

**Caracterización de los grupos de valor y ciudadanos que hicieron solicitudes a Prosperidad Social a través de los canales de atención**

**Periodo - I Semestre de 2023**

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

**Septiembre 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 .....	17
8.1 Resultados generales por Edad .....	17
8.2 Resultados generales por Género .....	18
8.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento .....	19
8.4 Resultados generales por Escolaridad.....	19
8.5 Resultados generales por atención preferencial .....	20
8.6 Resultados generales por departamento (Regional originador).....	21
8.7 Resultados generales por programa - tema de la solicitud.....	22
8.8 Resultados del uso del canal presencial, según periodo de tiempo .....	24

8.9 Nivel de uso del Canal Presencial.....	24
9. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Telefónico y Virtual .....	25
9.1 Resultados generales por grupos de edad .....	25
9.2 Resultados generales por género.....	26
9.3 Resultados generales por canal de atención.....	26
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 .....	31
9.8 Resultados generales por Nivel de Escolaridad .....	33
9.9 Resultados generales por tema de la consulta .....	33
9.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo.....	34
9.11 Nivel de uso de los Canales Telefónico y virtual .....	34
10. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Escrito.....	35
10.1 Resultados generales por grupos de edad.....	35
10.2 Resultados generales por Género .....	36
10.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento .....	36
10.4 Resultados generales por Nivel de Escolaridad .....	37
10.5 Resultados generales por atención preferencial .....	37
10.6 Resultados generales por Grupo Poblacional .....	38
10.7 Resultados generales por Ocupación.....	39
10.8 Resultados generales por departamento.....	39
10.9 Resultados generales por tema.....	42
10.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo.....	43
10.11 Nivel de uso del canal escrito (formulario web) .....	43
11. Conclusiones y recomendaciones.....	44
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos.....	48

## 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 enero de 2023 hasta el 30 de junio de 2023, 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) en donde se registran las interacciones de los canales telefónico y virtual y los registros de atención presencial y formulario web en el módulo de peticiones del Sistema de gestión Documental 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 primer semestre de 2023, 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 o; entidades públicas, ~~ni servidores públicos de la entidad~~; solamente se incluyen personas naturales.

### 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 escrito durante el primer semestre de 2023, 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 primer semestre de 2023.
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:

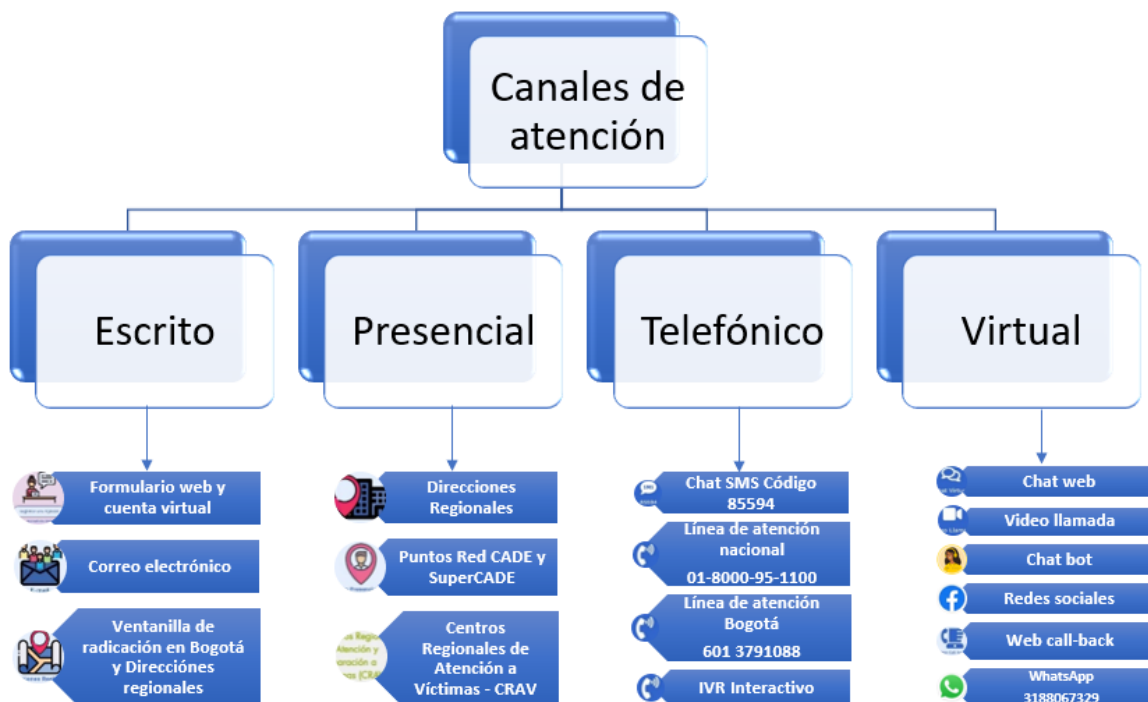
Desde el 1 de enero de 2023 hasta el 30 de junio de 2023.

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 para el canal escrito, solo a través del formulario Web las personas aportan datos demográficos y geográficos.

<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.

- **Canal presencial**

La atención presencial, es la acción mediante la cual las personas establecen una interacción física y directa con el servidor público o colaborador 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 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:** mMediante 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/proxy/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 primer semestre de 2023 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 Tránsito a Renta Ciudadana, 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 primer semestre de 2023 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 primer semestre de 2023. 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 primer semestre de 2023, 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 período 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

Categoría	Variable
	Número de documento de identificación
	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

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.

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	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	

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
	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	
Intrínseca (persona natural)	Canales de atención utilizados	1	1	1	1	0	4	X	
	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	
De comportamiento (persona natural)	Tema de consulta	1	1	1	1	0	4	X	
	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	X	

#### 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
	Periodo de la consulta (día, mes)
De comportamiento	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 primer semestre de 2023, 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
<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	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	
<b>Intrínseca (persona natural)</b>	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	

Categoría de la variable		Criterio: La variable es					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Sí	No
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:

Categoría	Variable
<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 primer semestre de 2023 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 62.961 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 primer semestre de 2023	62.961

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 primer semestre I - 2023 el total es de 1.676.396 registros, esta cantidad corresponde a las diferentes solicitudes o tipificaciones, entendiéndose éstas como la ruta o desagregación temática que sigue la consulta de una persona, 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 568.054 personas.

Bases de Datos	Descripción	Registros totales, solicitudes	Ciudadanos caracterizados únicos
Sistema Integral de Soluciones - GIS	Registros unificados del I - semestre de 2023 de la base de datos del Sistema - GIS.	1.676.396	568.054

El valor de 568.054 es la cantidad de personas que se comunicaron con la Entidad e hicieron una o más consultas en el semestre.

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se toma el total de datos 568.054 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 primer semestre de 2023 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 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 171.000 ciudadanos que hicieron solicitudes a través del formulario web 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 primer semestre de 2023	171.000

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

El 100% de los usuarios que usaron el canal presencial en el I semestre de 2023 fueron personas naturales.

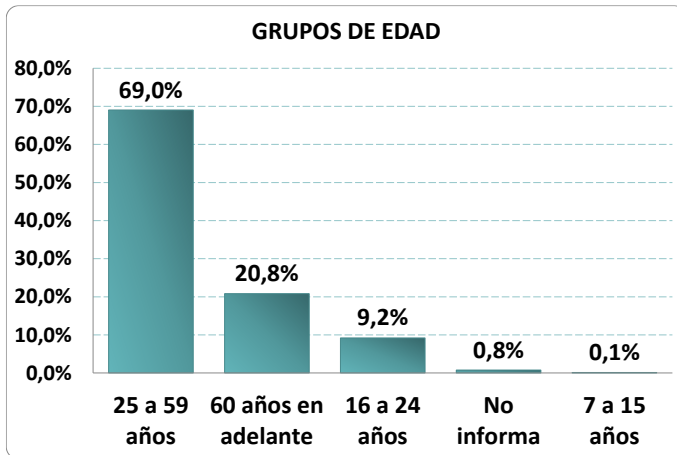
Tipo de Usuario	Total	%
Persona Natural	62.961	100%

### 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:

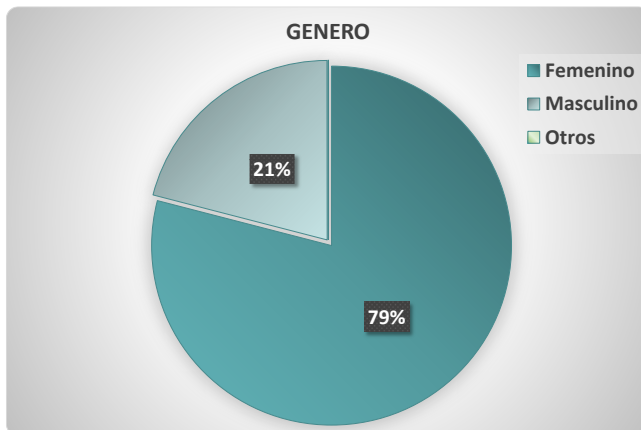


Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	43.465	69,0%
60 años en adelante	13.120	20,8%
16 a 24 años	5.803	9,2%
No informa	488	0,8%
7 a 15 años	85	0,1%
<b>Total general</b>	<b>62.961</b>	<b>100,0%</b>

El mayor porcentaje de ciudadanos están en el grupo etario de 25 a 59 años con el 69% seguido del rango de 60 años en adelante con un 20.8% del total, complementando el Pareto estos dos grupos con un 89.9% del total, los ciudadanos que no suministraron su edad representan el 0.8%.

Aunque los beneficiarios de programas como Tránsito a Renta Ciudadana y FA 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.

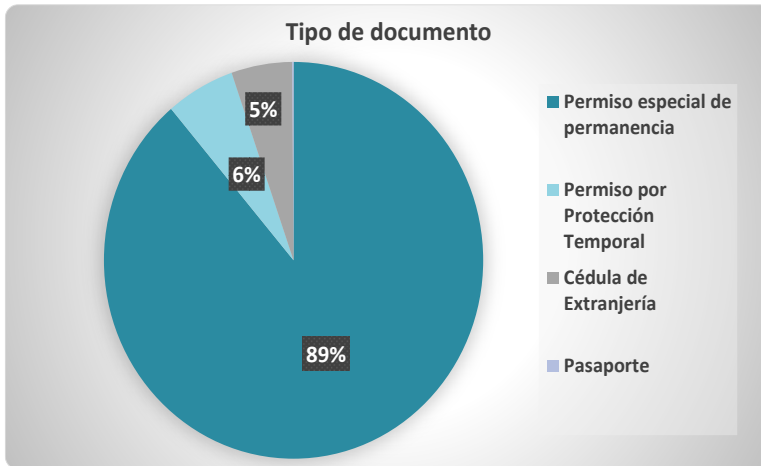
## 8.2 Resultados generales por Género



Genero	Total	%
Femenino	49.761	79,0%
Masculino	13.188	20,9%
Otros	12	0,0%
<b>Total general</b>	<b>62.961</b>	<b>100,0%</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 79%, hombres 21% y otros solamente 12 ciudadanos con el 0,02%, del total.

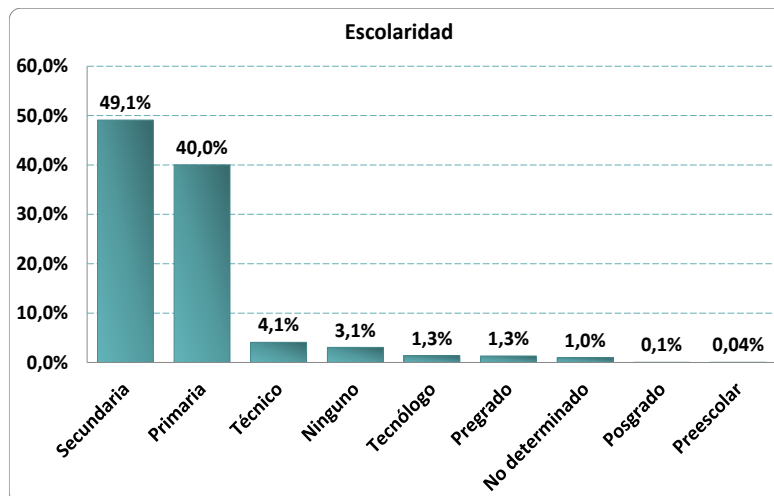
### 8.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo documento	Total	%
Permiso especial de permanencia	1.510	89%
Permiso por Protección Temporal	100	6%
Cédula de Extranjería	88	5%
Pasaporte	2	0%
<b>Total general</b>	<b>1.700</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 1.700 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 2.7% del total de usuarios, de los cuales el 89% corresponden a PEP y el 5.88% PPT.

### 8.4 Resultados generales por Escolaridad



Nivel Escolaridad	Total	%
Secundaria	30.916	49,1%
Primaria	25.201	40,0%
Técnico	2.573	4,1%
Ninguno	1.923	3,1%
Tecnólogo	845	1,3%
Pregrado	835	1,3%
No determinado	608	1,0%
Posgrado	32	0,1%
Preescolar	28	0,04%
<b>Total general</b>	<b>62.961</b>	<b>100%</b>

El 49% de ciudadanos que establecieron contacto indican tener nivel de escolaridad secundaria, el 40% primaria, el 3% ninguno y 1% no determinado, estos representan el 93% del total de ciudadanos.

El 4.1% con nivel técnico, 1.3% con nivel tecnólogo, 1.3% están realizando el pregrado, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción.

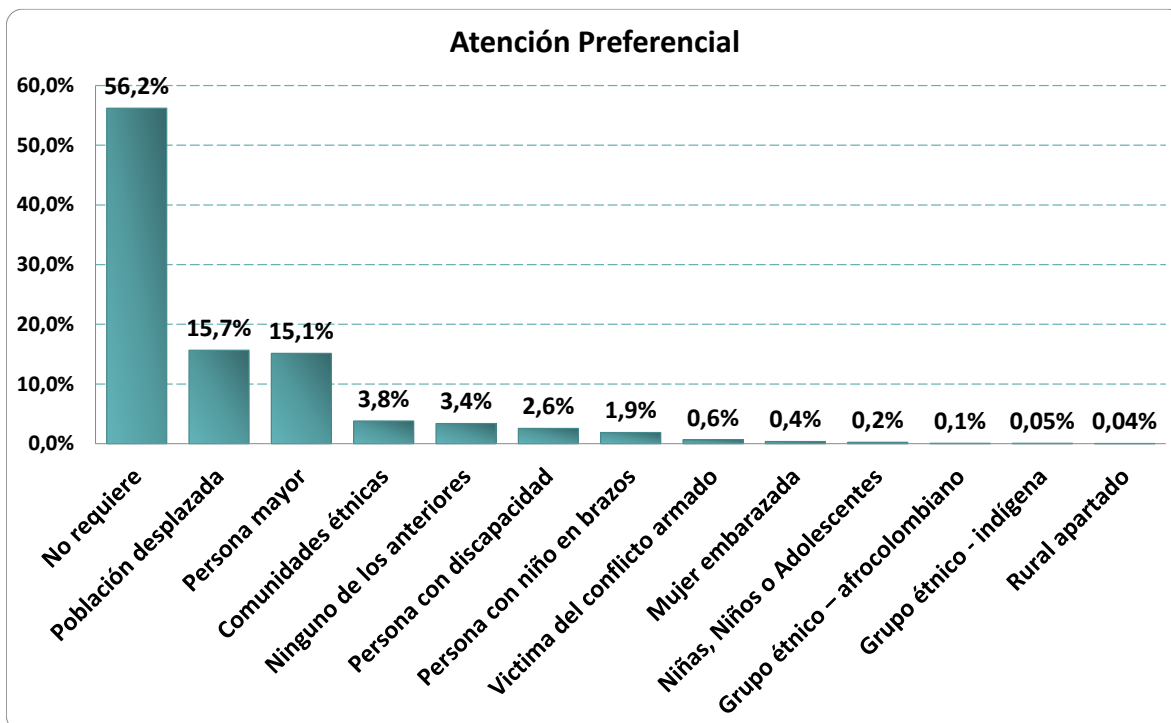
Es importante considerar para las 28 personas 0.04%, que indican tener solo preescolar y quienes indican no tener ningún grado de escolaridad, el hacer más comprensible las

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 (35.384 personas) el 56.2%, manifestaron no requerir atención preferencial, y solo 25.464 personas el 40% requirieron atención preferencial de acuerdo con la siguiente distribución:



Atención Preferencial	Total	%
No requiere	35.384	56,2%
Población desplazada	9.864	15,7%
Persona mayor	9.526	15,1%
Comunidades étnicas	2.390	3,8%
Ninguno de los anteriores	2.113	3,4%

Atención Preferencial	Total	%
Persona con discapacidad	1.614	2,6%
Persona con niño en brazos	1.182	1,9%
Víctima del conflicto armado	408	0,6%
Mujer embarazada	226	0,4%
Niñas, Niños o Adolescentes	146	0,2%
Grupo étnico – afrocolombiano	36	0,1%
Grupo étnico - indígena	31	0,05%
Rural apartado	25	0,04%
Periodista	16	0,03%
<b>Total general</b>	<b>62.961</b>	<b>100,0%</b>

La población desplazada fue el grupo más numeroso con 9.864 ciudadanos 15.7% del total, seguido del grupo de personas mayores 9.526 que corresponde al 15.1%.

El grupo de personas con algún tipo de discapacidad que acudieron a los puntos presenciales corresponde al 2.6% del total (1.614 personas).

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

## 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 51.2%, seguidos de la Dirección Regional Tolima con el 5.8%, Norte de Santander 5.7% y Huila con el 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	Total	%	Cant Solicitudes
Bogotá D.C.	32.213	51,2%	51.726
Tolima	3.629	5,8%	5.059
Norte de Santander	3.599	5,7%	4.398
Huila	3.015	4,8%	4.683
Cesar	2.330	3,7%	3.071
La Guajira	2.058	3,3%	3.285
Cundinamarca	1.667	2,6%	2.228
Nariño	1.622	2,6%	1.834
Córdoba	1.513	2,4%	2.419
Cauca	1.446	2,3%	1.568
Quindío	1.420	2,3%	1.818

Departamento	Total	%	Cant Solicitudes
Sucre	1.367	2,2%	1.736
Santander	1.305	2,1%	1.573
Putumayo	1.000	1,6%	1.670
Meta	967	1,5%	1.131
Antioquia	908	1,4%	1.292
Boyacá	820	1,3%	1.221
Caldas	799	1,3%	962
Amazonas	441	0,7%	474
Bolívar	318	0,5%	525
Caquetá	312	0,5%	404
Vaupés	121	0,2%	125
Valle del Cauca	23	0,0%	27
Magdalena	16	0,0%	27
Atlántico	12	0,0%	21
Chocó	11	0,0%	16
Risaralda	8	0,0%	11
Casanare	7	0,0%	14
Arauca	6	0,0%	9
Guaviare	5	0,0%	6
No Suministrado	2	0,0%	0
Vichada	1	0,0%	2
<b>Total general</b>	<b>62.961</b>	<b>100%</b>	<b>93.335</b>

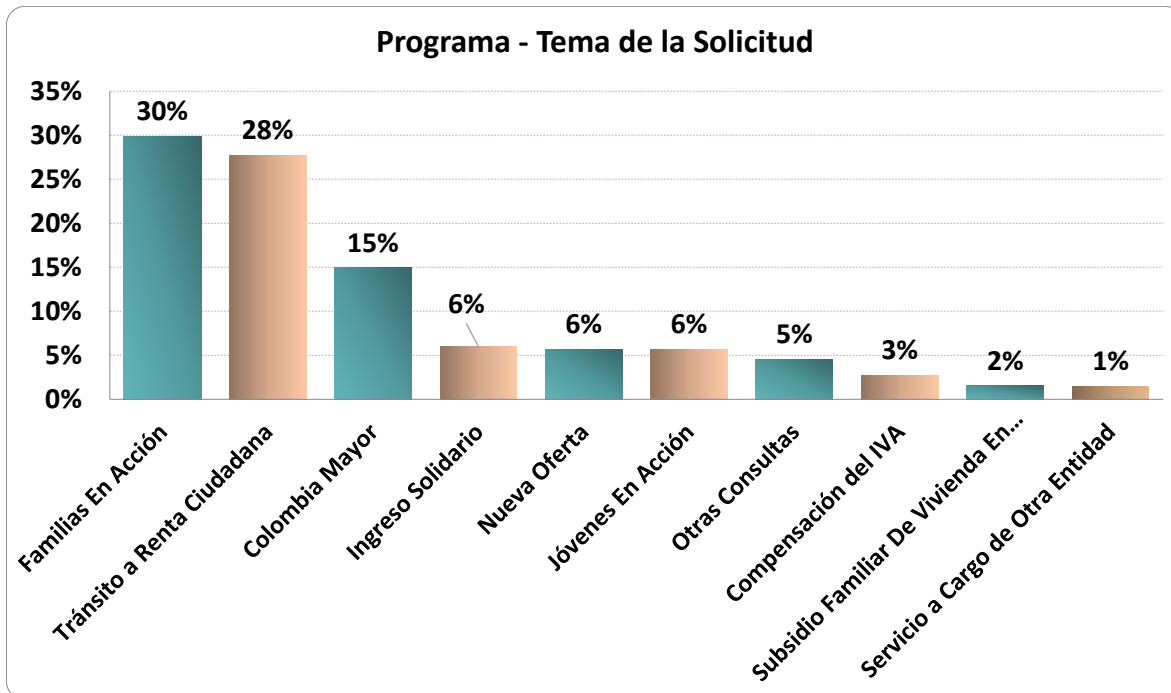
Se identificó que en todos los departamentos la mayor cantidad de solicitudes provienen del municipio capital del departamento y cabecera municipal.

Se observa que de cada 1000 solicitudes en canal presencial 512 provienen de Bogotá.

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

Las 62.961 personas que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas (93.190) durante el semestre de acuerdo con sus intereses.

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente gráfica:

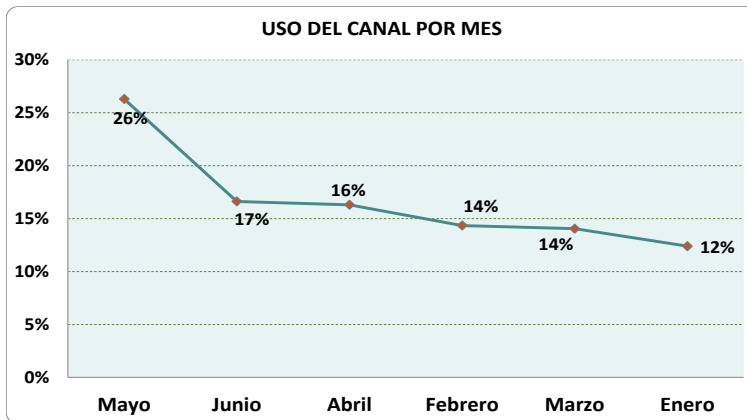


Tema	Total	%
Familias En Acción	27.823	30%
Tránsito a Renta Ciudadana	25.854	28%
Colombia Mayor	13.908	15%
Ingreso Solidario	5.557	6%
Nueva Oferta	5.292	6%
Jóvenes En Acción	5.265	6%
Otras Consultas	4.194	5%
Compensación del IVA	2.525	3%
Subsidio Familiar de Vivienda en Especie	1.413	2%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	1.359	1%
<b>Total general</b>	<b>93.190</b>	<b>100%</b>

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial para el primer semestre de 2023 corresponde al programa Familias en Acción con 30%, seguido del programa que lo reemplaza Tránsito a Renta Ciudadana con el 28% de todas las solicitudes, Colombia mayor 15%, Ingreso solidario después que se informó que no continuaría bajo a 6% del total, Jóvenes en Acción con 6%, Compensación IVA solo 3%, y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 2%.

Los programas de Familias en Acción, Transito a Renta Ciudadana, Colombia mayor, Ingreso solidario, los posibles nuevos programas y Jóvenes en Acción fueron los más consultados en el primer semestre de 2023 con el 90% del total.

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

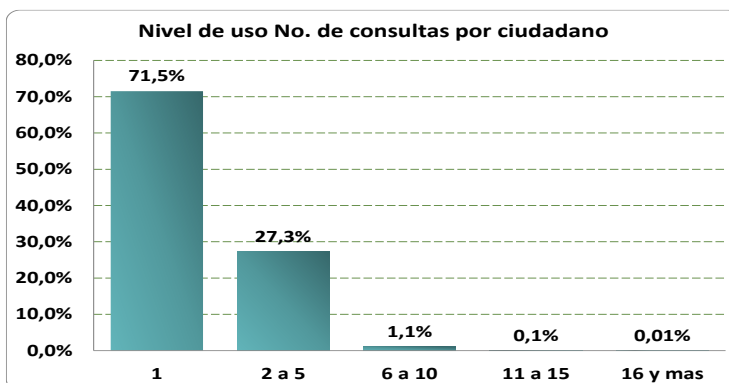


Mes	Total	%
Mayo	24.543	26%
Junio	15.517	17%
Abril	15.219	16%
Febrero	13.389	14%
Marzo	13.113	14%
Enero	11.569	12%
<b>Total, general</b>	<b>97.340</b>	<b>100%</b>

Mayo fue el mes de mayores solicitudes con 26% del total de consultas, seguido de junio con el 17%, en los demás meses se puede considerar que el comportamiento es regular.

### 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 62.961 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 primer semestre de 2023 el total de personas fueron 62.961 que se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:



Consultas por ciudadano	Total	%
1	45.036	71,5%
2 a 5	17.165	27,3%
6 a 10	711	1,1%
11 a 15	41	0,1%
16 y mas	8	0,01%
<b>Total, general</b>	<b>62.961</b>	<b>100,0%</b>

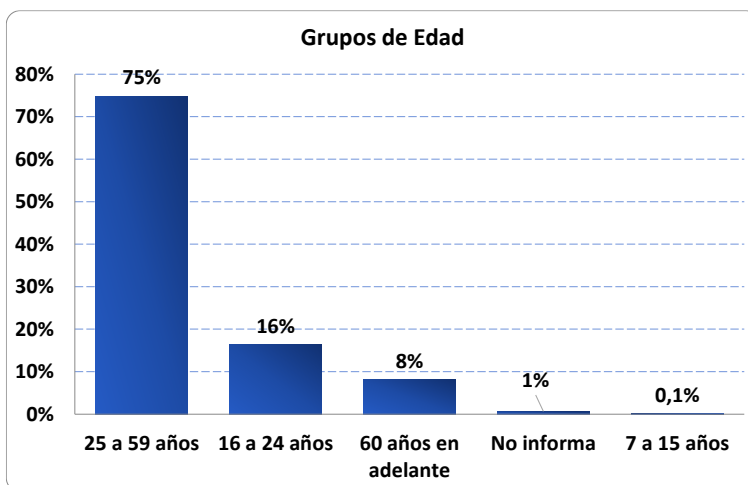


El 71.5% de las personas hicieron una única consulta en el canal presencial durante el semestre, 27.3% hicieron entre 2 a 5, el 1.1 % (711 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 49 personas hicieron solicitudes a la Entidad 11 o más veces en el semestre cada uno.

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

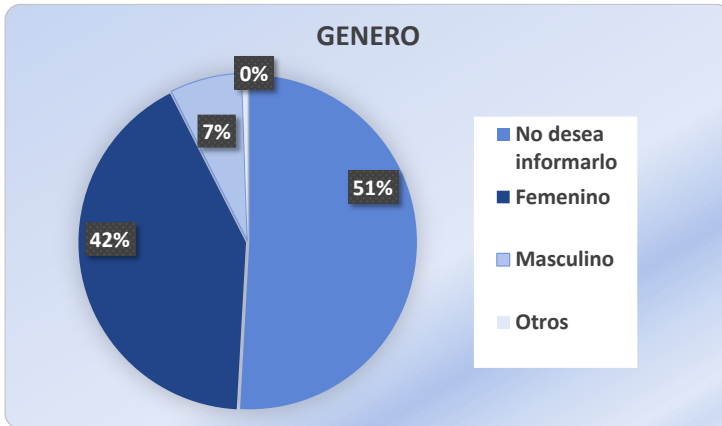
### 9.1 Resultados generales por grupos de edad



Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	425.047	75%
16 a 24 años	92.823	16%
60 años en adelante	45.823	8%
No informa	3.681	1%
7 a 15 años	680	0,1%
<b>Total general</b>	<b>568.054</b>	<b>100%</b>

La mayor cantidad de personas 75%, 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 16% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 91% de la población atendida a través de estos canales. Las personas que no suministraron su edad son el 1% y algunos de ellos son personas que hacen uso del canal chat SMS.

## 9.2 Resultados generales por género

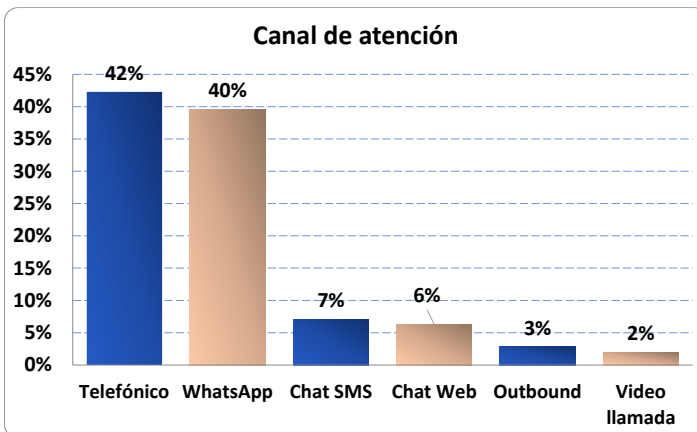


Género	Total	%
No desea informarlo	289.058	51%
Femenino	236.410	42%
Masculino	39.493	7%
Otros	3.093	0,5%
<b>Total general</b>	<b>568.054</b>	<b>100%</b>

Con respecto al género de los ciudadanos se encuentra que la mayoría de las solicitudes a través del canal virtual y telefónico, con el 51% las personas no desearon informarlo seguido del género femenino con el 42%, masculino solo el 7% otros 0.5% del total de los ciudadanos.

## 9.3 Resultados generales por canal de atención

Las 568.054 personas que se comunicaron con la Entidad a nivel nacional utilizaron los principales canales del grupo telefónico y virtual según la siguiente distribución:



CANAL ATENCION	CIUDADANOS	%
Telefónico	267.818	42%
WhatsApp	250.903	40%
Chat SMS	45.006	7%
Chat Web	39.544	6%
Outbound	17.819	3%
Video llamada	12.474	2%
<b>Total general</b>	<b>633.564</b>	<b>100%</b>

El canal telefónico fue el canal más utilizado con un 42% del total, seguido de WhatsApp con el 40%, el uso de WP se ha ido incrementando desde su implementación; 21% en el I semestre de 2022 a 32% en el II de 2022 y 40% en el I de 2023, y el canal telefónico ha ido

disminuyendo el semestre pasado fue utilizado por el 48% de las personas, el Chat SMS tiene el 7%; chat web 6% y video llamada el 2% (12.474 consultas).

El canal telefónico todavía es el medio preferido en general por todos los programas como beneficiarios de Transito a Renta Ciudadana antes 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 Videollamada incluye el servicio de interprete de lengua de señas colombiana para personas con discapacidad auditiva, y en el primer semestre de 2023, 104 personas hicieron uso de este servicio.**

**El canal Telefónico incluye el servicio de interprete de 4 dialectos indígenas: Munka, Bue, Muka y Mipode de la Etnia Uitoto – Muina Murui, y en el primer semestre de 2023, 11 personas hicieron uso de intérprete de lenguas indígenas.**

El canal Outbound (3%) 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.

Durante el I semestre de 2023 se implementaron 3 nuevos canales:

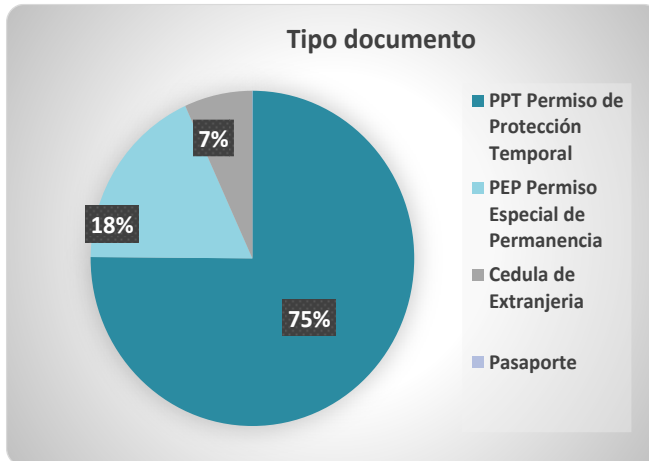
Otros canales	Total registros	
Cabinas Telefónicas (5)	380	En Neiva, Ibagué; Cartagena, Armenia y Valledupar, marzo 2023
Click to Call	28	Se implemento en marzo de 2023
Quiosco Virtual	5	Se implemento en marzo de 2023
<b>Total</b>	<b>413</b>	

El Quiosco virtual esta ubicado en la ventanilla de la sede central, ahí se pueden hacer consultas de preguntas frecuentes y tiene la opción de videollamada y click to call (Llamada por internet que se enruta desde el quiosco como si fuera una Videollamada, pero sin video y se puede activar también cuando hay mucha cola en WhatsApp).

Si bien las cabinas telefónicas y el quiosco virtual están ubicados en puntos presenciales la información de ciudadanos que hacen uso de estos se registra en el Sistema GIS.

Desde el mes de marzo 2023 en que se implementaron estos últimos servicios 380 personas hicieron uso de las cabinas telefónicas, 5 del quiosco virtual y 28 personas accedieron a click to call.

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



Tipo documento	Total	%
PPT Permiso de Protección Temporal	8.476	75%
PEP Permiso Especial de Permanencia	2.037	18%
Cedula de Extranjería	765	7%
Pasaporte	4	0%
<b>Total general</b>	<b>11.282</b>	<b>100%</b>

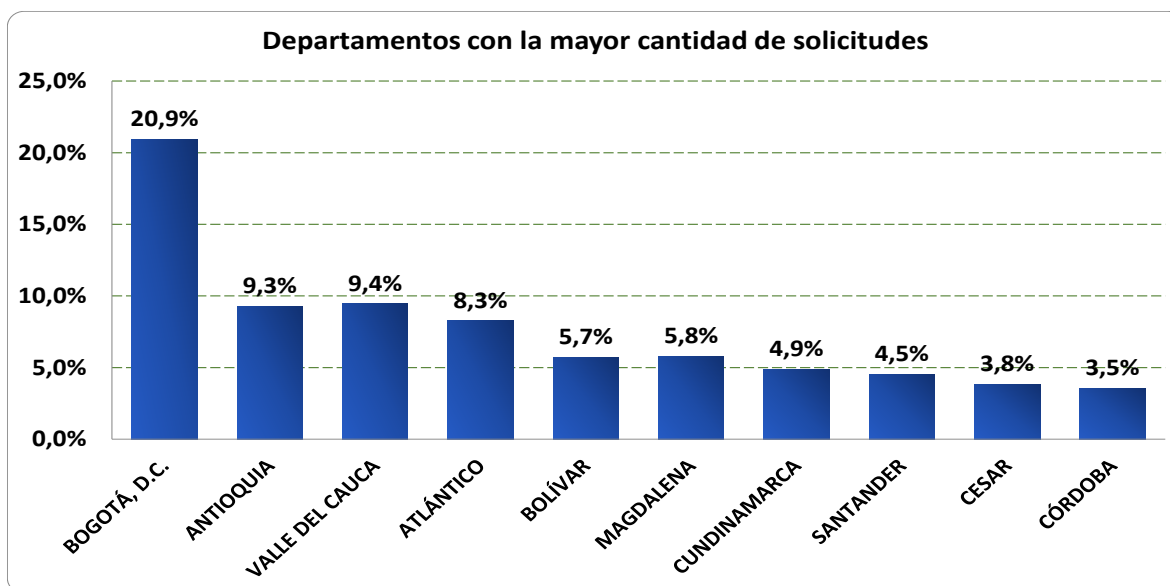
Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el I semestre de 2023 a través del canal telefónico y virtual, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 11.282 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 2% del total de usuarios, de los cuales el 75% corresponden a PPT y el 18% PEP.

#### 9.5 Resultados generales por departamento

En la base de datos GIS durante el I semestre de 2023 se registró 568.054 personas de todos los departamentos, las cuales en conjunto hicieron un total de 1.676.396 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.	108.781	19,1%	350.653	20,9%
ANTIOQUIA	53.651	9,4%	155.778	9,3%
VALLE DEL CAUCA	51.570	9,1%	158.161	9,4%
ATLÁNTICO	47.580	8,4%	138.347	8,3%
BOLÍVAR	32.653	5,7%	96.159	5,7%
MAGDALENA	31.757	5,6%	96.866	5,8%
CUNDINAMARCA	28.988	5,1%	81.856	4,9%
SANTANDER	26.604	4,7%	75.943	4,5%
CESAR	22.176	3,9%	63.665	3,8%
CÓRDOBA	21.260	3,7%	59.397	3,5%
NORTE DE SANTANDER	17.912	3,2%	47.670	2,8%
TOLIMA	15.597	2,7%	44.812	2,7%

CIUDAD/DPTO	CIUDADANOS	%	SOLICITUDES	%
NARIÑO	12.503	2,2%	36.343	2,2%
CAUCA	12.346	2,2%	33.335	2,0%
HUILA	11.755	2,1%	32.347	1,9%
SUCRE	11.207	2,0%	30.546	1,8%
LA GUAJIRA	11.007	1,9%	30.998	1,8%
META	10.399	1,8%	28.440	1,7%
BOYACÁ	8.030	1,4%	20.138	1,2%
RISARALDA	5.466	1,0%	15.510	0,9%
CALDAS	5.435	1,0%	14.323	0,9%
CHOCÓ	4.775	0,8%	14.862	0,9%
CASANARE	3.432	0,6%	8.890	0,5%
CAQUETÁ	3.253	0,6%	8.705	0,5%
QUINDÍO	3.190	0,6%	8.683	0,5%
PUTUMAYO	2.780	0,5%	7.274	0,4%
ARAUCA	2.105	0,4%	5.137	0,3%
AMAZONAS	846	0,1%	1.666	0,1%
GUAVIARE	416	0,1%	1.052	0,1%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	252	0,0%	641	0,0%
VICHADA	200	0,0%	552	0,0%
GUAINÍA	72	0,0%	156	0,0%
VAUPÉS	43	0,0%	90	0,0%
Sin definir	13	0,0%	7.401	0,4%
<b>Total general</b>	<b>568.054</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.676.396</b>	<b>100,0%</b>



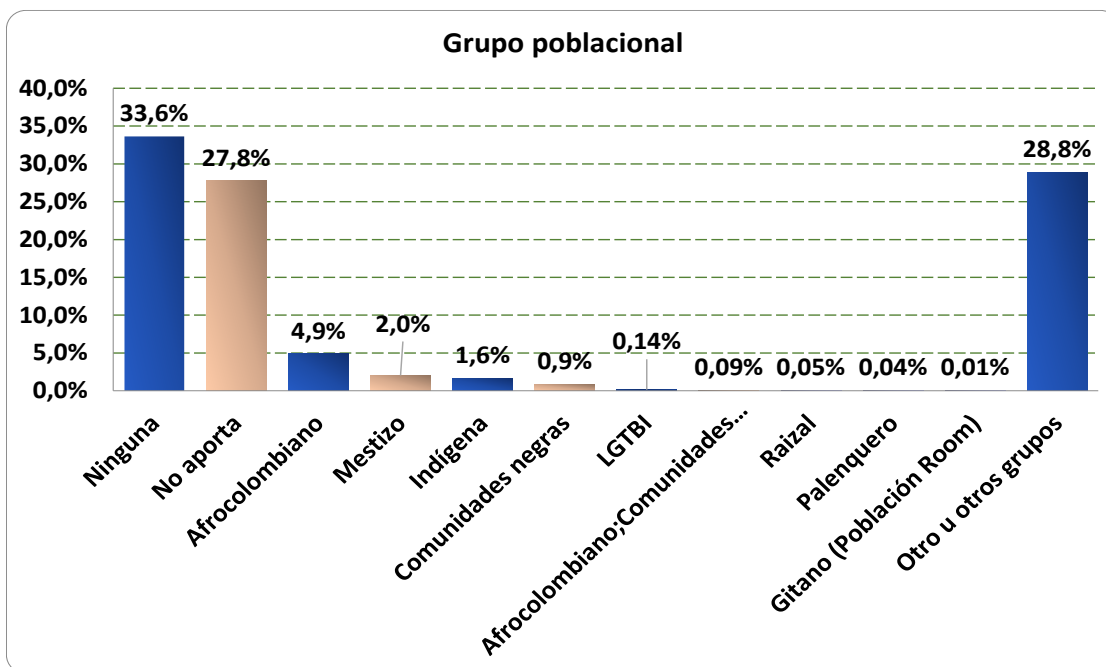
La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C., registra la mayor cantidad de usuarios, con el 19.1% del total y este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 20.9% del total en el país.

En segundo lugar, Antioquia con 9.4% de las personas y 9.3 % de las solicitudes, Valle del Cauca registra el 9.1% de personas y 9.4% de solicitudes, Atlántico registra con 8.4% de las personas y 8.3% de las solicitudes, en quinto lugar Bolívar 5.7% de usuarios y 5.7% del total de solicitudes.

En conjunto los diez primeros departamentos registran el 74.8% (425.020) usuarios que hicieron el 78% (1.276.825) de las consultas respondidas.

De cada 1.000 solicitudes 209 son provenientes de Bogotá, seguido por los departamentos de Antioquia con 93, Valle del Cauca 94 y Atlántico 83 consultas por cada 1.000 solicitudes. En promedio en el país una persona hizo 2.95 solicitudes en el semestre.

### 9.6 Información Poblacional



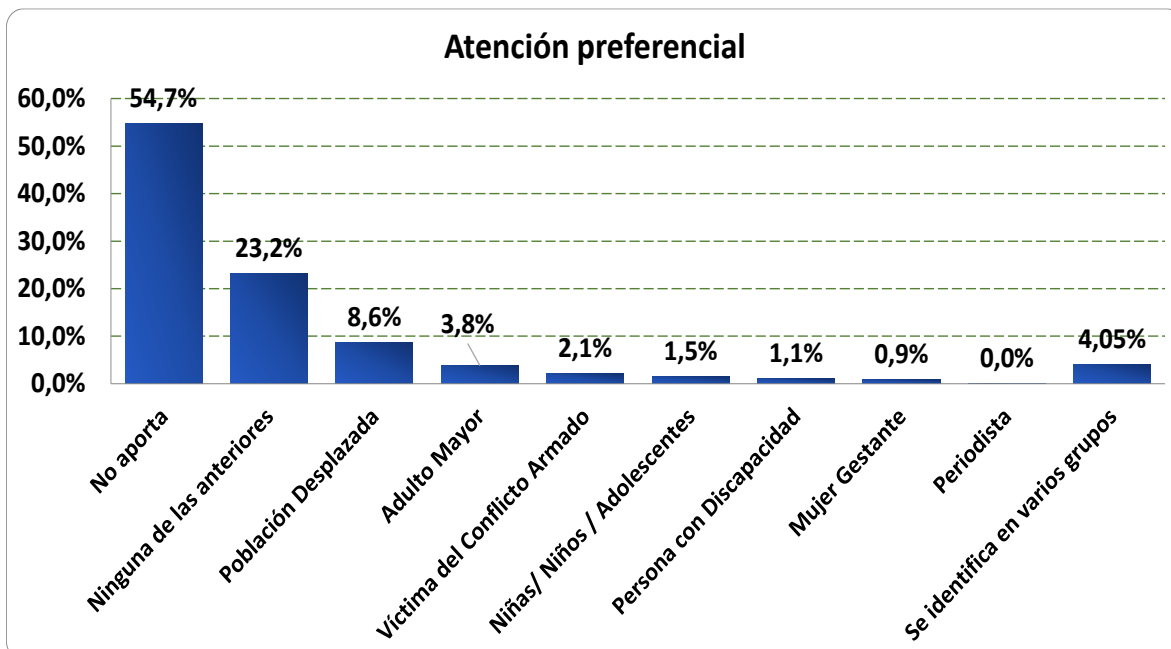
Información Poblacional	Total	%
Ninguna	190.998	33,6%
No aporta	157.669	27,8%
Afrocolombiano	27.783	4,9%
Mestizo	11.545	2,0%
Indígena	9.229	1,6%
Comunidades negras	5.032	0,9%
LGTBI	788	0,14%

Información Poblacional	Total	%
Afrocolombiano; Comunidades negras	537	0,09%
Raizal	308	0,05%
Palenquero	242	0,04%
Gitano (Población Room)	65	0,01%
Otro u otros grupos	163.858	28,8%
<b>Total</b>	<b>568.054</b>	<b>100,0%</b>

Los resultados se extraen de la base con la última información suministrada por el ciudadano, se encuentra que el 61,4% de los ciudadanos manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de la información poblacional o no aporta información al respecto, el 38,6% pertenece a una o más categorías de enfoque diferencial. de estos solo el 9,68% se identifica en un grupo poblacional específico y la categoría Afrocolombiano es la mayor con el 4,9% del total seguido de la categoría Mestizo con el 2,0%, e Indígena con el 1,6%. Un pequeño grupo se identifican en 2 grupos poblacionales o categorías de enfoque diferencial, siendo el grupo “Afrocolombiano; Comunidades negras” el mayor con 0,09% (537 personas) del total.

El 28,8% de personas seleccionaron la opción de otro grupo u otros grupos poblacionales sin embargo no se especifica cuáles son.

### 9.7 Resultados generales por Atención preferencial





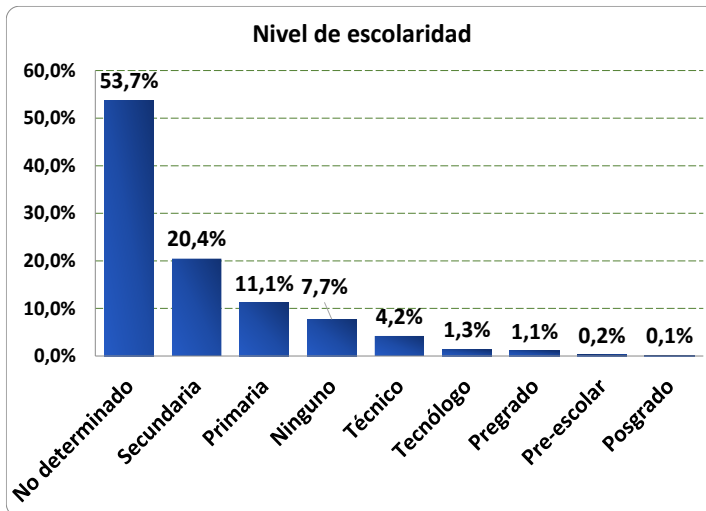
Atención Preferencial	Total	%
No aporta	310.847	54,7%
Ninguna de las anteriores	132.022	23,2%
Población Desplazada	48.959	8,6%
Adulto Mayor	21.624	3,8%
Víctima del Conflicto Armado	11.988	2,1%
Niñas/ Niños / Adolescentes	8.440	1,5%
Persona con Discapacidad	6.067	1,1%
Mujer Gestante	4.993	0,9%
Periodista	131	0,02%
Población Desplazada;Víctima del Conflicto Armado	12.808	2,25%
Adulto Mayor;Población Desplazada	2.189	0,39%
Adulto Mayor;Persona con Discapacidad	1.734	0,31%
Población Desplazada;Persona con Discapacidad	1.215	0,21%
Población Desplazada;Mujer Gestante	762	0,13%
Adulto Mayor;Población Desplazada;Víctima del ...	687	0,12%
Adulto Mayor;Víctima del Conflicto Armado	576	0,10%
Población Desplazada;Persona con Discapacidad;...	521	0,09%
Niñas/ Niños / Adolescentes;Población Desplazada	381	0,07%
Persona con Discapacidad;Víctima del Conflicto...	344	0,06%
Adulto Mayor;Población Desplazada;Persona con ...	290	0,05%
Población Desplazada;Mujer Gestante;Víctima de...	171	0,03%
Niñas/ Niños / Adolescentes;Víctima del Confli...	139	0,02%
Mujer Gestante;Víctima del Conflicto Armado	137	0,02%
Niñas/ Niños / Adolescentes;Población Desplaza...	120	0,02%
Adulto Mayor;Población Desplazada;Persona con ...	117	0,02%
Población Desplazada;Ninguna de las anteriores	94	0,02%
Adulto Mayor;Persona con Discapacidad;Víctima ...	80	0,01%
Niñas/ Niños / Adolescentes;Persona con Discap...	67	0,01%
Otros	551	0,10%
<b>Total</b>	<b>568.054</b>	<b>100,0%</b>

El 77,9% de los ciudadanos manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de la atención preferencial o no aportan información al respecto, solo el 18% se identifica en un (1) grupo de atención preferencial y en este grupo, población desplazada con 8,6% del total es el grupo más grande seguido de adulto mayor con 3,8%.



El 4,05% (22.983 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 2,25% del total.

### 9.8 Resultados generales por Nivel de Escolaridad



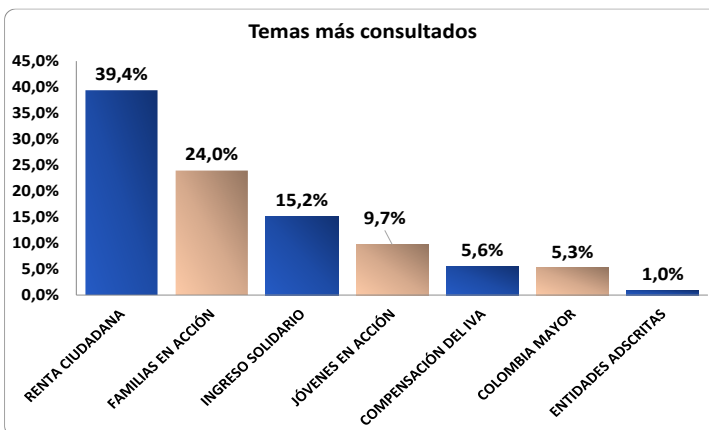
Nivel de Escolaridad	Total	%
No determinado	305.294	53,7%
Secundaria	116.164	20,4%
Primaria	63.295	11,1%
Ninguno	43.855	7,7%
Técnico	23.933	4,2%
Tecnólogo	7.457	1,3%
Pregrado	6.074	1,1%
Pre-escolar	1.275	0,2%
Posgrado	707	0,1%
<b>Total</b>	<b>568.054</b>	<b>100%</b>

El 53,7% de ciudadanos que establecieron contacto no dan información acerca de su nivel de escolaridad, el 20,4% de ciudadanos tienen nivel de escolaridad secundaria, el 11,1% Primaria, el 7,7% ninguno, estos representan el 39% del total de ciudadanos que dieron respuesta a esta pregunta.

Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado un total de 7% 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:



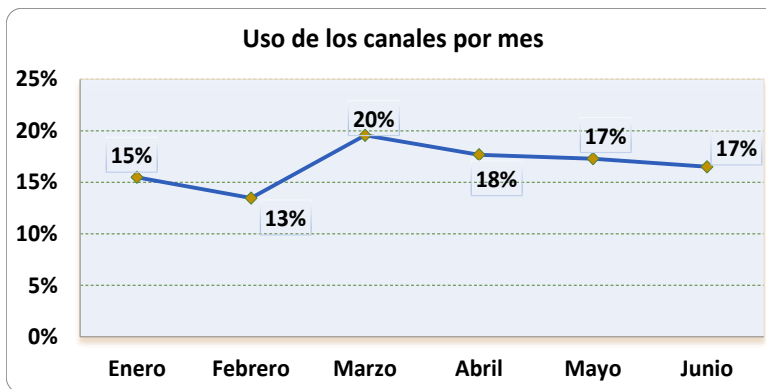
Tema	Total	%
RENTA CIUDADANA	397.761	39,4%
FAMILIAS EN ACCIÓN	241.858	24,0%
INGRESO SOLIDARIO	153.194	15,2%
JÓVENES EN ACCIÓN	98.118	9,7%
COMPENSACIÓN DEL IVA	56.143	5,6%
COLOMBIA MAYOR	53.043	5,3%
ENTIDADES ADSCRITAS	9.601	1,0%
<b>Total general</b>	<b>1.009.718</b>	<b>100%</b>

La mayor cantidad de consultas a través de los canales telefónico y virtual en el I semestre de 2023 fue sobre el programa Renta Ciudadana con el 39,4% seguido de Familias en Acción con el 24% de las consultas, Ingreso solidario con el 15,2%, Jóvenes en Acción con el 9,7%, Compensación de IVA el 5,6%, Colombia mayor solo el 5,3% 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 a Renta Ciudadana, Inscripciones para población indígena, Traslado de municipio y Prerregistro en JEA.

Otros temas como Emprendimiento, Mi Negocio, IRACA y RESA fueron menos del 1% del total de temas consultados.

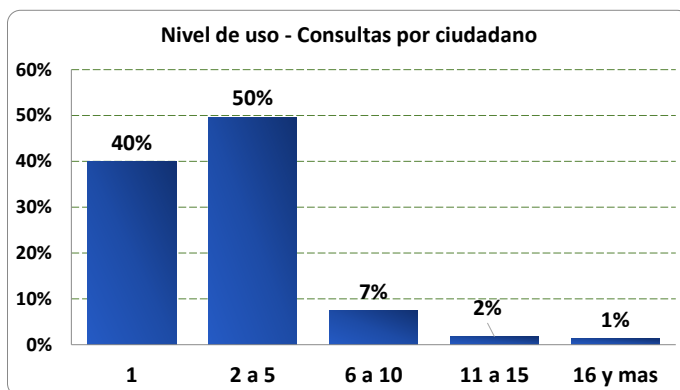
### 9.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo



Mes	Total	%
Enero	276.821	15%
Febrero	240.804	13%
Marzo	349.831	20%
Abril	316.043	18%
Mayo	309.155	17%
Junio	295.146	17%
<b>Total</b>	<b>1.787.800</b>	<b>100%</b>

Los resultados de uso del canal de atención en el primer semestre de 2023, nos muestran homogeneidad en el tiempo, los meses en los que se realizaron mayor número de consultas fueron los de marzo y abril.

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



Uso de Canales consultas	Id Registro	%
1	226.466	40%
2 a 5	281.693	50%
6 a 10	42.309	7%
11 a 15	10.044	2%
16 y mas	7.542	1%
<b>Total</b>	<b>568.054</b>	<b>100%</b>

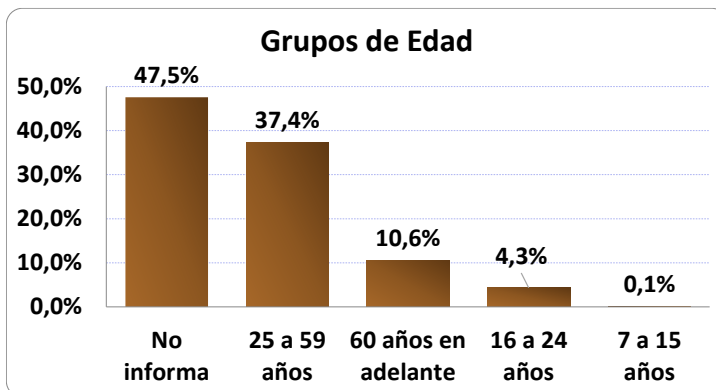
Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo seleccionado de datos de 568.054 registros, con documento de identificación de cada una de las personas usuarias por periodo (mes) teniendo en cuenta cada registro generado en cada consulta por usuario, con el fin de 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 primer semestre de 2023 el total de personas fueron 568.054 que se comunicaron por cualquiera de los canales telefónico o virtual con la siguiente frecuencia: El 40% de las personas hicieron una única consulta en cualquiera de los canales durante el semestre, 50% hicieron entre 2 a 5, el 7 % (42.309 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 17.586 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 (171.000 personas).

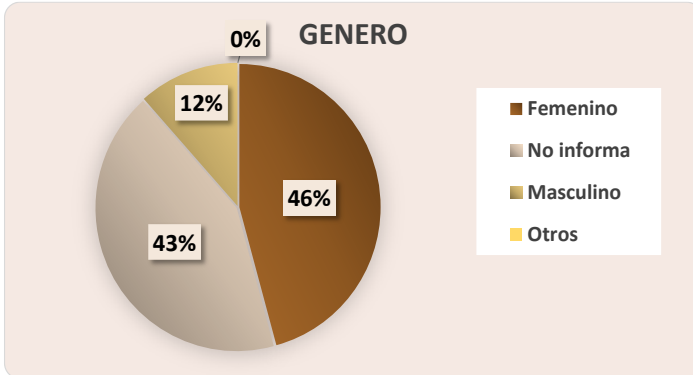
### 10.1 Resultados generales por grupos de edad.



Grupo de Edad	Total	%
No informa	81.304	47,5%
25 a 59 años	63.983	37,4%
60 años en adelante	18.149	10,6%
16 a 24 años	7.409	4,3%
7 a 15 años	155	0,1%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100%</b>

Para este canal que recibe la información a través del formulario web, el mayor porcentaje de ciudadanos 47,5% No suministraron su edad, los que informaron su edad están principalmente en el grupo etáreo de 25 a 59 años con el 37,4%, seguido del grupo de 60 años en adelante con un 10,6% del total y 16 a 24 años con el 4,3%.

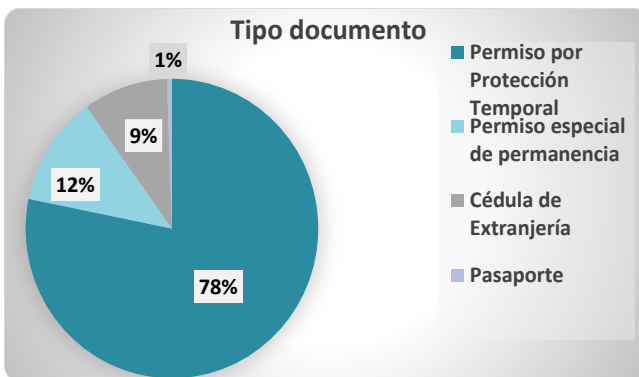
## 10.2 Resultados generales por Género



Genero	Total	%
Femenino	78.279	45,8%
No informa	72.989	42,7%
Masculino	19.711	11,5%
Otros	21	0,01%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100,0%</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 45,8%, el 42,7% prefirieron no informarlo, hombres solo el 11,5% y solo un mínimo porcentaje 0.01% se identifica en otros géneros con 21 personas.

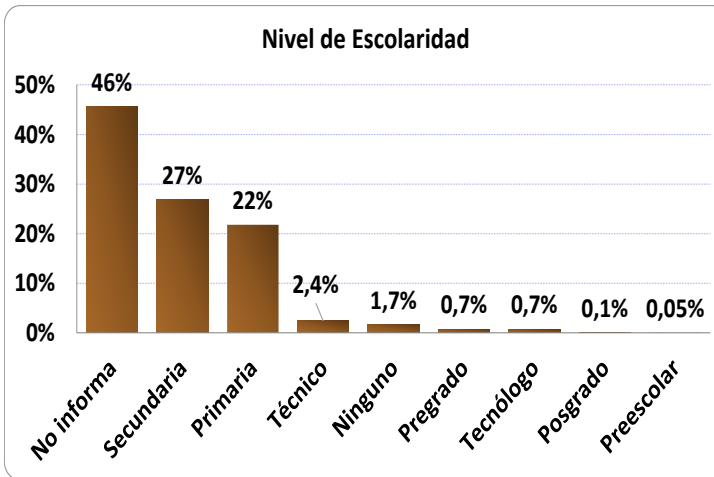
## 10.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo Documento	Total	%
Permiso por Protección Temporal	3.855	78,2%
Permiso especial de permanencia	588	11,9%
Cédula de Extranjería	461	9,3%
Pasaporte	27	0,5%
<b>Total general</b>	<b>4.931</b>	<b>100,0%</b>

Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el I semestre de 2023 a través del canal escrito, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 4.931 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 2.88% del total de usuarios de este canal, de los cuales el 78% corresponden a PPT, el 12% a PEP y el 9% a cedula de extranjería.

### 10.4 Resultados generales por Nivel de Escolaridad

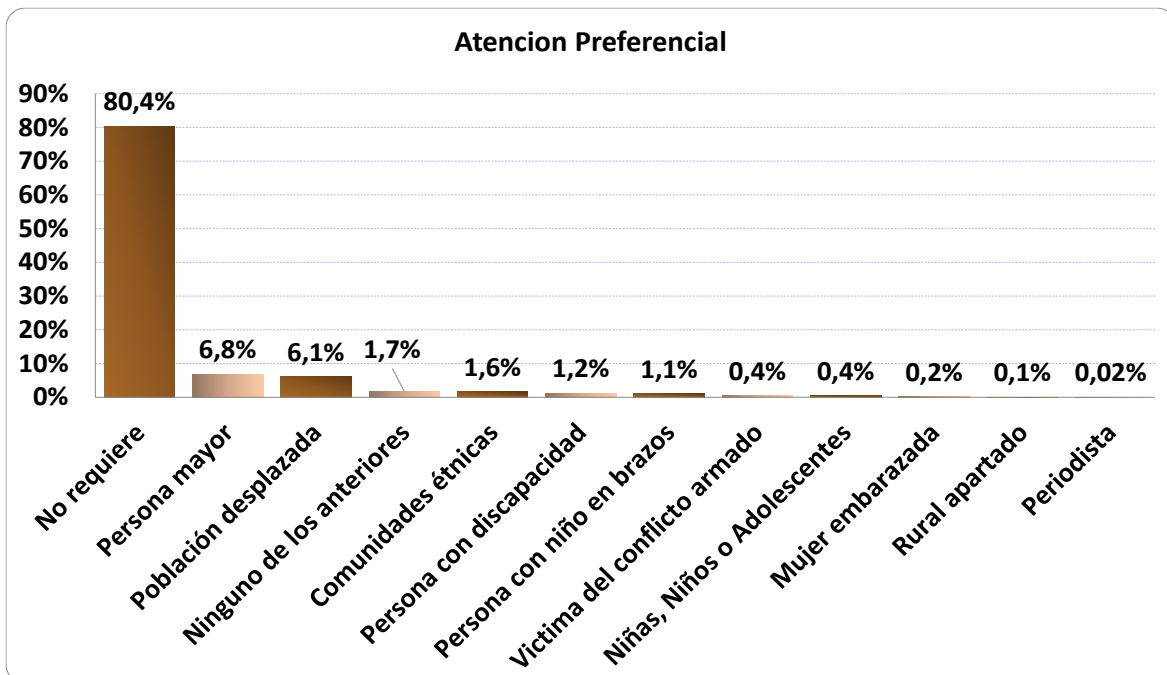


Nivel Escolaridad	Total	%
No informa	78.056	46%
Secundaria	45.930	27%
Primaria	37.230	22%
Técnico	4.110	2,4%
Ninguno	2.925	1,7%
Pregrado	1.281	0,7%
Tecnólogo	1.253	0,7%
Posgrado	137	0,1%
Preescolar	78	0,05%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100%</b>

El 46% de ciudadanos que establecieron contacto por canal escrito no informan cual es su nivel de escolaridad, el 27% secundaria, el 22 % dicen alcanzar primaria, 2,4% técnico y 1,7% ninguno estos representan el 98% del total de ciudadanos.

Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado un total de 3,9% del total, estos ciudadanos son en su mayoría beneficiarios de Jóvenes en acción.

### 10.5 Resultados generales por atención preferencial

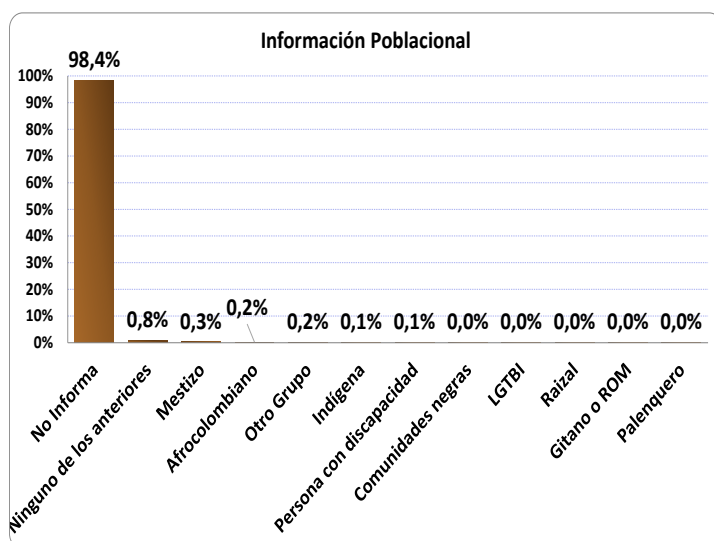


Atención Preferencial	Total	%
No requiere	137.408	80,4%
Persona mayor	11.641	6,8%
Población desplazada	10.516	6,1%
Ninguno de los anteriores	2.977	1,7%
Comunidades étnicas	2.742	1,6%
Persona con discapacidad	2.077	1,2%
Persona con niño en brazos	1.854	1,1%
Víctima del conflicto armado	656	0,4%
Niñas, Niños o Adolescentes	600	0,4%
Mujer embarazada	374	0,2%
Rural apartado	117	0,1%
Periodista	38	0,02%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100,0%</b>

El 80,4% de los ciudadanos manifiestan no requerir atención preferencial, el 6,8% se identifica en el grupo de atención preferencial adulto mayor, seguido de población desplazada con 6,1% y comunidades étnicas con el 1,6%.

El 1,2% de las personas manifiestan pertenecer al grupo de personas con discapacidad y víctima de conflicto armado solo el 0.4%.

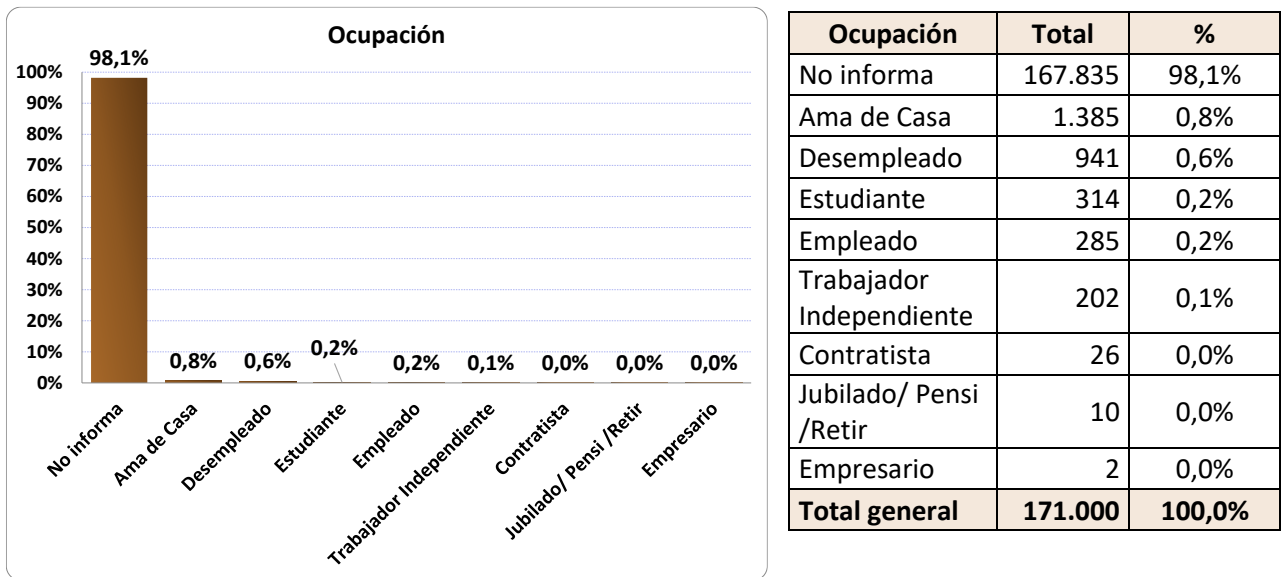
### 10.6 Resultados generales por Grupo Poblacional



información Poblacional	Total	%
No Informa	168.198	98,4%
Ninguno de los anteriores	1.362	0,8%
Mestizo	458	0,3%
Afrocolombiano	315	0,2%
Otro Grupo	275	0,2%
Indígena	174	0,1%
Persona con discapacidad	123	0,1%
Comunidades negras	37	0,0%
LGTBI	33	0,0%
Raizal	18	0,0%
Gitano o ROM	6	0,0%
Palenquero	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100,0%</b>

La gran mayoría de los ciudadanos 98,4% que hicieron uso del canal escrito No informan si se identifican con alguno de los grupos de población y seguidamente un 0,8% no se identifican con ninguno grupo.

### 10.7 Resultados generales por Ocupación



El mayor porcentaje, 98,1% de las personas que usaron esta modalidad del canal escrito No informaron sobre su ocupación actual, seguido de un 0,8% (1.385) que informan ser amas de casa, 0,6% (941) personas indican estar desempleados y 0,2% 314 son estudiantes.

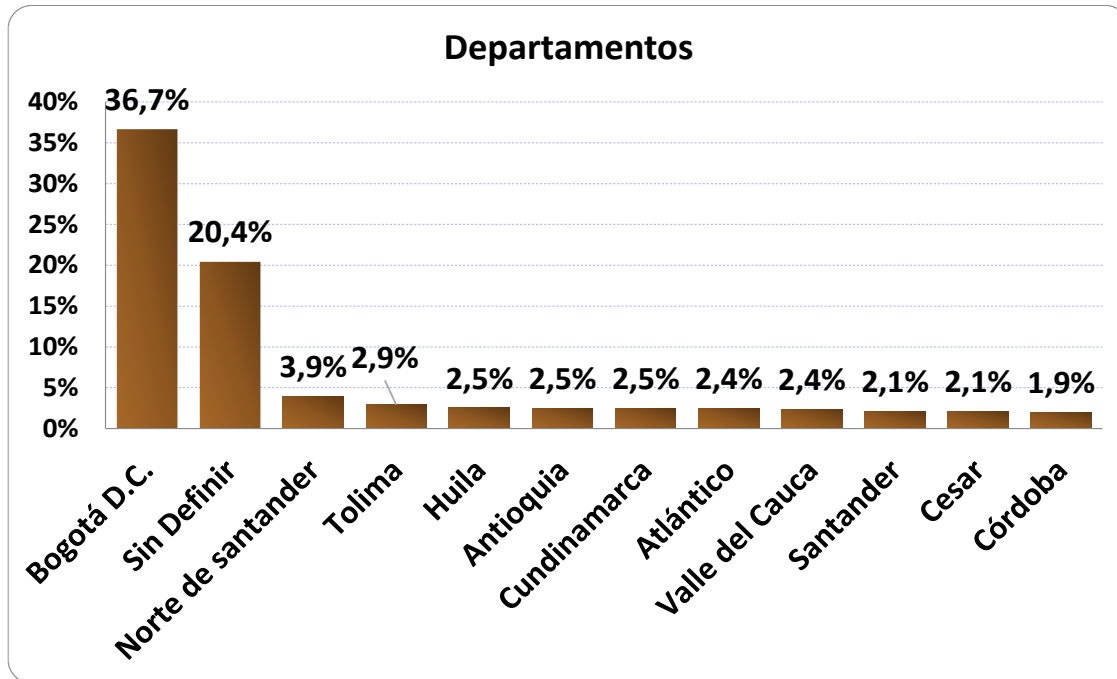
Se evidencia poca captura de datos en el formulario web.

### 10.8 Resultados generales por departamento

Departamento	Total	%
Bogotá D.C.	62.673	36,7%
Sin Definir	34.914	20,4%
Norte de Santander	6.712	3,9%
Tolima	5.012	2,9%
Huila	4.332	2,5%
Antioquia	4.275	2,5%
Cundinamarca	4.207	2,5%
Atlántico	4.182	2,4%

Departamento	Total	%
Valle del Cauca	4.070	2,4%
Santander	3.658	2,1%
Cesar	3.651	2,1%
Córdoba	3.325	1,9%
La Guajira	2.907	1,7%
Sucre	2.896	1,7%
Cauca	2.687	1,6%
Nariño	2.656	1,6%
Bolívar	2.482	1,5%
Magdalena	2.390	1,4%
Meta	2.095	1,2%
Quindío	1.931	1,1%
Boyacá	1.732	1,0%
Caldas	1.338	0,8%
Putumayo	1.329	0,8%
Risaralda	1.004	0,6%
Caquetá	996	0,6%
Arauca	673	0,4%
Amazonas	668	0,4%
Guaviare	564	0,3%
Casanare	545	0,3%
Vaupés	483	0,3%
Chocó	331	0,2%
Vichada	157	0,1%
Archipiélago de San Andrés	85	0,05%
Guainía	24	0,01%
Lima	10	0,01%
Caracas	2	0,00%
Santiago de Chile	2	0,00%
Londres	1	0,00%
San José	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100,00%</b>





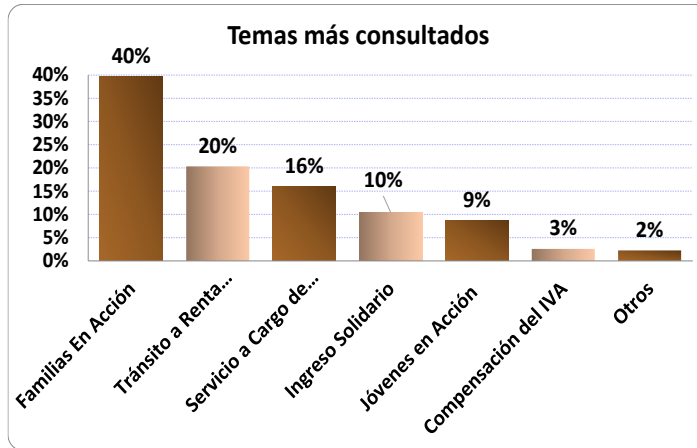
Como se observa en la tabla, la segmentación por departamentos indica que la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 36,7% del total, en segundo lugar Norte de Santander con el 3,9%, Tolima con 2,9%, Huila con el 2,5% y Antioquia con el 2,5%; una proporción muy alta de usuarios del canal 20,4%, no informan o no diligencian en el formulario 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 63,7% del total de usuarios que hicieron consultas.

En esta modalidad del canal escrito de cada 1.000 solicitudes 367 son provenientes de Bogotá, 39 de Norte de Santander, 29 de Tolima y 25 de Antioquia. Se encontró que 16 personas se contactaron a través de este canal desde ciudades fuera de Colombia como Lima, Caracas, Santiago de Chile, Londres y San José.

## 10.9 Resultados generales por tema



Tema	Total	%
Familias En Acción	80.813	40%
Tránsito a Renta Ciudadana	41.380	20%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	32.663	16%
Ingreso Solidario	21.360	10%
Jóvenes en Acción	17.502	9%
Compensación del IVA	5.267	3%
Otros	4.558	2%
<b>Total general</b>	<b>203.543</b>	<b>100%</b>

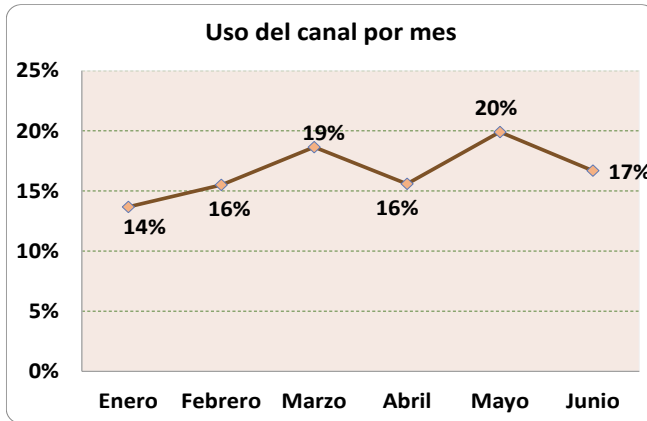
Se observa que la mayor cantidad de solicitudes para el primer semestre de 2023 corresponde al programa Familias en Acción con el 40% seguido de Tránsito a Renta Ciudadana con el 20% de todas las solicitudes, Consultas que corresponden a la gestión de otras entidades 16%, en 4to lugar Ingreso Solidario con el 10%, Jóvenes en Acción con 9% y Compensación IVA 3%, y otros temas 2%.

Los programas de Familias en Acción y Tránsito a Renta Ciudadana son los temas más consultados en el primer semestre de 2023 con el 60% 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 2% del total de temas consultados.

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

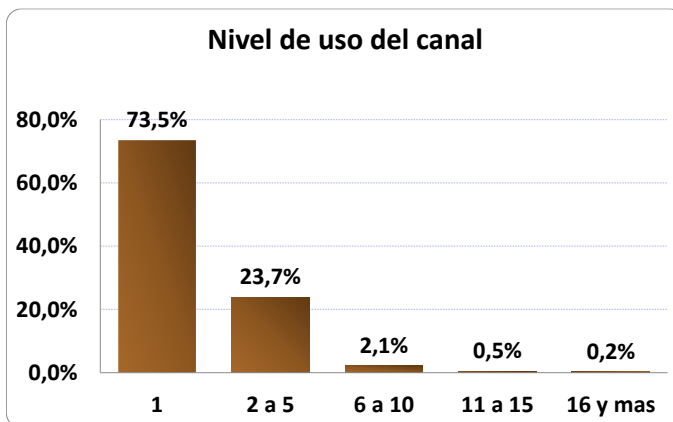


Mes	Total	%
Enero	33.755	14%
Febrero	38.276	16%
Marzo	46.038	19%
Abril	38.479	16%
Mayo	49.132	20%
Junio	41.192	17%
<b>Total general</b>	<b>246.872</b>	<b>100%</b>

Los resultados de uso del canal de atención en el primer semestre de 2023, nos muestran homogeneidad en el tiempo, los meses en los que se realizaron más consultas fueron los de marzo 20% y mayo 19%.

### 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 I semestre de 2023 fue de 171.000, con la siguiente frecuencia:



Uso formulario web	Total	%
1	125.691	73,5%
2 a 5	40.582	23,7%
6 a 10	3.596	2,1%
11 a 15	786	0,5%
16 y mas	345	0,2%
<b>Total general</b>	<b>171.000</b>	<b>100,0%</b>

El 97,2% de los ciudadanos realizaron hasta 5 consultas, de estos el 73,5% realizó una sola consulta en el semestre, 23,7% entre 2 y 5 consultas, el 2,1 % (3.596 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 786 personas hicieron de 11 a 15 consultas a la Entidad y 345 consultaron 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 primer I - semestre 2023 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 62.961 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 171.000 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 568.054 personas hicieron en total 1.676.396 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 79%, 42% virtual y 45,8% escrito, quienes se identifican con otro género diferente es solo el 1.02%, en total.
- El canal telefónico sigue siendo el preferido por los usuarios a nivel nacional con el 42% seguido de WhatsApp con el 40% cuyo uso se sigue incrementando considerablemente.
- Para todos los canales se hizo una aproximación con el tipo de documento registrado, para saber cuántas personas extranjeras hicieron consultas en el I semestre de 2023 encontrándose que; en canal presencial el 2,7% del total de solicitudes corresponden a extranjeros, en canal virtual el 2% y en canal escrito el 2.88% corresponden a extranjeros.

- Con referencia al nivel de escolaridad se encuentra que en todos los canales la mayoría manifiestan tener secundaria; en presencial 49,1%, escrito 27%, y virtual 20,4% sin embargo no es posible identificar si se completo este nivel de formación, es importante considerar que en promedio 4,2% 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 para los canales presencial y virtual por el grupo de personas desplazadas con el 15,7% y 8,6% y en canal escrito son los adultos mayores con 6,8% seguido por 6,1% que son personas desplazadas, 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 512 se originan en Bogotá, en el telefónico y virtual de cada 1.000 solicitudes 209 son provenientes de Bogotá, en canal escrito de cada 1000, 367 son de Bogotá.
- Para los canales virtual y escrito la mayoría 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 los canales presencial y escrito fueron en primer lugar Familias en Acción en promedio con el 35%, en segundo lugar Tránsito a Renta ciudadana con el 14% y en canal virtual el tema más consultado fue Tránsito a Renta ciudadana con el 39,4% y en segundo lugar Familias en acción con 24%.

## Recomendaciones

Considerando que esta información de caracterización es insumo para mejoras en los canales de atención se recomienda gestionar la inclusión de un nuevo valor o categoría en la variable de grupo poblacional para incluir “Campesinos y Campesinas” conforme a la normativa acto legislativo 01 de 2023.

Revisar una vez queden estructurados los nuevos programas de transferencias monetarias Renta ciudadana y Renta Joven la actualización en los sistemas de información para la correspondiente tipificación y registro de las atenciones.

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 adecuada 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.

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 Familias en acción y los nuevos programas 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 incluyo 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, IVR, 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

 <p>La equidad es de todos</p> <p>Prosperidad Social</p>	<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 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 escrito durante el primer semestre de 2023, 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 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 primer semestre de 2023, 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..
--	--

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

<b>Servicio al ciudadano</b>	
Adecuar la oferta institucional	<input type="text"/>
Diseñar o implementar un nuevo servicio	<input type="text"/>
Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
Adecuar e implementar canales de atención	<input checked="" type="text"/>
Otro ¿Cuál?	Garantizar el derecho al acceso de información
<b>Participación ciudadana y rendición de cuentas</b>	
Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información	<input checked="" type="text"/>
Diseñar acciones de diálogo (presencial y virtual) para el proceso de rendición de cuentas	
Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión	
Otro ¿Cuál?	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
<b>Trámites</b>	
Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>
<b>Gobierno en línea</b>	
Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información	
Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos	<input checked="" type="text"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>

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