ	5.088	0,8%	14.716	0,7%
CASANARE	4.076	0,6%	10.700	0,5%
CAQUETÁ	3.776	0,6%	9.945	0,5%
QUINDÍO	3.374	0,5%	8.979	0,4%
PUTUMAYO	3.182	0,5%	8.277	0,4%
ARAUCA	2.495	0,4%	6.111	0,3%
AMAZONAS	457	0,1%	814	0,0%
GUAVIARE	440	0,1%	1.056	0,1%
VICHADA	250	0,0%	610	0,03%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROV Y STA CA	245	0,0%	761	0,04%
VAUPÉS	55	0,0%	100	0,00%
GUAINÍA	50	0,0%	98	0,00%
<b>Total general</b>	<b>652.054</b>	<b>100%</b>	<b>2.022.106</b>	<b>100%</b>





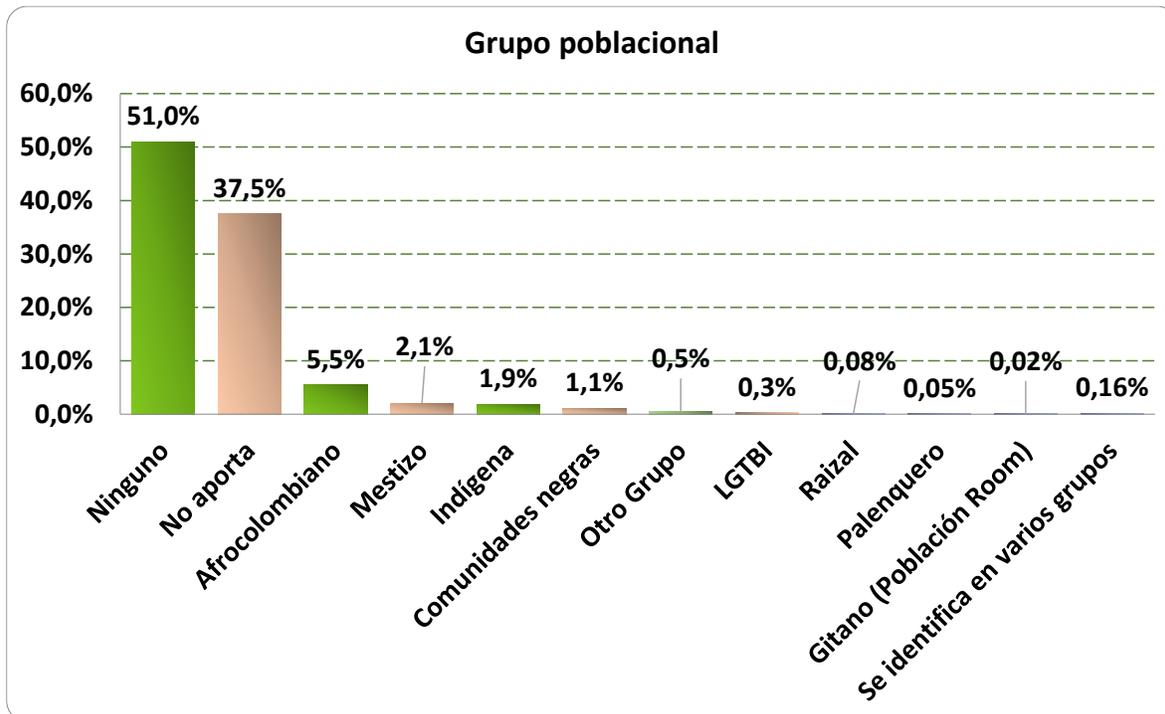
La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C., registra la mayor cantidad de usuarios, con el 16.7% del total y este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 21.6% del total en el país.

En segundo lugar Valle del Cauca con 9.1% de las personas y 8.6 % de las solicitudes, Atlántico registra el 8.9% de personas y 8.2% de solicitudes, Antioquia registra con 8.3% de las personas y 8.2% de las solicitudes, Magdalena 6.3% de usuarios que hicieron el 5.8%, Córdoba registra una alta proporción de solicitudes por cada usuario 4.2% del total de usuarios hizo 7.1% del total de solicitudes.

En conjunto los diez primeros departamentos registran el 73.8% del total de usuarios y el 78% de las consultas respondidas.

De cada 1.000 solicitudes 216 son provenientes de Bogotá, seguido por los departamentos de Valle del Cauca, Atlántico y Antioquia con 86, 82 y 82 consultas por cada 1.000 solicitudes. En promedio en el país una persona hace 3.1 solicitudes en el semestre.

### 9.6 Información Poblacional





<b>Información Poblacional</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Ninguno</b>	<b>273.775</b>	<b>51,0%</b>
<b>No aporta</b>	<b>201.321</b>	<b>37,5%</b>
<b>Afrocolombiano</b>	<b>29.492</b>	<b>5,5%</b>
<b>Mestizo</b>	<b>11.066</b>	<b>2,1%</b>
<b>Indígena</b>	<b>9.979</b>	<b>1,9%</b>
<b>Comunidades negras</b>	<b>5.777</b>	<b>1,1%</b>
<b>Otro Grupo</b>	<b>2.485</b>	<b>0,5%</b>
<b>LGTBI</b>	<b>1.411</b>	<b>0,3%</b>
<b>Raizal</b>	<b>411</b>	<b>0,08%</b>
<b>Palenquero</b>	<b>285</b>	<b>0,05%</b>
<b>Gitano (Población Room)</b>	<b>104</b>	<b>0,02%</b>
Afrocolombiano; Comunidades negras	564	0,11%
Afrocolombiano; LGTBI	49	0,01%
Indígena; Afrocolombiano	45	0,01%
Mestizo; Afrocolombiano	43	0,01%
Indígena; Mestizo	40	0,01%
Afrocolombiano; Palenquero	24	0,00%
Indígena; Comunidades negras	17	0,00%
Indígena; LGTBI	16	0,00%
Afrocolombiano; Raizal	12	0,00%
Raizal; Palenquero	12	0,00%
Mestizo; LGTBI	11	0,00%
<b>Total</b>	<b>536.939</b>	<b>100%</b>

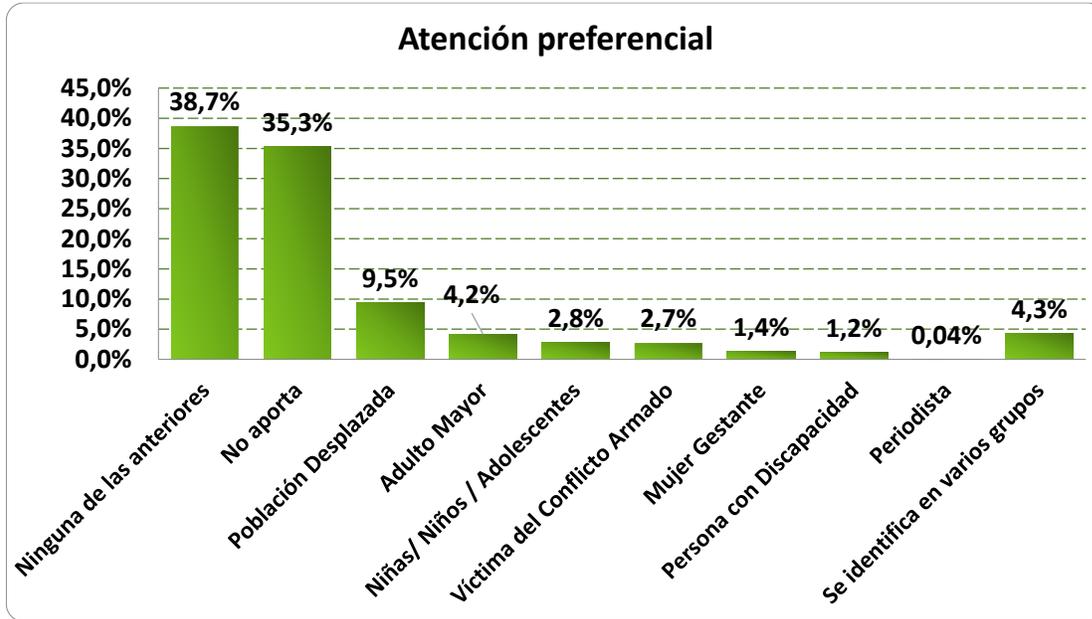
El 88,5% de los ciudadanos manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de la información poblacional o no aporta información al respecto, solo el 11,36% se identifica en un grupo poblacional y la categoría Afrocolombiano es la mayor con el 5.5% del total seguido de la categoría Mestizo con el 2.1%, e Indígena con el 1.9%.

El 0.16% (833 personas) se identifican en 2 grupos poblacionales o categorías de enfoque diferencial, siendo el grupo “Afrocolombiano; Comunidades negras” el mayor con 0.11% del total.

Debido a que los ciudadanos pueden seleccionar diferentes categorías en cada contacto, la sumatoria de ciudadanos únicos no corresponde a los cuadros anteriores.



9.7 Resultados generales por Atención preferencial



Atención Preferencial	Total	%
Ninguna de las anteriores	221.265	38,7%
No aporta	201.890	35,3%
Población Desplazada	54.104	9,5%
Adulto Mayor	23.751	4,2%
Niñas/ Niños / Adolescentes	15.966	2,8%
Víctima del Conflicto Armado	15.536	2,7%
Mujer Gestante	7.747	1,4%
Persona con Discapacidad	6.778	1,2%
Periodista	215	0,04%
Población Desplazada; Víctima del Conflicto Armado	12.752	2,23%
Adulto Mayor; Población Desplazada	2.444	0,43%
Población Desplazada; Persona con Discapacidad	1.377	0,24%
Adulto Mayor; Persona con Discapacidad	1.334	0,23%
Población Desplazada; Mujer Gestante	1.265	0,22%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Población Desplazada	821	0,14%



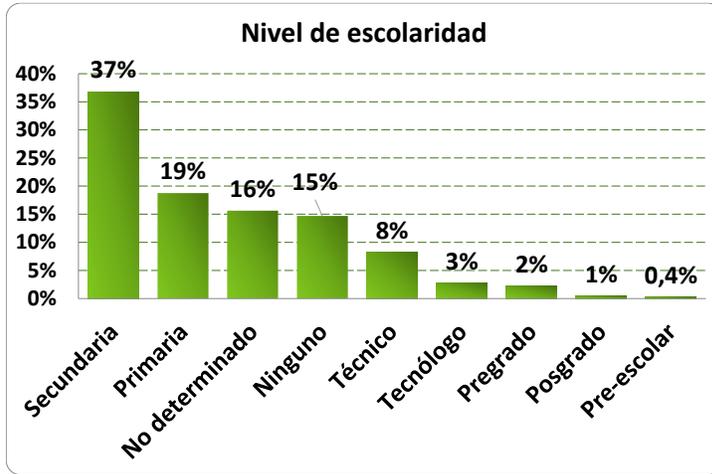
<b>Atención Preferencial</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Adulto Mayor; Víctima del Conflicto Armado	679	0,12%
Adulto Mayor; Población Desplazada; Víctima del Conflicto Armado	660	0,12%
Población Desplazada; Persona con Discapacidad; Víctima del Conflicto Armado	545	0,10%
Persona con Discapacidad; Víctima del Conflicto Armado	464	0,08%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Víctima del Conflicto Armado	325	0,06%
Mujer Gestante; Víctima del Conflicto Armado	321	0,06%
Población Desplazada; Mujer Gestante; Víctima del Conflicto Armado	295	0,05%
Adulto Mayor; Población Desplazada; Persona con Discapacidad	254	0,04%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Población Desplazada; Víctima del Conflicto Armado	223	0,04%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Mujer Gestante	167	0,03%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Persona con Discapacidad	146	0,03%
Niñas/ Niños / Adolescentes; Adulto Mayor	130	0,02%
Adulto Mayor; Población Desplazada; Persona con Discapacidad; Víctima del Conflicto Armado	126	0,02%
Adulto Mayor; Persona con Discapacidad; Víctima del Conflicto Armado	95	0,02%
Mujer Gestante; Persona con Discapacidad	60	0,01%
<b>Total</b>	<b>571.735</b>	<b>100%</b>

El 74% de los ciudadanos manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de la atención preferencial o no aportan información al respecto, solo el 21.7% se identifica en un (1) grupo de atención preferencial y en este grupo, población desplazada con 9.5% del total es el grupo más grande seguido de adulto mayor con 4.2%.

El 4.3% (24.483 personas) se identifican en 2 o más categorías de atención preferencial o de enfoque diferencial y en este grupo lo más frecuente es “Población Desplazada Y Víctima del Conflicto Armado” con el 2.23% del total.



### 9.8 Resultados generales por Nivel de Escolaridad



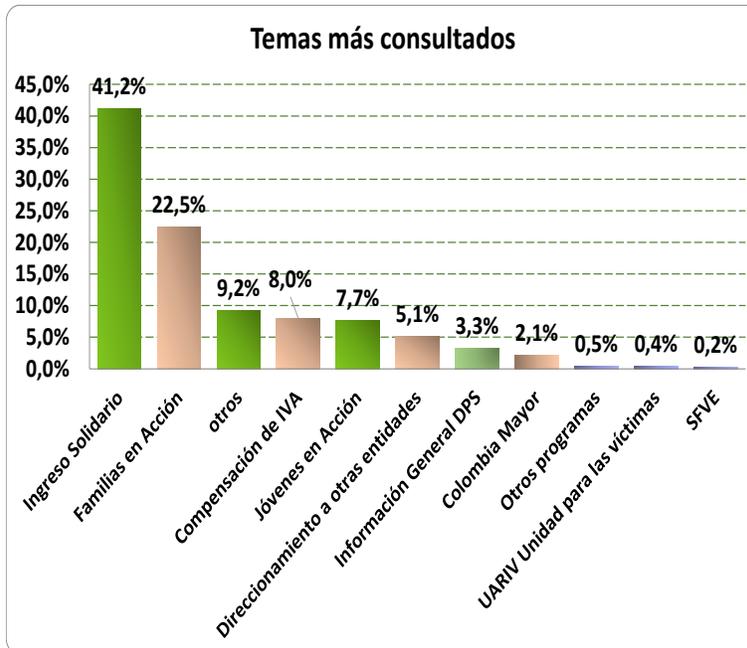
Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	149.030	37%
Primaria	75.979	19%
No determinado	63.342	16%
Ninguno	59.467	15%
Técnico	33.115	8%
Tecnólogo	11.472	3%
Pregrado	8.907	2%
Posgrado	2.147	1%
Pre-escolar	1.456	0,4%
<b>Total</b>	<b>404.915</b>	<b>100%</b>

El 37% de ciudadanos que establecieron contacto tienen nivel de escolaridad secundaria, el 19% Primaria, el 15% ninguno, estos representan el 70% del total de ciudadanos que dieron respuesta a esta pregunta.

Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado un total de 13% del total estos ciudadanos son en su mayoría beneficiarios de Jóvenes en acción.

### 9.9 Resultados generales por tema de la consulta

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:



Tema	Total	%
Ingreso Solidario	832.855	41,2%
Familias en Acción	454.170	22,5%
otros	186.062	9,2%
Compensación de IVA	161.632	8,0%
Jóvenes en Acción	155.154	7,7%
Direccionamiento a otras entidades	102.388	5,1%
Información General DPS	66.317	3,3%
Colombia Mayor	41.864	2,1%
Otros programas	9.786	0,5%
UARIV Unidad para las víctimas	7.488	0,4%
SFVE	4.390	0,2%
<b>Total general</b>	<b>2.022.106</b>	<b>100%</b>

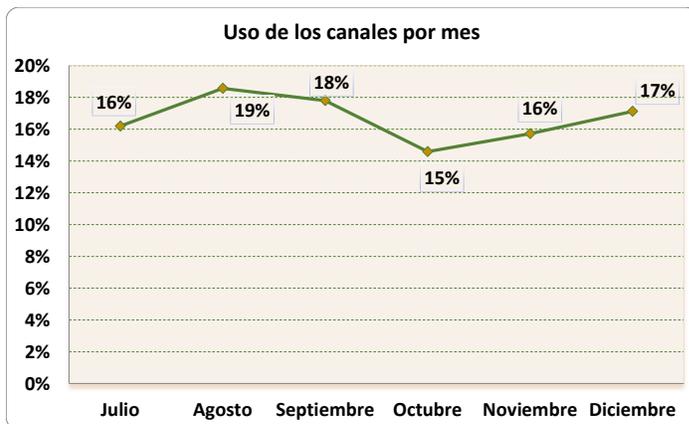


La mayor cantidad de consultas a través de los canales telefónico y virtual en el II semestre de 2.022 fue sobre el programa Ingreso solidario con el 41% seguido de Familias en Acción con el 22.5% de las consultas, compensación de IVA el 8% y Jóvenes en Acción con el 7.7%, Colombia mayor solo el 2.1% del total.

En los programas más consultados los subtemas que más se preguntan son: Información de pagos, Información general del programa / estado persona/ estado hogar: no potencial, Novedades, Inscripciones Familias en Acción, Inscripciones para población indígena, Traslado de municipio y Prerregistro en JEA.

Otros temas como Emprendimiento, Mi Negocio, IRACA y RESA solo corresponden al 9.7% del total de temas consultados.

### 9.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo

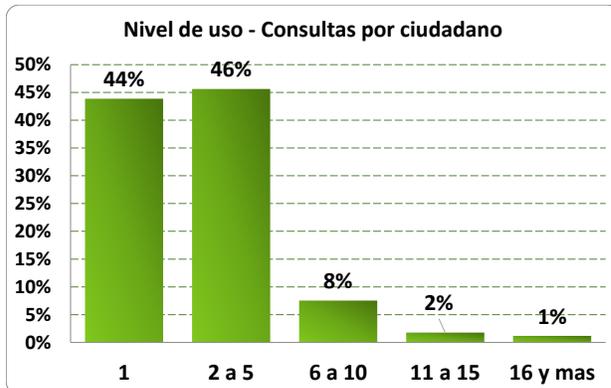


Mes	Total	%
Julio	147.466	16%
Agosto	169.089	19%
Septiembre	162.073	18%
Octubre	132.858	15%
Noviembre	143.146	16%
Diciembre	155.930	17%
<b>Total</b>	<b>910.562</b>	<b>100%</b>

Los resultados de uso del canal de atención en el segundo semestre de 2022, nos muestran homogeneidad en el tiempo, los meses en los que se realizaron más consultas fueron los de agosto y septiembre



### 9.11 Nivel de uso de los Canales Telefónico y virtual



Uso de Canales consultas	Id Registro	%
1	286.071	44%
2 a 5	297.587	46%
6 a 10	49.099	8%
11 a 15	11.641	2%
16 y mas	7.656	1%
<b>Total</b>	<b>652.054</b>	<b>100%</b>

Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo seleccionado de datos de 652.054 registros, con documento de identificación de cada una de las personas usuarias por periodo (mes) teniendo en cuenta cada registro generado en cada consulta por usuario, con el fin de determinar cuántas veces en el semestre un mismo usuario hizo solicitudes a través o de un mismo canal o diferentes canales virtual y telefónico, este cálculo es importante para el ejercicio de caracterización pues permite identificar las personas que son habituales o reiterativas.

Durante el segundo semestre de 2022 el total de personas fueron 652.054 que se comunicaron por cualquiera de los canales con la siguiente frecuencia:

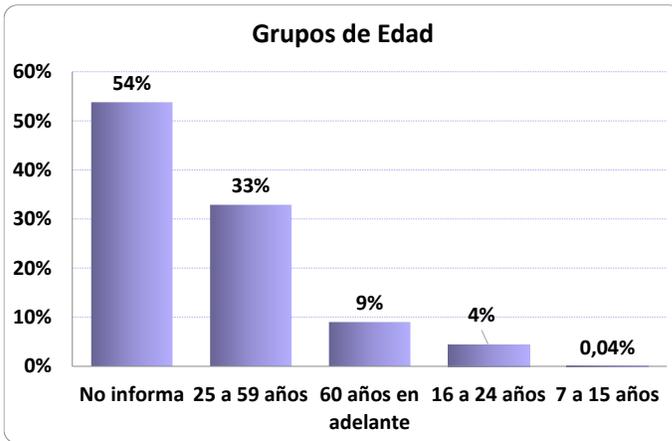
El 44% de las personas hicieron una única consulta en cualquiera de los canales durante el semestre, 46% hicieron entre 2 a 5, el 8 % (49.099 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 19.297 personas hicieron solicitudes a la Entidad 11 o más veces en el semestre cada uno.



### 10. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Escrito

El 100% de los ciudadanos que establecieron contacto por el canal escrito exclusivamente por el "Formulario Web" que es la fuente para este ejercicio, fueron personas naturales (156.140 personas).

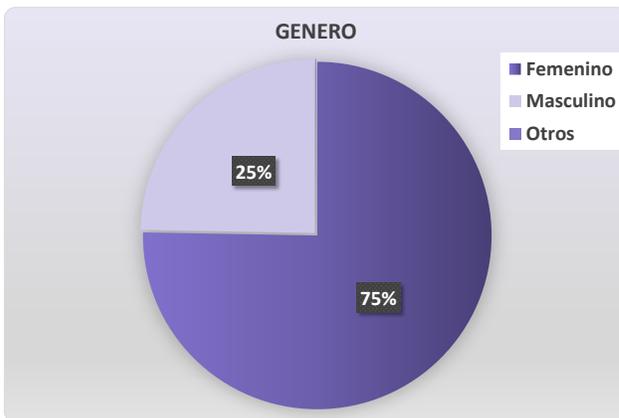
#### 10.1 Resultados generales por grupos de edad.



Grupo de Edad	Total	%
No informa	84.002	54%
25 a 59 años	51.346	33%
60 años en adelante	14.078	9%
16 a 24 años	6.658	4%
7 a 15 años	56	0,04%
<b>Total</b>	<b>156.140</b>	<b>100%</b>

Para este canal que recibe la información a través del formulario web, el mayor porcentaje de ciudadanos 54% No suministraron su edad, los que informaron su edad están principalmente en el grupo etáreo de 25 a 59 años con el 33%, seguido del grupo de 60 años en adelante con un 9% del total y 16 a 24 años con el 4%.

#### 10.2 Resultados generales por Género

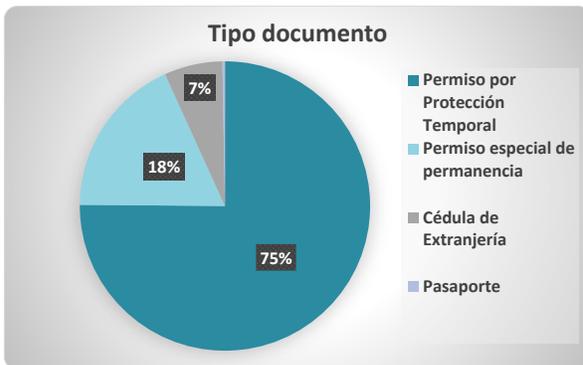


Genero	Total	%
Femenino	61.151	75%
Masculino	20.018	25%
Otros	56	0,07%
<b>Total</b>	<b>81.225</b>	<b>100%</b>



El género de los ciudadanos a través del canal escrito se encuentra que la mayoría de las solicitudes fueron realizadas por mujeres con el 75%, hombres 25% y solo un mínimo porcentaje 0.07% se identifica en otros géneros con 56 ciudadanos.

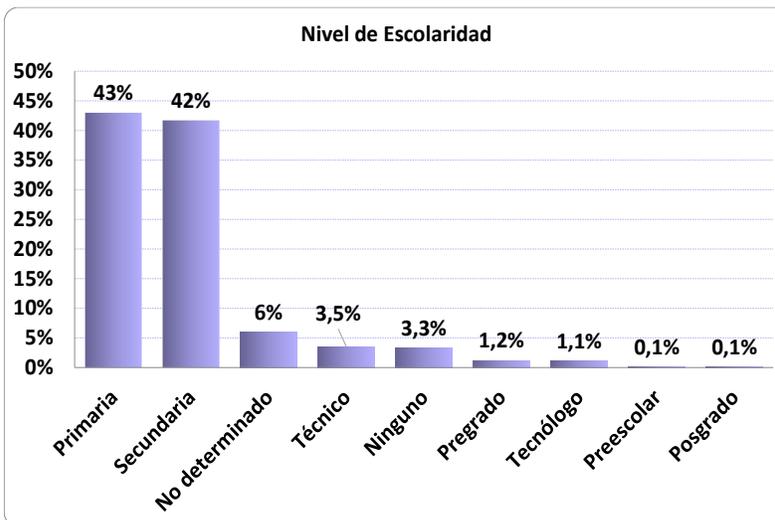
### 10.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo Documento	Total	%
Permiso por Protección Temporal	3.174	75,1%
Permiso especial de permanencia	765	18,1%
Cédula de Extranjería	274	6,5%
Pasaporte	12	0,3%
<b>Total</b>	<b>4.225</b>	<b>100%</b>

Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el II semestre de 2.022 a través del canal escrito, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 4.225 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 2.7% del total de usuarios de este canal, de los cuales el 75.1% corresponden a PPT y el 18.1% PEP.

### 10.4 Resultados generales por Nivel de Escolaridad



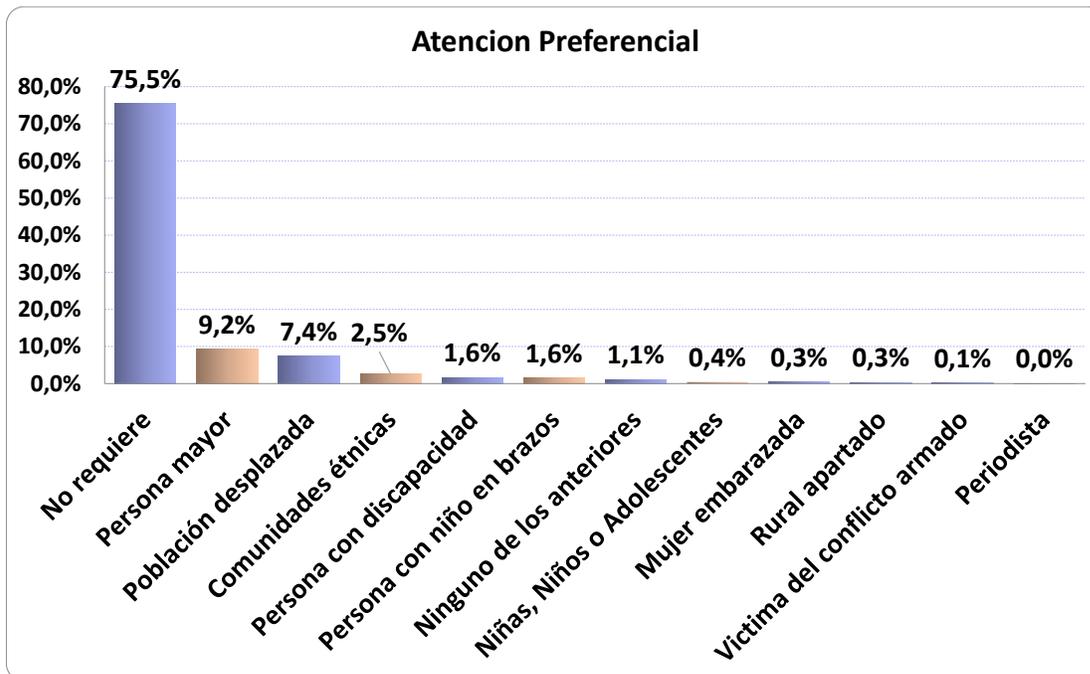
Nivel Escolaridad	Total	%
Primaria	34.755	43%
Secundaria	33.706	42%
No determinado	4.834	6%
Técnico	2.857	3,5%
Ninguno	2.657	3,3%
Pregrado	942	1,2%
Tecnólogo	888	1,1%
Preescolar	86	0,1%
Posgrado	71	0,1%
<b>Total</b>	<b>80.796</b>	<b>100%</b>



El 43% de ciudadanos que establecieron contacto por canal escrito tienen nivel de escolaridad primaria, el 42% secundaria, el 9.3 % ninguno y no determinado, estos representan el 94% del total de ciudadanos.

Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado un total de 6% del total, estos ciudadanos son en su mayoría beneficiarios de Jóvenes en acción.

### 10.5 Resultados generales por atención preferencial



Atención Preferencial	Total	%
No requiere	56.965	75,5%
Persona mayor	6.943	9,2%
Población desplazada	5.588	7,4%
Comunidades étnicas	1.876	2,5%
Persona con discapacidad	1.223	1,6%
Persona con niño en brazos	1.174	1,6%
Ninguno de los anteriores	797	1,1%
Niñas, Niños o Adolescentes	280	0,4%
Mujer embarazada	240	0,3%
Rural apartado	227	0,3%
Víctima del conflicto armado	90	0,1%

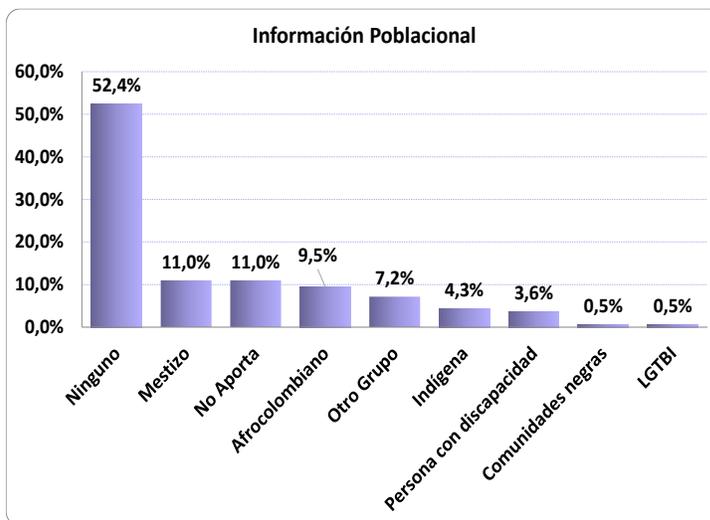


Periodista	36	0,0%
<b>Total</b>	<b>75.439</b>	<b>100%</b>

El 75.5% de los ciudadanos manifiestan no requerir atención preferencial, el 9.2% se identifica en el grupo de atención preferencial adulto mayor, seguido de población desplazada con 7.4% y comunidades étnicas con el 2.5%.

El 1.6% de las personas manifiestan pertenecer al grupo de personas con discapacidad y víctima de conflicto armado solo el 0.1%.

### 10.6 Resultados generales por Grupo Poblacional

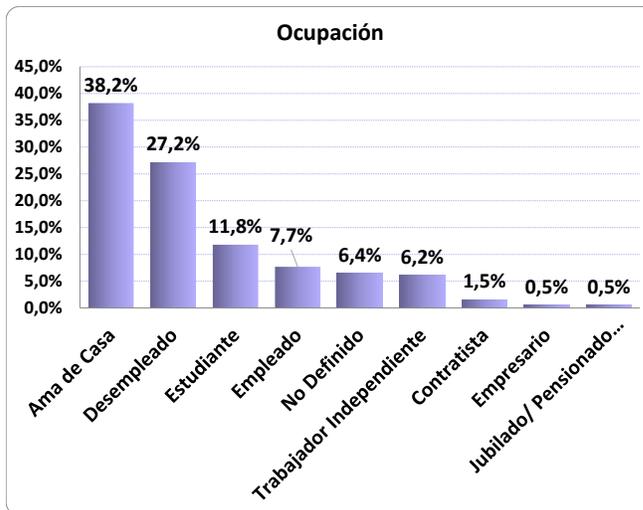


Información Poblacional	Total	%
Ninguno	205	52,4%
Mestizo	43	11,0%
No Aporta	43	11,0%
Afrocolombiano	37	9,5%
Otro Grupo	28	7,2%
Indígena	17	4,3%
Persona con discapacidad	14	3,6%
Comunidades negras	2	0,5%
LGTBI	2	0,5%
<b>Total general</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

El 36.6% de los ciudadanos se identifica con alguno de los grupos poblacionales siendo el mayor Mestizo con el 11% seguido de Afrocolombiano con el 9.5%, el 52.4% la mayoría, no se identifica con ninguno y el 11% no aporta información. Se evidencian poca captura de datos porque la variable se incluyó en el mes de noviembre de 2.022 en el formulario web.



### 10.7 Resultados generales por Ocupación



Ocupación	Total	%
Ama de Casa	149	38,2%
Desempleado	106	27,2%
Estudiante	46	11,8%
Empleado	30	7,7%
No Definido	25	6,4%
Trabajador Independiente	24	6,2%
Contratista	6	1,5%
Empresario	2	0,5%
Jubilado/ Pensionado /Retirado	2	0,5%
<b>Total general</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

El mayor porcentaje, 38.2% de las personas que usaron esta modalidad del canal escrito informan que su ocupación actual era Ama de Casa, seguido de Desempleado con el 27.2%, estos 2 grupos representan el 65.4%. Empleados 7.7% y trabajador independiente el 6.2%.

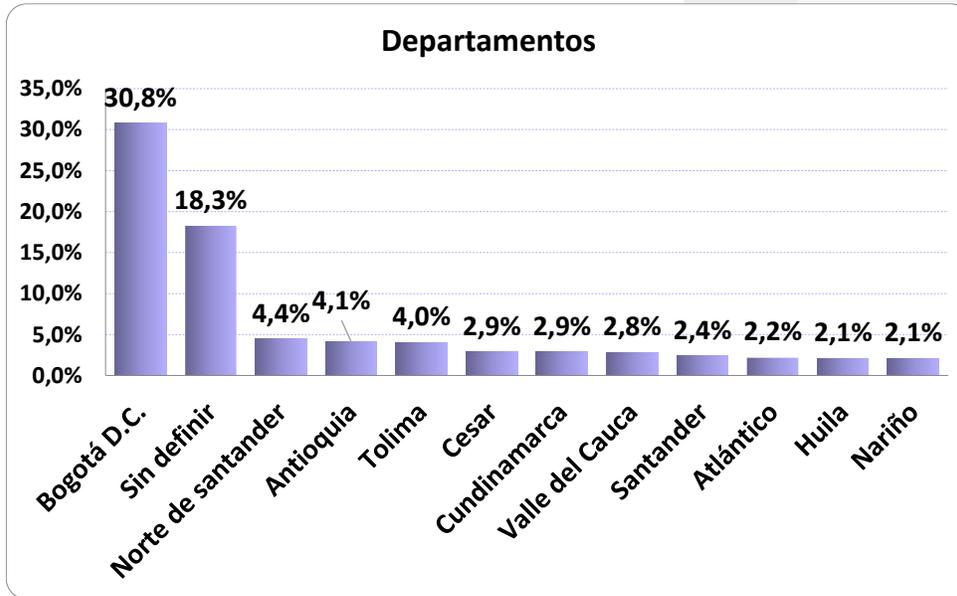
Se evidencian poca captura de datos porque la variable se incluyó en el mes de noviembre de 2.022 en el formulario web.

### 10.8 Resultados generales por departamento

Departamento	Total	%
Bogotá D.C.	48.021	30,8%
Sin definir	28.531	18,3%
Norte de Santander	6.941	4,4%
Antioquia	6.424	4,1%
Tolima	6.281	4,0%
Cesar	4.478	2,9%
Cundinamarca	4.454	2,9%
Valle del Cauca	4.381	2,8%
Santander	3.744	2,4%
Atlántico	3.393	2,2%



Departamento	Total	%
Huila	3.291	2,1%
Nariño	3.248	2,1%
La Guajira	3.190	2,0%
Boyacá	3.020	1,9%
Sucre	3.010	1,9%
Córdoba	2.813	1,8%
Cauca	2.801	1,8%
Bolívar	2.692	1,7%
Meta	2.542	1,6%
Quindío	2.441	1,6%
Magdalena	2.009	1,3%
Caldas	1.492	1,0%
Putumayo	1.400	0,9%
Caquetá	1.089	0,7%
Casanare	812	0,5%
Risaralda	791	0,5%
Chocó	645	0,4%
Amazonas	574	0,4%
Arauca	573	0,4%
Vaupés	385	0,2%
Vichada	371	0,2%
Guaviare	152	0,10%
Archipiélago de San Andrés	103	0,07%
Guainía	34	0,02%
Caracas	5	0,003%
Madrid	4	0,003%
Brasília	1	0,001%
Buenos aires	1	0,001%
México d. f.	1	0,001%
San José	1	0,001%
Santiago de Chile	1	0,001%
<b>Total general</b>	<b>156.140</b>	<b>100%</b>



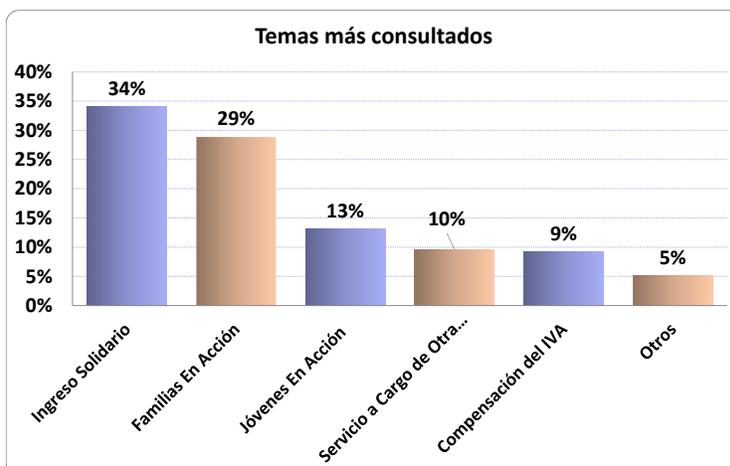
Como se observa en la tabla, la segmentación por departamentos indica que la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 30.8% del total, seguido de Norte de Santander con el 4.4%, Antioquia con el 4.1%, y Tolima con 4%, una proporción alta de usuarios del canal 18.3%, no indico el departamento donde se originó la consulta.

Este dato corresponde al lugar desde el cual se hizo la consulta en el formulario y corresponde en su mayoría al departamento en donde vive el ciudadano.

En conjunto los doce primeros departamentos registran el 62.7% del total de usuarios que hicieron consultas.

En esta modalidad del canal escrito de cada 1.000 solicitudes 308 son provenientes de Bogotá, 44 de Norte de Santander, 41 de Antioquia. Se encontró que 14 personas se contactaron a través de este canal desde ciudades fuera de Colombia como Caracas, Madrid, Brasilia, Buenos Aires, México D.F, San José y Santiago de Chile.

### 10.9 Resultados generales por tema



Tema	Total	%
Ingreso Solidario	66.324	34%
Familias En Acción	56.283	29%
Jóvenes En Acción	25.633	13%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	18.810	10%
Compensación del IVA	17.967	9%
Otros	10.050	5%
<b>Total general</b>	<b>195.067</b>	<b>100%</b>

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – 6013791088

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



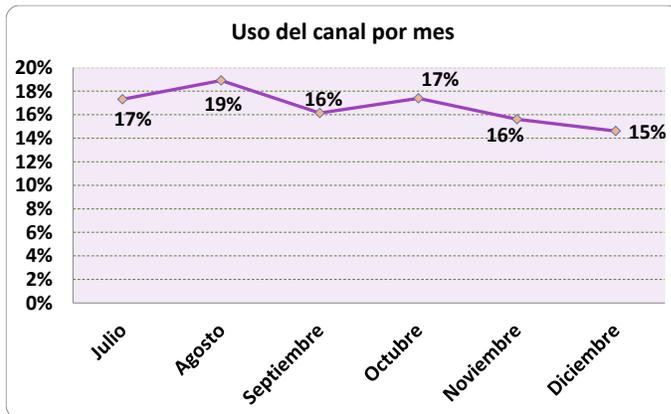
Se observa que la mayor cantidad de solicitudes para el segundo semestre de 2022 corresponde al programa Ingreso Solidario con 34%, seguido del programa Familias en Acción con el 29% de todas las solicitudes, Jóvenes en Acción con 13%, Compensación IVA 9%, y otros temas 5%

Los programas de Ingreso Solidario, Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Compensación del IVA, son los temas más consultados en el segundo semestre de 2022 con el 85% del total, en este periodo de tiempo no se recibió consultas de Colombia mayor en este canal.

En los programas más consultados los subtemas que más se preguntan son: Información de pagos, Información general del programa, Novedades, Inscripciones Familias en Acción, Traslado de municipio, levantamiento de suspensiones y pre-registro en JEA.

Otros temas como Emprendimiento, Mi Negocio, IRACA y RESA solo corresponden al 5% del total de temas consultados.

### 10.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo



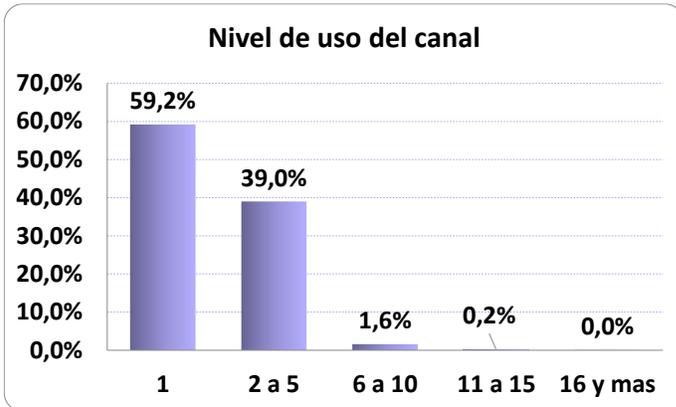
Mes	Total	%
Julio	38.288	17%
Agosto	41.806	19%
Septiembre	35.705	16%
Octubre	38.479	17%
Noviembre	34.535	16%
Diciembre	32.314	15%
<b>Total</b>	<b>221.127</b>	<b>100%</b>

Los resultados de uso del canal de atención en el segundo semestre de 2022, nos muestran homogeneidad en el tiempo, los meses en los que se realizaron más consultas fueron los de agosto 19% y octubre 17.1%.



### 10.11 Nivel de uso del canal escrito (formulario web)

El total de personas que utilizaron el canal escrito a través del formulario web en el II semestre de 2022 fue de 156.140, con la siguiente frecuencia:



Uso formulario web	Total	%
1	92.393	59,2%
2 a 5	60.945	39,0%
6 a 10	2.502	1,6%
11 a 15	253	0,2%
16 y mas	48	0,0%
<b>Total general</b>	<b>156.140</b>	<b>100%</b>

El 98.2% de los ciudadanos realizaron hasta 5 consultas, de estos el 59.2% realizó una sola consulta en el semestre, 39% entre 2 y 5 consultas, el 1.6 % (2.502 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 48 personas hicieron consultas a la Entidad 16 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 y cuál es la razón para que sean reiterativos en ese grado.



## 11. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan algunas conclusiones del perfil y características de las personas que se comunicaron en el segundo II - semestre 2022 a través de los diferentes puntos de atención del canal presencial, el canal telefónico y virtual, y los registros de canal escrito ingresados a través del formulario web, que se derivan del análisis de las variables establecidas anteriormente:

Se recibió un total de 58.733 solicitudes o consultas por los diferentes puntos del canal presencial en todas las regionales del país, estas consultas se ingresaron en cada atención presencial en el sistema DELTA, y cada uno quedo registrado con un radicado.

Para el canal escrito se evaluó 156.140 solicitudes ingresadas en el formulario web de PQRSD, que también quedan registradas en el sistema de gestión documental DELTA.

La diferencia con las solicitudes por los canales telefónico y virtual en donde 652.054 personas hicieron en total 2.022.106 solicitudes, muestra la marcada preferencia de los usuarios por el uso de canales telefónico y virtual, esta preferencia va en aumento y se observa por el crecimiento del uso del canal WhatsApp, que después del canal telefónico es el más utilizado.

El grupo de edad más representativo fue el grupo de 25 a 59 años, en todos los canales presencial, telefónico y virtual y canal escrito, seguido del grupo de adultos mayores de 60 años en canal presencial y escrito, y 16 a 24 años en canal virtual, los ciudadanos que no suministraron su edad son principalmente del canal escrito y en canal virtual básicamente personas que hacen uso del canal chat SMS.

El género dominante fue el femenino en todos los canales, el canal presencial con el 74.3%, 59% virtual y 75% escrito, quienes se identifican con otro género diferente es solo el 1.08%, en total.

El canal telefónico sigue siendo el preferido por los usuarios a nivel nacional con el 48% seguido de WhatsApp con el 32% cuyo uso se ha incrementado considerablemente.

Para todos los canales se hizo una aproximación con el tipo de documento registrado, para saber cuantas personas extranjeras hicieron consultas en el II semestre de 2.022 encontrándose que; en canal presencial el 4.4% del total de solicitudes corresponden a extranjeros, en canal virtual el 3% y en canal escrito el 2.7% corresponden a extranjeros.

Con referencia al nivel de escolaridad se encuentra que en canales presencial y escrito la mayoría manifiestan tener solo primaria; presencial 46% y escrito 43%, sin embargo no es posible identificar si se completo este nivel de formación, en el canal virtual la mayoría con el 37% alcanzaron la secundaria, es importante considerar que en promedio 7% del total de personas de todos los canales manifiestan no tener ningún grado de escolaridad; esto con el fin de hacer más comprensible con lenguaje claro y el uso de otros medios, la información a estos ciudadanos por los diferentes canales y página Web.



Para todos los canales la mayoría indico no necesitar atención preferencial, seguido igualmente para todos los canales, por el grupo de personas adultos mayores en promedio con el 7.7% y personas desplazadas con el 8.63% del total en promedio, quienes manifiestan requerir atención preferencial. Las personas con discapacidad corresponde al 1.6% del total en promedio, si bien la cantidad es relativamente mínima, es fundamental continuar mejorando la accesibilidad tanto al medio físico (la mayoría tienen discapacidad motora), haciendo las adaptaciones físicas de accesibilidad (ej: rampas) al medio físico en los puntos de acuerdo a la norma NTC 6047, también mejorar el acceso a la información para personas con discapacidad sensorial auditiva o visual con las ayudas técnicas tales como interprete en lengua de señas, folletos en braille y en general señalización inclusiva.

La mayoría de las solicitudes en todos los canales se originaron en Bogotá, en el canal presencial de cada 1000 solicitudes 468 se originan en Bogotá, en el telefónico y virtual de cada 1.000 solicitudes 216 son provenientes de Bogotá, seguido por los departamentos de Valle del Cauca, Atlántico y Antioquia con 86, 82 y 82 consultas por cada 1.000 solicitudes y en canal escrito de cada 1000, 308 son de Bogotá.

Para los canales virtual y escrito la mayoría 52.4% indico no identificarse con un grupo poblacional específico, seguido de los grupos poblacionales Afrocolombiano y Mestizo con la mayor frecuencia esta variable no se recoge en canal presencial.

Los temas más consultados en todos los canales fueron en primer lugar Ingreso Solidario en promedio con el 38.73%, en segundo lugar Familias en Acción 28.8% en promedio y en tercer lugar Compensación del IVA y Jóvenes en Acción.

## Recomendaciones

Considerando que esta información de caracterización 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 y en el GIS, 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.

La información registrada en el sistema DELTA de las atenciones realizadas en el canal presencial en las direcciones regionales que no tienen agente front del operador de Centro de Contacto, presenta muchos errores de digitación y de tipificación, se recomienda reforzar en esas regionales la forma de registrar la información en la base de datos, según la tipificación actualizada, solicitar que se llenen todos los campos y se puede revisar si es posible dejar esos campos como obligatorios no de texto abierto sino de selección o lista desplegable.

Se recomienda para la base GIS en donde se registra canal telefónico y virtual recoger con alguna periodicidad una muestra mensual de cómo se está guardando la información, verificar el % de completitud de cada una de las columnas de las bases de datos y si es posible establecer métricas de calidad de datos con el operador.



Se recomienda recoger la variable grupo poblacional en el canal presencial al igual que en los canales telefónico y virtual y canal escrito.

Se hace necesario mantener actualizadas las diferentes fuentes de consulta de la Entidad que informan sobre los programas que fueron y siguen siendo los más consultados por los ciudadanos, como es el caso de Ingreso Solidario y los nuevos programas que vayan a implementarse como renta ciudadana y su sitio web, para que el ciudadano pueda acceder a esta información de manera directa antes de tener que acercarse a alguno de los puntos del canal presencial o usar cualquiera de los otros canales, de tal manera, que pueda obtener la información más relevante y necesaria de los programas misionales.

Debe minimizarse los cambios en la información que se da a las personas beneficiarias 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 generada.

Si bien se implementó una circular solicitando la entrega de información permanente por parte de las áreas cuando hay actualizaciones de información o novedades, se recomienda con alguna periodicidad desarrollar mecanismos de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, con el fin de obtener la información actualizada de todos los programas una vez esta se produce, para brindar siempre la información más actual al ciudadano.

Dando respuesta a sugerencias de caracterizaciones pasadas al formulario de radicación de peticiones web se le incluyó algunas variables para la caracterización de los ciudadanos como atención preferencial y escolaridad. Igualmente, en la recolección de información de los canales telefónico y virtual en los formatos de registro se incluyeron nuevas variables para conocer mejor la población que usa estos canales por ejemplo las de atención preferencial, grupo poblacional y género, lo que permitió mejorar la segmentación de población e incluir algunos del canal escrito en este informe de caracterización.

Si bien el canal telefónico es el más usado, los tiempos de espera para atención de los ciudadanos suelen incrementarse demasiado en fechas de pagos, por esto es fundamental mantener actualizada la información en la página web así como informar fechas y otras novedades en redes sociales, para que se disminuya el número de llamadas telefónicas.



### 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, (2018). *Guía Para la Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés*. código: G-PC-2 versión: 2, Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana.



### 12. Anexo 1. Alcance y Objetivos

 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVO Y ALCANCE DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Código:</b> F-AC-3
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 2

<b>Tipo de población que se va a caracterizar:</b>	X	X	X		¿Cuál?
	Ciudadanos	Usuarios	Interesados	Otra Organización:	
<b>Objetivo:</b>	Identificar características de los usuarios que se comunicaron con Prosperidad Social, a partir de los requerimientos realizados por los mismos, a través de los canales presencial, telefónico y virtual y canal escrito durante el II - semestre de 2022, 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 2022 a través de los diversos puntos del canal presencial de la Entidad, los canales telefónico y virtual y el canal escrito, 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

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:**