

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

Periodo - II Semestre de 2023

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

Marzo de 2024

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.....	23
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.....	29
9.6 Información Poblacional	31
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.....	36
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	37
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)	44
11. Conclusiones y recomendaciones	45
12. Anexo 1. Alcance y Objetivos	49

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 2023 hasta el 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2023, por medio de los diversos puntos de atención del canal presencial, los canales telefónico, virtual y el 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; 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 segundo 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 segundo 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 julio de 2023 hasta el 31 de diciembre 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 Entidad¹:

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

Ilustración: Canales de atención:



Fuente: Elaboración propia

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.

➤ 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,

¹ 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.

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, a través de las líneas de atención.
- Campañas de salida: son un 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.

Web Callback: este canal permite a los ciudadanos ingresar sus datos de contacto en un enlace ubicado en la página web oficial de la Entidad, para que de forma automática el sistema lo coloque en cola y tan pronto haya disponibilidad de un agente se le regrese la llamada para atender la solicitud.

➤ **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 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.
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 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 recibió 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) durante el segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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
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	

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
Geográfica	Departamento
Demográfica	Tipo de documento de identificación
	Edad
	Genero
	Información Poblacional
	Atención Preferencial
	Escolaridad
	Ocupación
Intrínseca	Tipo de persona natural
	Periodo de la consulta (día, mes)
De comportamiento	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 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 **59.681** 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 2023	59.681

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 segundo semestre II - 2023 el total es de **2.054.495** 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 **676.745** personas.

Bases de Datos	Descripción	Registros totales, solicitudes	Ciudadanos caracterizados únicos
Sistema Integral de Soluciones - GIS	Registros unificados del II - semestre de 2023 de la base de datos del Sistema - GIS.	2.054.495	676.745

El valor de 676.745 es la cantidad de personas que se comunicaron con la Entidad e hicieron una o más consultas en el II semestre.

Para la variable comportamental *Nivel de Uso* se toma el total de datos 676.745 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 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 **216.164** 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 segundo semestre de 2023	216.164

8. Resultados del ejercicio de caracterización del Canal Presencial

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

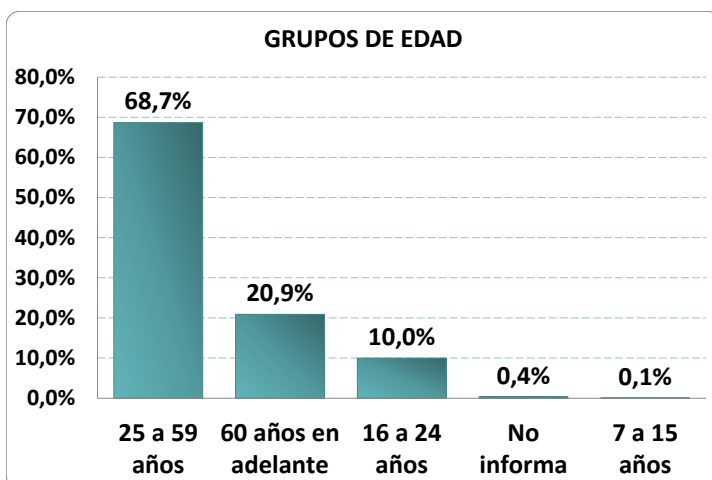
Tipo de Usuario	Total	%
Persona Natural	59.681	100%

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:

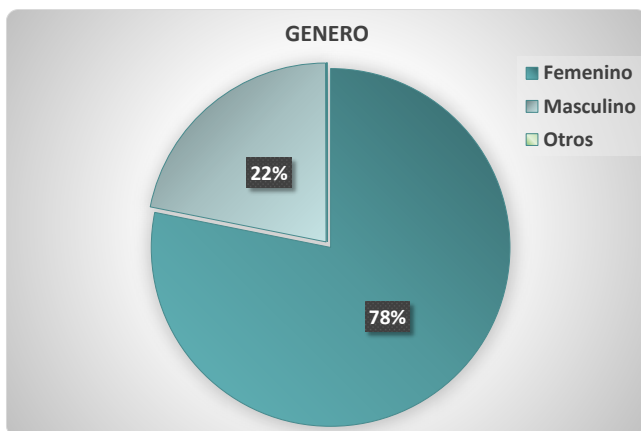


Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	40.988	68,7%
60 años en adelante	12.470	20,9%
16 a 24 años	5.967	10,0%
No informa	215	0,4%
7 a 15 años	41	0,1%
Total	59.681	100,0%

El mayor porcentaje de ciudadanos están en el grupo etario de 25 a 59 años con el 68,7% seguido del rango de 60 años en adelante con un 20.9% del total, complementando el Pareto estos dos grupos con un 89.6% del total, los ciudadanos que no suministraron su edad representan el 0.4%.

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.

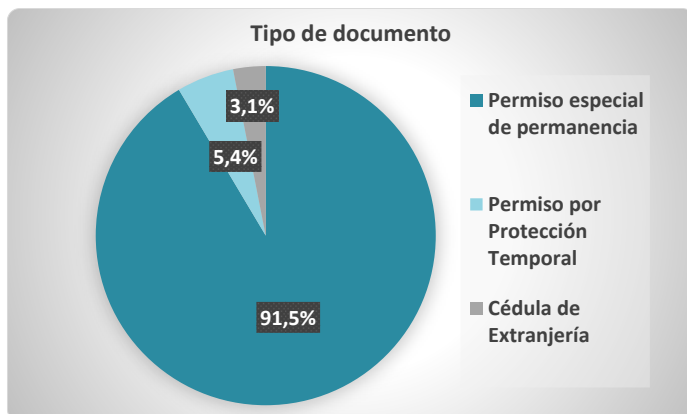
8.2 Resultados generales por Género



Genero	Total	%
Femenino	46.635	78,1%
Masculino	13.017	21,8%
Otros	29	0,05%
Total general	59.681	100%

Con respecto al género de los ciudadanos se encuentra que la mayoría de las solicitudes a través del canal presencial son realizadas por mujeres con el 78%, hombres 22% y otros solamente 29 ciudadanos con el 0,05%, del total.

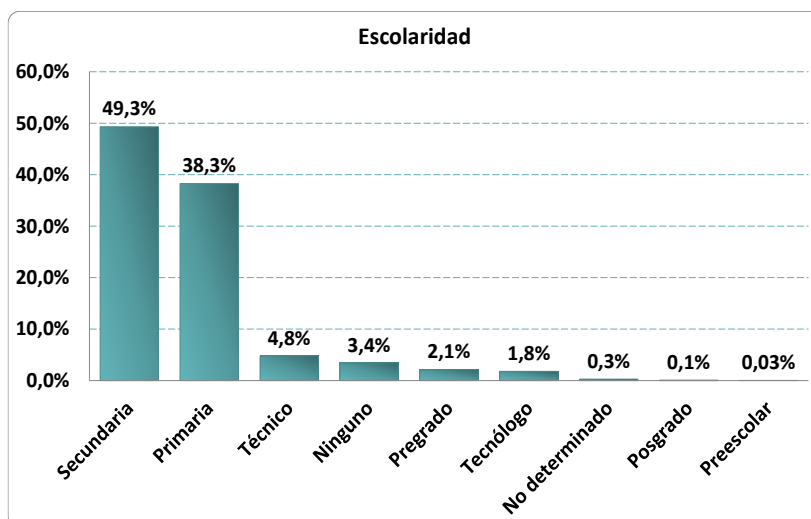
8.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo documento	Total	%
Permiso especial de permanencia	890	91,5%
Permiso por Protección Temporal	53	5,4%
Cédula de Extranjería	30	3,1%
Total general	973	100,0%

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 973 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 1,63% del total de usuarios, y en este grupo el 91,5% corresponden a PEP, el 5,4% a PPT y 3,1% con cédula de extranjería.

8.4 Resultados generales por Escolaridad



Nivel Escolaridad	Total	%
Secundaria	29.421	49,3%
Primaria	22.830	38,3%
Técnico	2.855	4,8%
Ninguno	2.029	3,4%
Pregrado	1.269	2,1%
Tecnólogo	1.065	1,8%
No determinado	155	0,3%
Posgrado	41	0,1%
Preescolar	16	0,03%
Total general	59.681	100%

El 49% de ciudadanos que establecieron contacto indican tener nivel de escolaridad secundaria, el 38,3% primaria, el 3,4% ninguno y 0,3% no determinado, estos representan el 91% del total de ciudadanos.

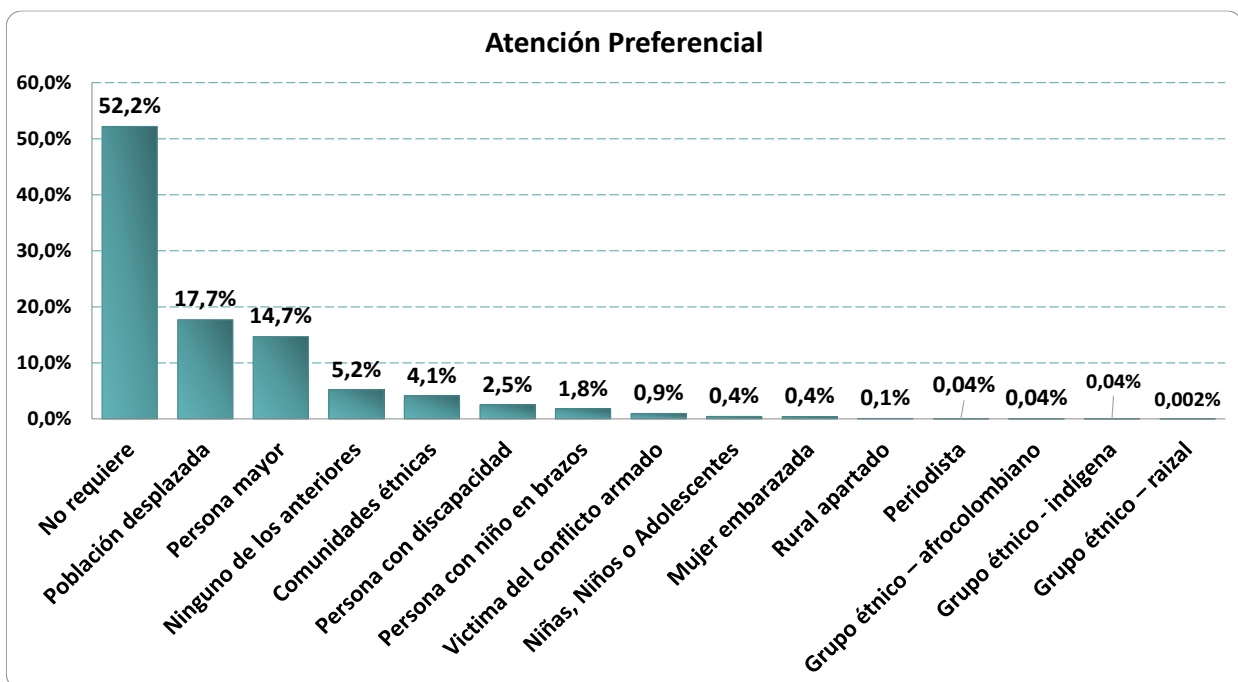
El 4.8% con nivel técnico, 2,1% están realizando el pregrado, 1.8% con nivel tecnólogo, muchos de los identificados en estos niveles son beneficiarios de Jóvenes en acción.

Es importante considerar para las 16 personas 0.03%, 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 (31.141 personas) el 52.2%, manifestaron no requerir atención preferencial, y solo 25.457 personas el 43% requirieron atención preferencial de acuerdo con la siguiente distribución:



Atención Preferencial	Total	%
No requiere	31.141	52,2%
Población desplazada	10.555	17,7%
Persona mayor	8.755	14,7%
Ninguno de los anteriores	3.083	5,2%
Comunidades étnicas	2.447	4,1%
Persona con discapacidad	1.490	2,5%
Persona con niño en brazos	1.053	1,8%
Víctima del conflicto armado	552	0,9%
Niñas, Niños o Adolescentes	263	0,4%
Mujer embarazada	234	0,4%
Rural apartado	39	0,1%
Periodista	25	0,04%
Grupo étnico – afrocolombiano	22	0,04%
Grupo étnico - indígena	21	0,04%
Grupo étnico – raizal	1	0,002%
Total general	59.681	100,0%

La población desplazada fue el grupo más numeroso con 10.555 ciudadanos 17.7% del total, seguido del grupo de personas mayores 8.755 que corresponde al 14.7%.

El grupo de personas con algún tipo de discapacidad que acudieron a los puntos presenciales corresponde al 2.5% del total (1.490 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 47.7%, seguidos de la Dirección Regional Tolima con el 5.5%, Norte de Santander 5.3% y Huila con el 3.8%, 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.

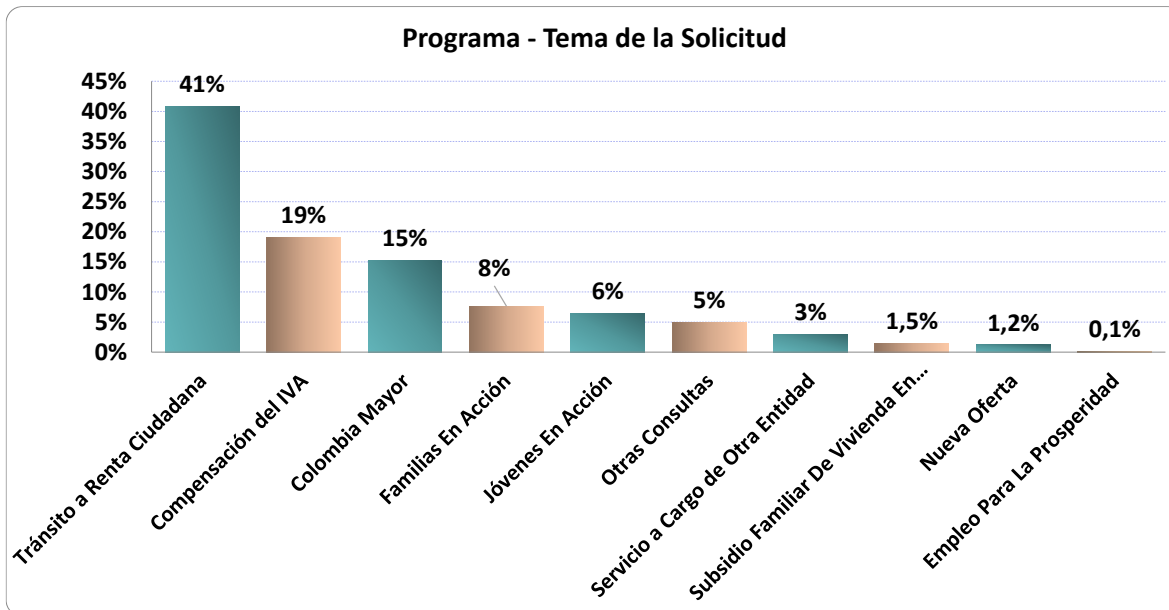
Departamento	Total	%	Cant Solicitudes
Bogotá D.C.	28.489	47,7%	50.117
Tolima	3.300	5,5%	4.850
Norte de Santander	3.139	5,3%	4.331
Huila	2.250	3,8%	5.375
Córdoba	2.247	3,8%	3.872
Cesar	2.120	3,6%	3.308
Nariño	1.876	3,1%	2.898
La Guajira	1.851	3,1%	2.320
Santander	1.656	2,8%	2.425
Cauca	1.581	2,6%	1.951
Cundinamarca	1.539	2,6%	2.226
Sucre	1.401	2,3%	1.960
Quindío	1.320	2,2%	2.166
Caquetá	1.111	1,9%	1.543
Bolívar	1.064	1,8%	1.772
Antioquia	999	1,7%	1.462
Putumayo	897	1,5%	1.596
Meta	653	1,1%	751
Caldas	628	1,1%	905
Amazonas	598	1,0%	1.112
Boyacá	482	0,8%	705
Vaupés	414	0,7%	722
Magdalena	15	0,03%	28
Valle del Cauca	15	0,03%	23
Atlántico	14	0,02%	18
Chocó	6	0,01%	11
Risaralda	5	0,01%	7
Guaviare	4	0,01%	6
Casanare	3	0,01%	6
Arauca	2	0,00%	2
Guainía	1	0,00%	1
Vichada	1	0,00%	2
Total general	59.681	1	98.471

Las 59.681 personas que usaron los puntos del canal presencial hicieron una o más consultas (en total 98.471) durante el semestre de acuerdo con sus intereses.

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 477 provienen de Bogotá.

8.7 Resultados generales por programa - tema de la solicitud

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente gráfica:

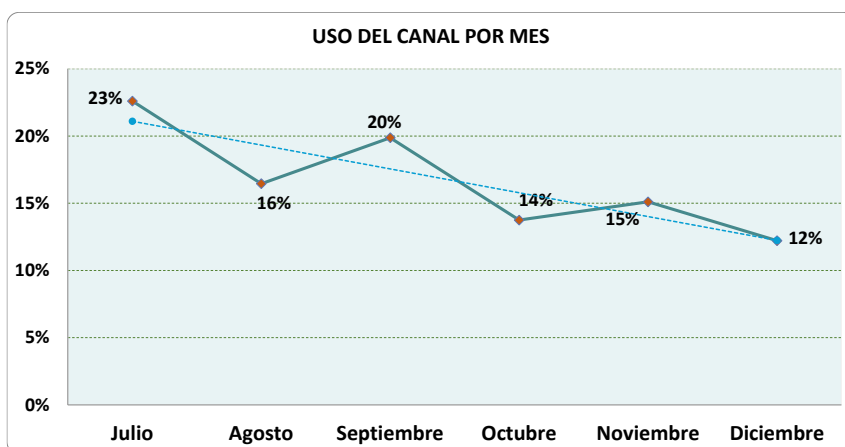


Tema	Total	%
Tránsito a Renta Ciudadana	27.570	41%
Compensación del IVA	12.826	19%
Colombia Mayor	10.277	15%
Familias En Acción	5.142	8%
Jóvenes En Acción	4.360	6%
Otras Consultas	3.361	5%
Servicio a Cargo de Otra Entidad	2.038	3%
Subsidio Familiar De Vivienda En Especie	979	1,5%
Nueva Oferta	818	1,2%
Empleo Para La Prosperidad	83	0,1%
Total general	67.454	100%

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes en el canal presencial para el segundo semestre de 2023 corresponde al programa Tránsito a Renta Ciudadana con 41%, seguido del programa Compensación IVA con el 19% de todas las solicitudes, Colombia mayor 15%, Familias en acción con 8%, Jóvenes en Acción con 6%, y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie 1.5%.

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

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



Mes	Total	%
Julio	22.258	23%
Agosto	16.204	16%
Septiembre	19.570	20%
Octubre	13.539	14%
Noviembre	14.876	15%
Diciembre	12.031	12%
Total general	98.478	100%

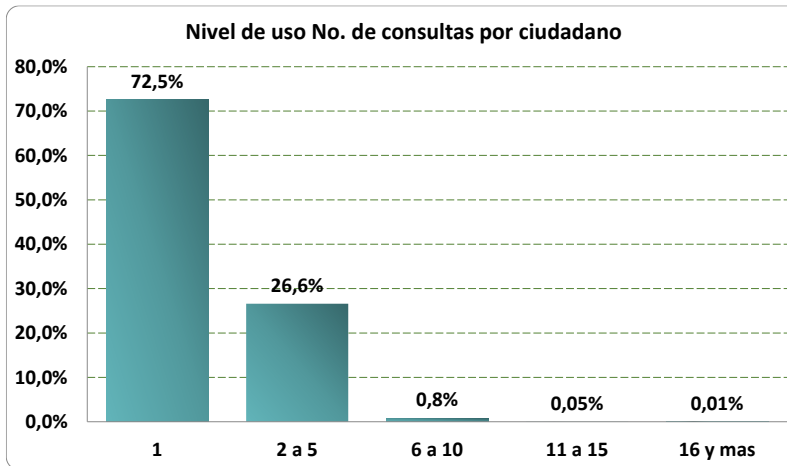
Julio fue el mes de mayores solicitudes con 23% del total de consultas, seguido de agosto con el 16%, en los demás meses se puede considerar que el comportamiento es regular.

Los resultados de uso del canal de atención en el segundo semestre de 2023, presenta una tendencia a la baja durante el semestre.

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 59.681 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 59.681 que se acercaron a los puntos presenciales de la Entidad con la siguiente frecuencia:



Consultas por ciudadano	Total	%
1	43.289	72,5%
2 a 5	15.863	26,6%
6 a 10	497	0,8%
11 a 15	29	0,05%
16 y mas	3	0,01%
Total general	59.681	100,0%

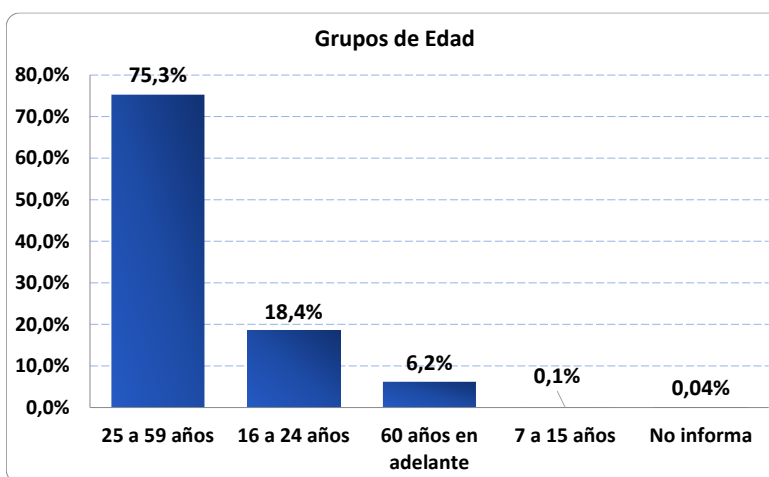
El 72.5% de las personas hicieron una única consulta en el canal presencial durante el semestre, 26.6% hicieron entre 2 a 5, se observa entonces que el 99.1% de los ciudadanos realizaron máximo hasta 5 contactos.

La proporción de ciudadanos más reiterativos es: el 0.8% (497 personas) que hicieron entre 6 a 10 consultas, y 32 personas que 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 transferencias, 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

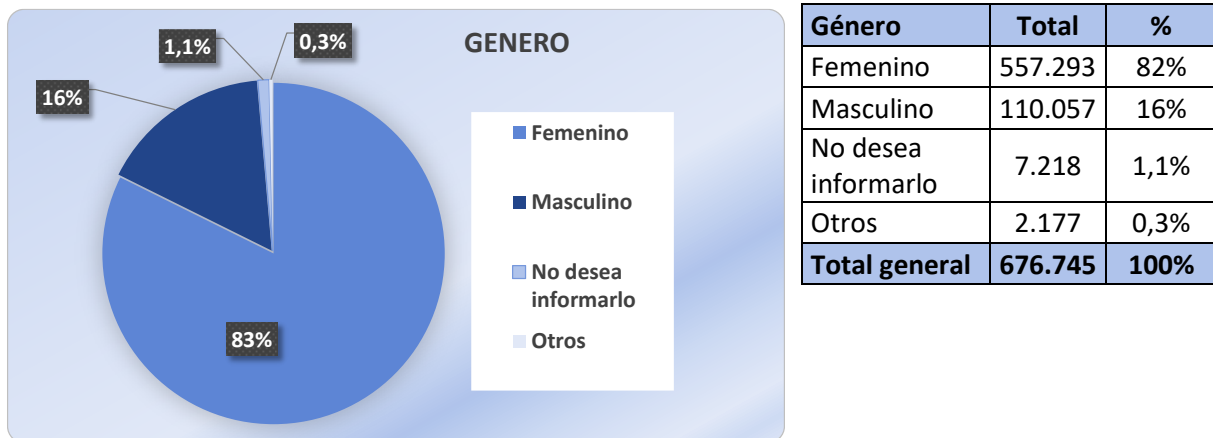
9.1 Resultados generales por grupos de edad



Grupos de Edad	Total	%
25 a 59 años	509.292	75,3%
16 a 24 años	124.703	18,4%
60 años en adelante	41.918	6,2%
7 a 15 años	553	0,1%
No informa	279	0,04%
Total general	676.745	100%

La mayor cantidad de personas 75.3%, 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 18.4% del total; estos dos grupos son los más representativos con el 93.7% de la población atendida a través de estos canales. Las personas que no suministraron su edad son solo 0.04% y algunos de ellos son personas que hacen uso del canal chat SMS.

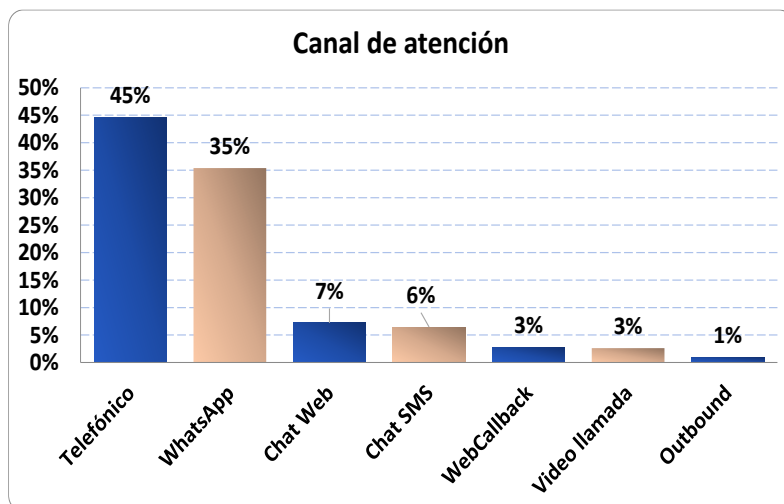
9.2 Resultados generales por género



Con respecto al género de los ciudadanos se encuentra que la mayoría de las solicitudes a través del canal virtual y telefónico, con el 82% son del género femenino, seguido del género masculino con el 16%, las personas que no desearon informarlo son el 1.1% y solo el 0.3% se identifican con otros géneros.

9.3 Resultados generales por canal de atención

Las 676.745 personas que se comunicaron con la Entidad a nivel nacional utilizaron los canales del grupo telefónico y virtual según la siguiente distribución:



CANAL ATENCION	CIUDADANOS	%
Telefónico	332.406	45%
WhatsApp	263.324	35%
Chat Web	53.523	7%
Chat SMS	47.985	6%
Web Callback	20.348	3%
Video llamada	19.547	3%
Outbound	7.245	1%
Total general	744.378	100%

El canal telefónico fue el canal más utilizado con un 45% del total, seguido de WhatsApp con el 35%, hubo una disminución en el uso de WP de 40% en el I semestre de 2023 a 35% en el II semestre de 2023, mientras que el uso del canal telefónico aumento del 42% en el I semestre de 2023 a 45% en el II semestre de 2023, el Chat web tiene el 7% de uso de canales virtuales, Chat SMS 6% y Video llamada el 3% (con 19.547 consultas), el nuevo canal implementado en 2023 Web callback tuvo un 3% de participación.

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 segundo semestre de 2023, 177 personas hicieron uso de este servicio.

El canal Telefónico incluye el servicio de una intérprete de dialectos indígenas con el dialecto BORA del Amazonas y en el segundo semestre de 2023, no se recibieron solicitudes para este servicio.

El canal Outbound (1%) 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.

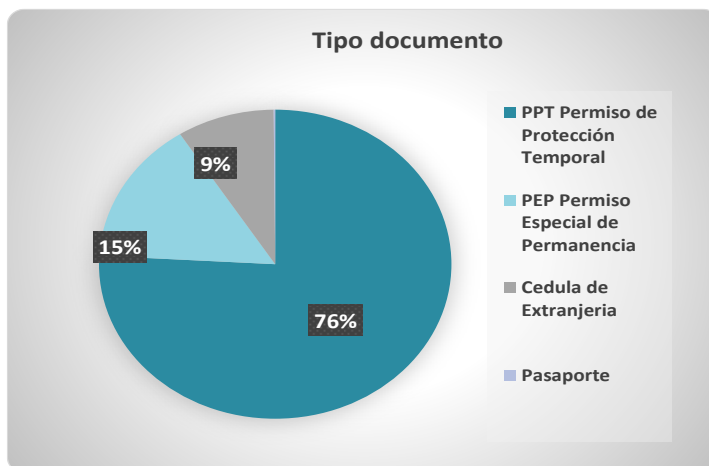
Durante el II semestre de 2023 se obtuvo los siguientes resultados para los siguientes canales:

Otros canales	Total, de registros	Descripción del canal
Click to Call	3.468	Llamada por internet que se enruta desde el quiosco como si fuera una Videollamada, pero sin video y se puede activar también en WhatsApp cuando hay mucha cola en espera.
Cabinas Telefónicas	937	Son 5; en Neiva, Ibagué; Cartagena, Armenia y Valledupar.
Quiosco Virtual	4	Está ubicado en la ventanilla de la sede central, ahí se pueden hacer consultas de preguntas frecuentes, navegar por la página de la Entidad y tiene la opción de videollamada.
Total	4.409	

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 el uso de estos se ha incrementado.

9.4 Aproximación de cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo documento	Total	%
PPT Permiso de Protección Temporal	4.314	76%
PEP Permiso Especial de Permanencia	856	15%
Cedula de extranjería	508	9%
Pasaporte	8	0,1%
Total general	5.686	100%

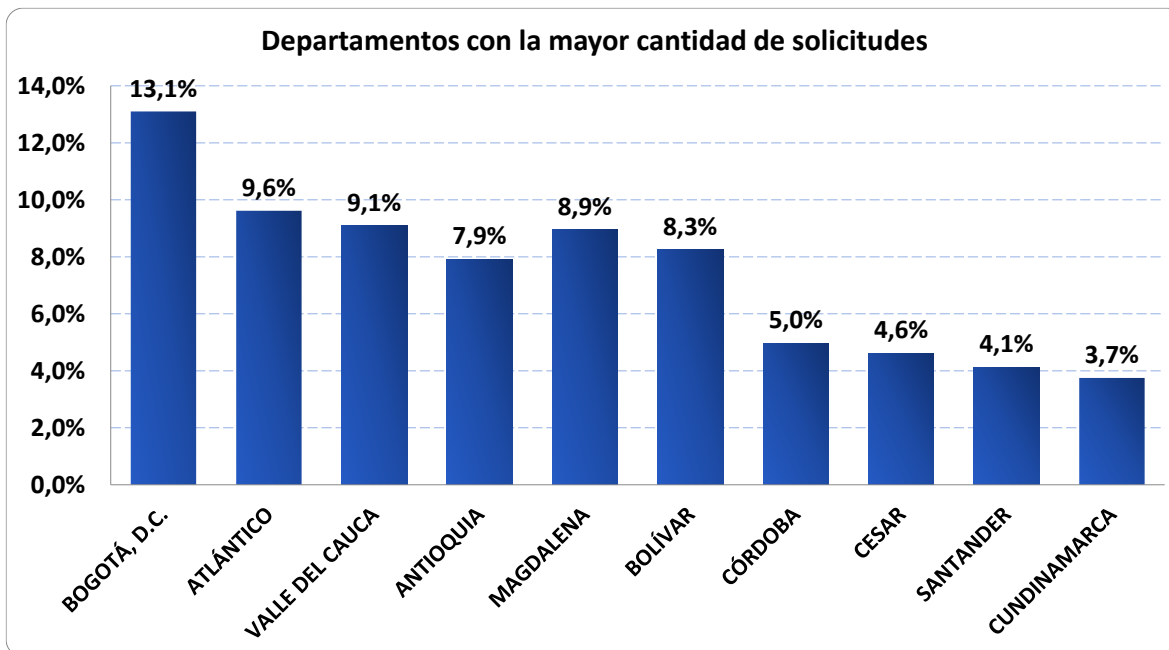
Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el II semestre de 2023 a través del canal telefónico y virtual, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 5.686 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 0,8% del total de usuarios, de los cuales el 76% corresponden a PPT, el 15% a PEP y 9% a cedula de extranjería.

9.5 Resultados generales por departamento

En la base de datos GIS durante el II semestre de 2023 se registró 676.745 personas de todos los departamentos, las cuales en conjunto hicieron un total de 2.054.495 solicitudes a través de los canales (telefónico, WhatsApp, Chat SMS, Chat web, Video llamada y web callback) según la siguiente distribución:

CIUDAD/DPTO	CIUDADANOS	%	SOLICITUDES	%
BOGOTÁ, D.C.	97.226	14,4%	269.130	13,1%
ATLÁNTICO	63.386	9,4%	197.608	9,6%
VALLE DEL CAUCA	58.709	8,7%	186.904	9,1%
ANTIOQUIA	55.035	8,1%	162.688	7,9%
MAGDALENA	53.852	8,0%	183.659	8,9%
BOLÍVAR	52.120	7,7%	169.630	8,3%
CÓRDOBA	32.872	4,9%	102.106	5,0%
CESAR	30.730	4,5%	94.859	4,6%
SANTANDER	29.125	4,3%	84.759	4,1%
CUNDINAMARCA	27.244	4,0%	77.021	3,7%
NORTE DE SANTANDER	20.346	3,0%	57.124	2,8%
NARIÑO	19.249	2,8%	62.099	3,0%
TOLIMA	17.719	2,6%	52.092	2,5%
CAUCA	17.523	2,6%	51.694	2,5%
SUCRE	15.640	2,3%	47.630	2,3%
LA GUAJIRA	14.511	2,1%	46.195	2,2%
HUILA	14.141	2,1%	40.322	2,0%
META	11.035	1,6%	31.754	1,5%
BOYACÁ	8.649	1,3%	21.953	1,1%
CHOCÓ	6.345	0,9%	21.819	1,1%
CALDAS	5.412	0,8%	14.020	0,7%
RISARALDA	5.350	0,8%	14.763	0,7%
CAQUETÁ	4.209	0,6%	12.430	0,6%
PUTUMAYO	4.151	0,6%	12.109	0,6%
CASANARE	4.090	0,6%	11.383	0,6%
QUINDÍO	3.249	0,5%	8.763	0,4%
ARAUCA	2.727	0,4%	7.756	0,4%
AMAZONAS	842	0,1%	1.630	0,1%
GUAVIARE	581	0,1%	1.543	0,1%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROV. Y STA CATALINA	274	0,0%	865	0,0%

CIUDAD/DPTO	CIUDADANOS	%	SOLICITUDES	%
VICHADA	240	0,0%	705	0,0%
GUAINÍA	74	0,0%	169	0,0%
VAUPÉS	46	0,0%	85	0,0%
Sin definir	43	0,0%	7.228	0,4%
Total general	676.745	100,0%	2.054.495	100,0%



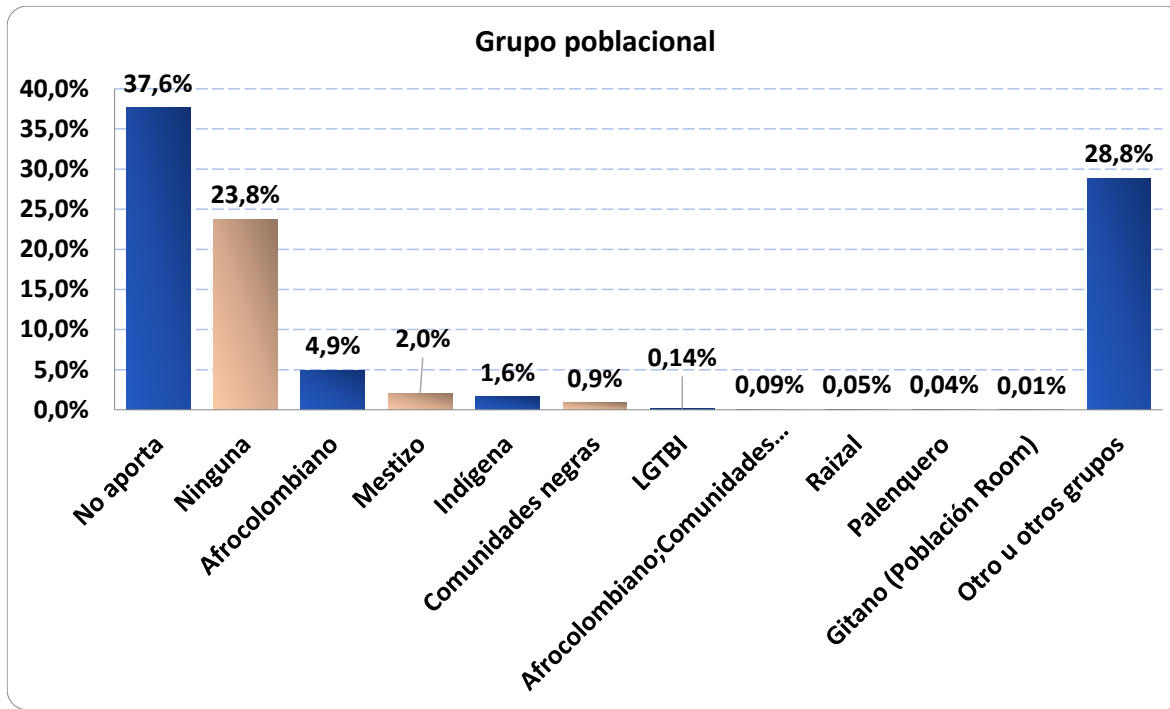
La segmentación por departamento indica que Bogotá D.C., registra la mayor cantidad de usuarios, con el 14.4% del total y este grupo a su vez hizo la mayor cantidad de solicitudes con el 13.1% del total en el país.

En segundo lugar, Atlántico con 9.4% de las personas y 9.6 % de las solicitudes, Valle del Cauca registra el 8.7% de personas y 9.1% de solicitudes, Antioquia registra con 8.1% de las personas y 7.9% de las solicitudes, en quinto lugar, Magdalena 8.0% de usuarios y 8.9% del total de solicitudes.

En conjunto los diez primeros departamentos registran el 73.9% (500.299) usuarios que hicieron el 74.4% (1.528.364) de las consultas respondidas.

De cada 1.000 solicitudes 131 son provenientes de Bogotá, seguido por los departamentos de Atlántico con 96, Valle del Cauca 91 y Magdalena 89 consultas por cada 1.000 solicitudes. En promedio en el país una persona hizo 3.04 solicitudes en el semestre.

9.6 Información Poblacional



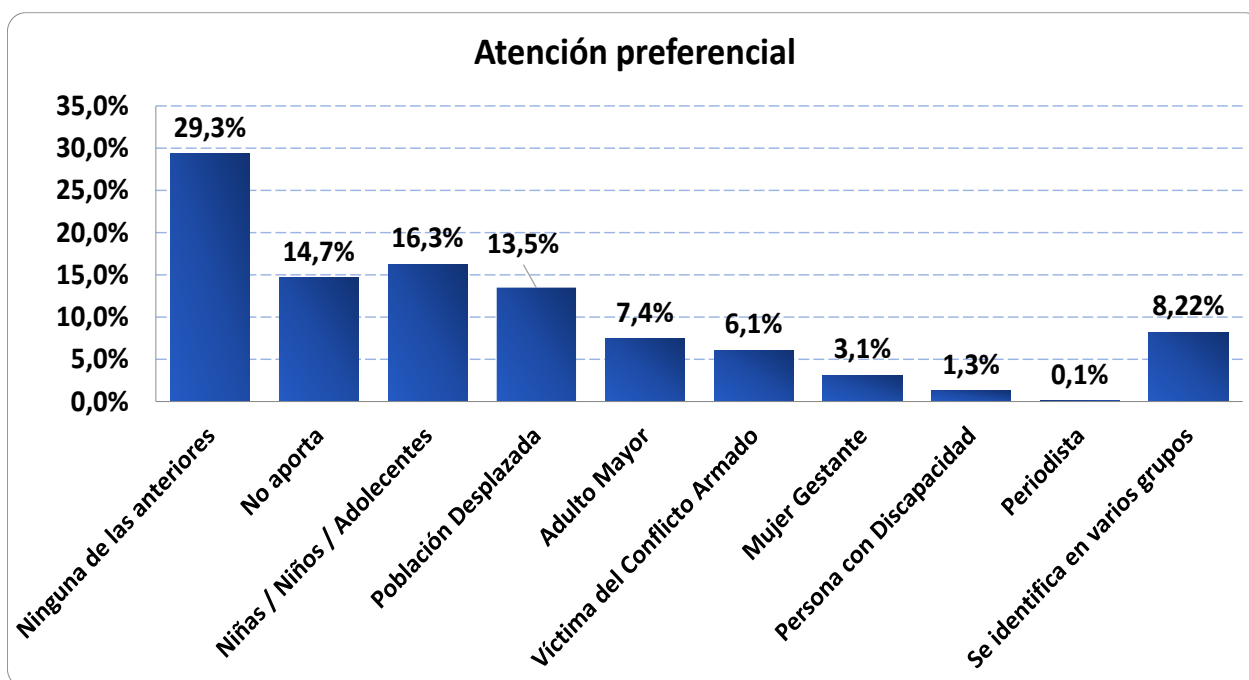
Información Poblacional	Total	%
No aporta	281.796	37,6%
Ninguna	177.931	23,8%
Afrocolombiano	36.633	4,9%
Mestizo	15.222	2,0%
Indígena	12.169	1,6%
Comunidades negras	6.635	0,9%
LGTBI	1.039	0,14%
Afrocolombiano; Comunidades negras	708	0,09%
Raizal	406	0,05%
Palenquero	319	0,04%
Gitano (Población Room)	86	0,01%
Otro u otros grupos	216.051	28,8%
Total	676.745	100,0%

Los resultados se extraen de la base con la última información suministrada por el ciudadano, se encuentra que el 37.6% de los ciudadanos no aporta información al respecto de su grupo poblacional, 23.8% manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de población, el 38,6% se identifica en una o más categorías de población, de estos solo el 9,68% se identifica en un solo 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%, el 0.14% (1.039 personas) se identifica en el grupo LGBTI de enfoque diferencial.

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% (708 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

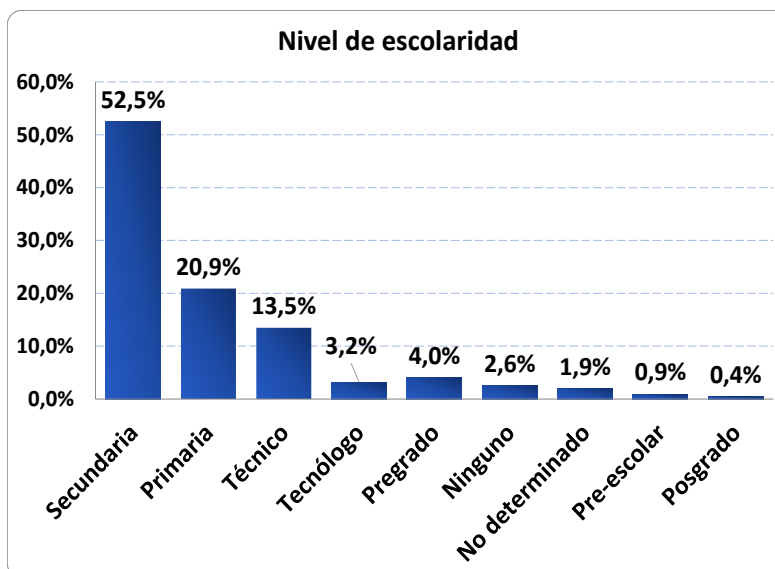


Atención Preferencial	Total	%
Ninguna de las anteriores	198.357	29,3%
No aporta	99.257	14,7%
Niñas / Niños / Adolescentes	109.995	16,3%
Población Desplazada	91.272	13,5%
Adulto Mayor	50.333	7,4%
Víctima del Conflicto Armado	41.227	6,1%
Mujer Gestante	21.180	3,1%
Persona con Discapacidad	8.890	1,3%
Periodista	640	0,1%
Población Desplazada;Víctima del Conflicto Armado	23.113	3,42%
Otro grupo / No aporta	7.261	1,07%
Niñas / Niños / Adolescentes;Población Desplazada;Víctima del Conflicto Armado	6.032	0,89%
Niñas / Niños / Adolescentes;Población Desplazada	2.818	0,42%
Adulto Mayor;Población Desplazada	1.795	0,27%
Adulto Mayor;Población Desplazada;Víctima del Conflicto Armado	1.753	0,26%
Niñas / Niños / Adolescentes;Mujer Gestante	1.714	0,25%
Niñas / Niños / Adolescentes;Víctima del Conflicto Armado	1.587	0,23%
Población Desplazada;Mujer Gestante	1.196	0,18%
Adulto Mayor;Persona con Discapacidad	1.077	0,16%
Población Desplazada;Persona con Discapacidad	907	0,13%
Población Desplazada;Mujer Gestante;Víctima del Conflicto Armado	888	0,13%
Niñas / Niños / Adolescentes;Persona con Discapacidad	869	0,13%
Adulto Mayor;Víctima del Conflicto Armado	866	0,13%
Población Desplazada;Persona con Discapacidad;Víctima del Conflicto Armado	770	0,11%
Niñas/ Niños / AdolescentesPoblación DesplazadaVíctima del Conflicto Armado	745	0,11%
Niñas/ Niños / AdolescentesPoblación Desplazada	679	0,10%
Otro grupo	554	0,08%
Mujer Gestante;Víctima del Conflicto Armado	489	0,07%
Niñas/ Niños / AdolescentesMujer Gestante	483	0,07%
Se identifica en varios grupos	55.595	8,22%
Total	676.745	100%

El 44% de los ciudadanos manifiestan no pertenecer a ninguna de las categorías de la atención preferencial o no aportan información al respecto, el 47.8% se identifica en un (1) grupo de atención preferencial y en este grupo, “Niñas / Niños / Adolescentes” con 16.3% del total es el grupo más grande seguido de población desplazada con 13.5% y adulto mayor con 7.4%.

El 8.22% (55.595 personas) se identifican en 2 o más categorías de atención preferencial y en este grupo lo más frecuente es “Población Desplazada y Víctima del Conflicto Armado” con el 3.42% del total (23.113 personas).

9.8 Resultados generales por Nivel de Escolaridad



Nivel de Escolaridad	Total	%
Secundaria	355.299	52,5%
Primaria	141.500	20,9%
Técnico	91.272	13,5%
Tecnólogo	21.599	3,2%
Pregrado	27.327	4,0%
Ninguno	17.457	2,6%
No determinado	13.076	1,9%
Pre-escolar	6.344	0,9%
Posgrado	2.872	0,4%
Total	676.745	100%

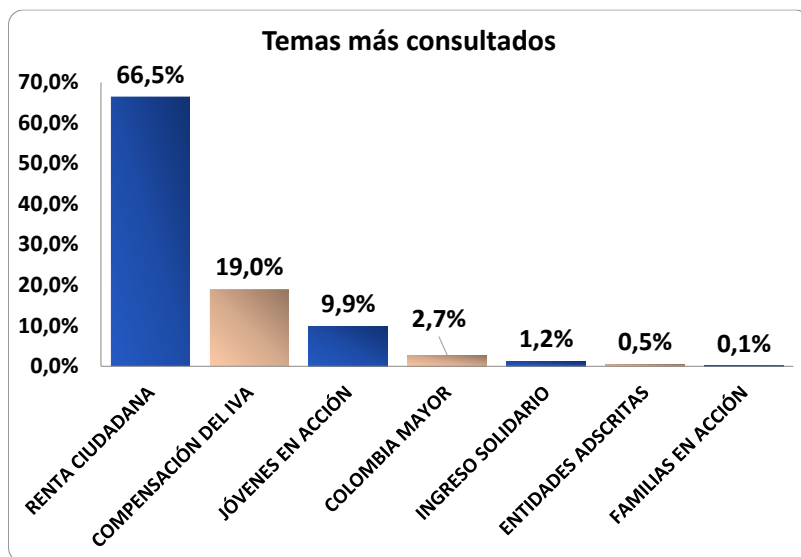
El 52.5% de ciudadanos que establecieron contacto tienen nivel de escolaridad secundaria el 20.9% Primaria, el 2.6% ninguno y 1.9% (13.076 personas) no dan información acerca de su nivel de escolaridad.

Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado suman un total de 20.7% del total estos ciudadanos son en su mayoría beneficiarios de Jóvenes en acción.

Es importante considerar para las 6.344 personas 0.9%, que indican tener solo preescolar y quienes indican no tener ningún grado de escolaridad 2.6%, el hacer más comprensible las respuestas y publicaciones con lenguaje claro y fortalecer otros medios de información a estos ciudadanos.

9.9 Resultados generales por tema de la consulta

Los temas más consultados se clasifican según la siguiente tabla:



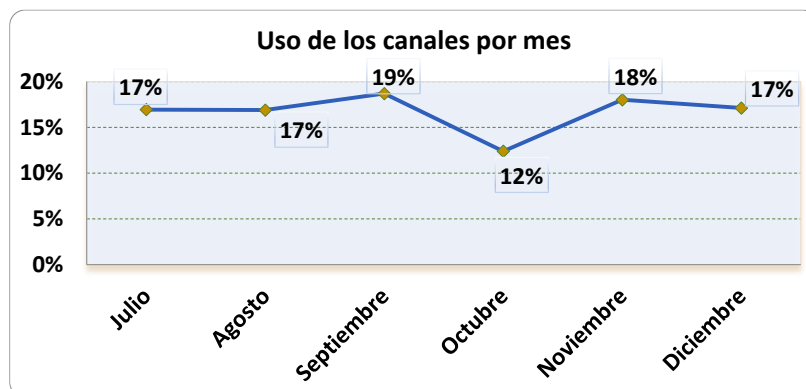
Tema	Total	%
RENTA CIUDADANA	816.282	66,5%
COMPENSACIÓN DEL IVA	233.393	19,0%
JÓVENES EN ACCIÓN	121.470	9,9%
COLOMBIA MAYOR	33.479	2,7%
INGRESO SOLIDARIO	15.172	1,2%
ENTIDADES ADSCRITAS	6.729	0,5%
FAMILIAS EN ACCIÓN	1.663	0,1%
Total general	1.228.188	100%

La mayor cantidad de consultas a través de los canales telefónico y virtual en el II semestre de 2023 fue sobre el programa Renta Ciudadana con el 66.5% del total de consultas, seguido de Compensación del IVA con el 19% de las consultas, Jóvenes en Acción con el 9,9%, Colombia mayor con el 2.7% del total, Ingreso solidario solo con el 1.2%, Familias en Acción solo con 0.1% del total y consultas de otras Entidades adscritas a Prosperidad social el 0.5%.

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.

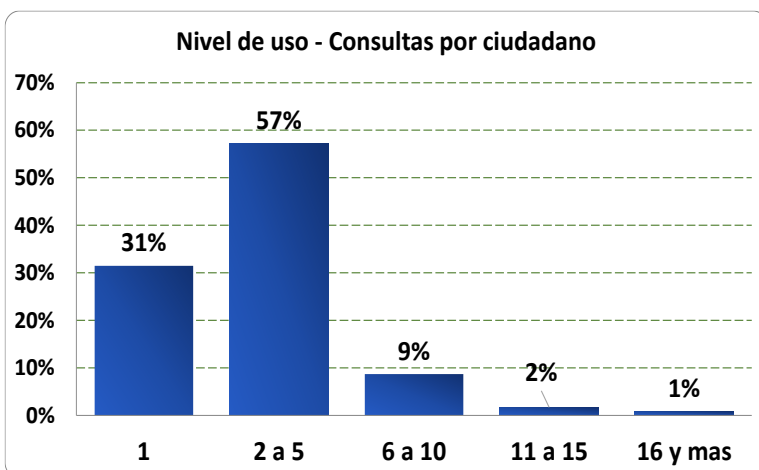
9.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo



Mes	Total	%
Julio	348.336	17%
Agosto	347.111	17%
Septiembre	387.182	19%
Octubre	247.500	12%
Noviembre	372.080	18%
Diciembre	352.286	17%
Total	2.054.495	100%

Los resultados de uso del canal de atención en el segundo semestre de 2023, nos muestra homogeneidad en el tiempo, los meses en los que se realizaron mayor número de consultas fueron los de septiembre y noviembre.

9.11 Nivel de uso de los Canales Telefónico y virtual



Uso de Canales consultas	Id Registro	%
1	213.049	31%
2 a 5	387.182	57%
6 a 10	58.871	9%
11 a 15	11.486	2%
16 y mas	6.157	1%
Total	676.745	100%

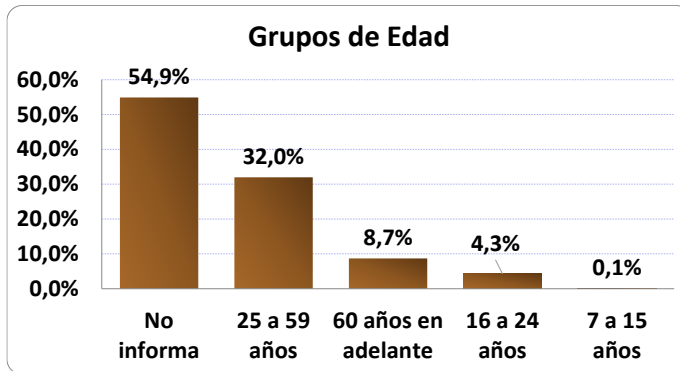
Para calcular la variable comportamental “Nivel de Uso” se toma el total del universo seleccionado de datos de 676.745 registros, con documento de identificación de cada una de las personas usuarias por periodo (mes) teniendo en cuenta cada registro generado en cada consulta por usuario, con el fin de 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 2023 el total de personas fueron 676.745 que se comunicaron por cualquiera de los canales telefónico o virtual con la siguiente frecuencia: El 31% de las personas hicieron una única consulta en cualquiera de los canales durante el semestre, 57% hicieron entre 2 a 5, el 9 % (58.871 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 17.643 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 (216.164 personas).

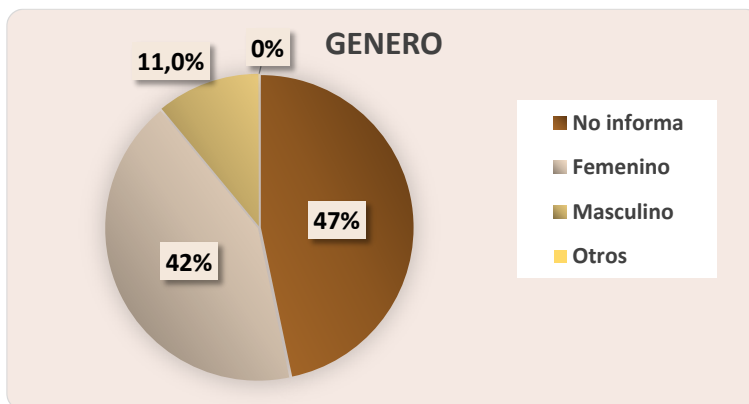
10.1 Resultados generales por grupos de edad.



Grupo de Edad	Total	%
No informa	118.721	54,9%
25 a 59 años	69.151	32,0%
60 años en adelante	18.771	8,7%
16 a 24 años	9.312	4,3%
7 a 15 años	209	0,1%
Total general	216.164	100%

Para este canal que recibe la información a través del formulario web, el mayor porcentaje de ciudadanos 54.9% No suministraron su edad, los que informaron su edad están principalmente en el grupo etario de 25 a 59 años con el 32%, seguido del grupo de 60 años en adelante con un 8.7% del total y 16 a 24 años con el 4,3%.

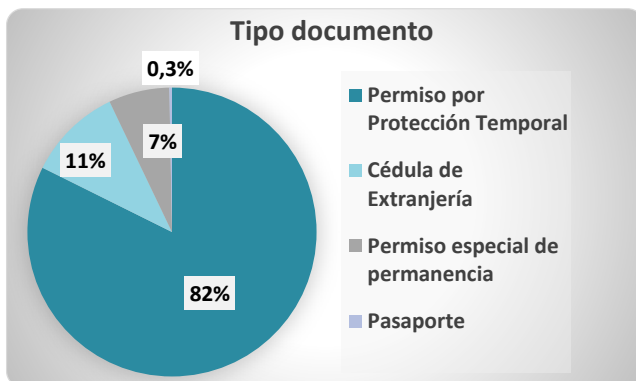
10.2 Resultados generales por Género



Genero	Total	%
No informa	100.965	46,7%
Femenino	91.441	42,3%
Masculino	23.705	11,0%
Otros	53	0,02%
Total general	216.164	100,0%

El género de los ciudadanos a través del canal escrito se encuentra que la mayoría de las solicitudes con el 46,7% prefirieron no informarlo, siguiente las mujeres con el 42,3%, hombres solo el 11,0% y solo un mínimo porcentaje 0,02% se identifica en otros géneros con 53 personas.

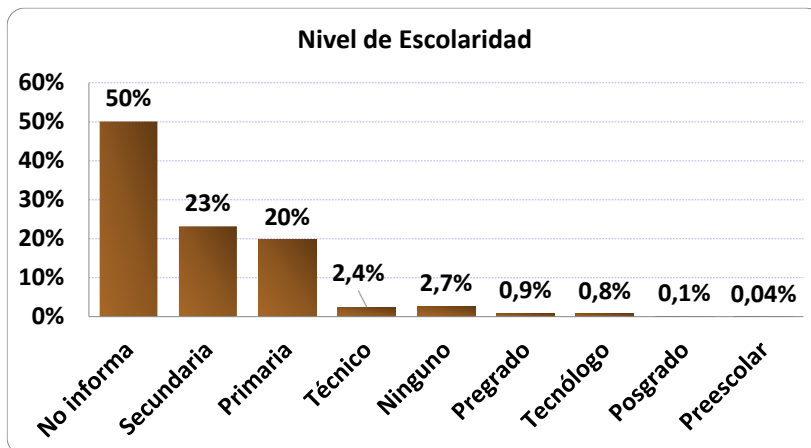
10.3 Aproximación cantidad de personas extranjeras por tipo de documento



Tipo Documento	Total	%
Permiso por Protección Temporal	3.063	82,3%
Cédula de Extranjería	393	10,6%
Permiso especial de permanencia	253	6,8%
Pasaporte	11	0,3%
Total general	3.720	100,0%

Con el fin de tener un valor aproximado de la cantidad de personas extranjeras que se comunicaron en el II semestre de 2023 a través del canal escrito, se filtró por tipo de documento encontrándose que un total de 3.720 personas se identificaron como extranjeros, estos representan el 2% del total de usuarios de este canal, de los cuales el 82% corresponden a PPT, el 10.6% a cedula de extranjería, 6.8% corresponde a PEP.

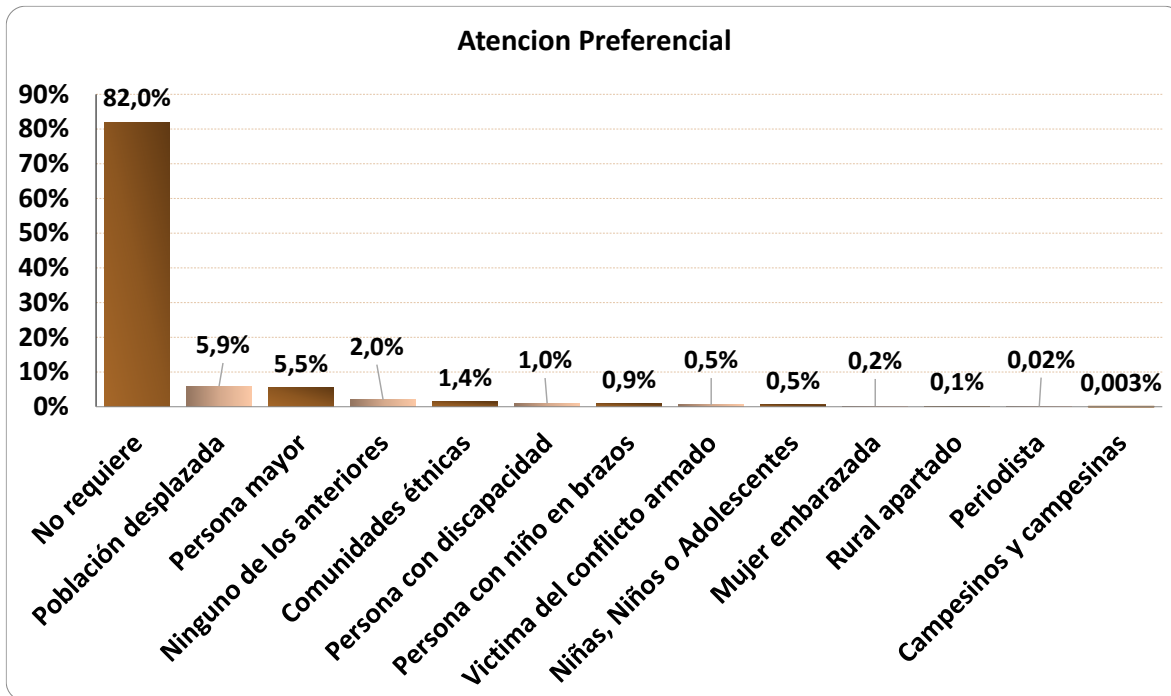
10.4 Resultados generales por Nivel de Escolaridad



Nivel Escolaridad	Total	%
No informa	108.283	50%
Secundaria	50.139	23%
Primaria	42.717	20%
Técnico	5.250	2,4%
Ninguno	5.842	2,7%
Pregrado	1.934	0,9%
Tecnólogo	1.738	0,8%
Posgrado	173	0,1%
Preescolar	88	0,04%
Total general	216.164	100%

El 50% de ciudadanos que establecieron contacto por canal escrito no informan cual es su nivel de escolaridad, el 23% secundaria, el 20 % dicen alcanzar primaria, 2,4% técnico y 2,7% ninguno estos representan el 98% del total de ciudadanos. Técnico, tecnólogo y cursando un pregrado un total de 4.1% del total, estos ciudadanos son en su mayoría beneficiarios de Jóvenes en acción.

10.5 Resultados generales por atención preferencial

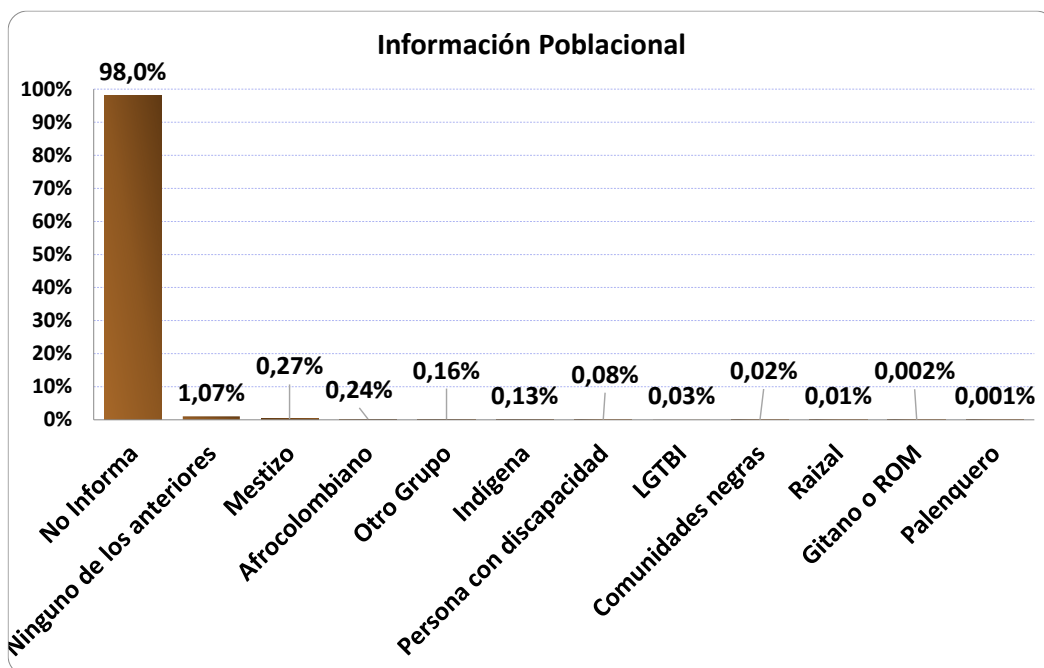


Atención Preferencial	Total	%
No requiere	177.168	82,0%
Población desplazada	12.833	5,9%
Persona mayor	11.915	5,5%
Ninguno de los anteriores	4.316	2,0%
Comunidades étnicas	3.031	1,4%
Persona con discapacidad	2.176	1,0%
Persona con niño en brazos	1.886	0,9%
Víctima del conflicto armado	1.087	0,5%
Niñas, Niños o Adolescentes	1.083	0,5%
Mujer embarazada	421	0,2%
Rural apartado	201	0,1%
Periodista	40	0,02%
Campesinos y campesinas	7	0,003%
Total general	216.164	100,0%

El 82% de los ciudadanos manifiestan no requerir atención preferencial, el 5.9% se identifica en el grupo de atención preferencial de población desplazada, seguido de adulto mayor con 5.5% y comunidades étnicas con el 1,4%.

El 1.0% (2.176 personas) manifiestan pertenecer al grupo de personas con discapacidad y víctima de conflicto armado el 0.5%.

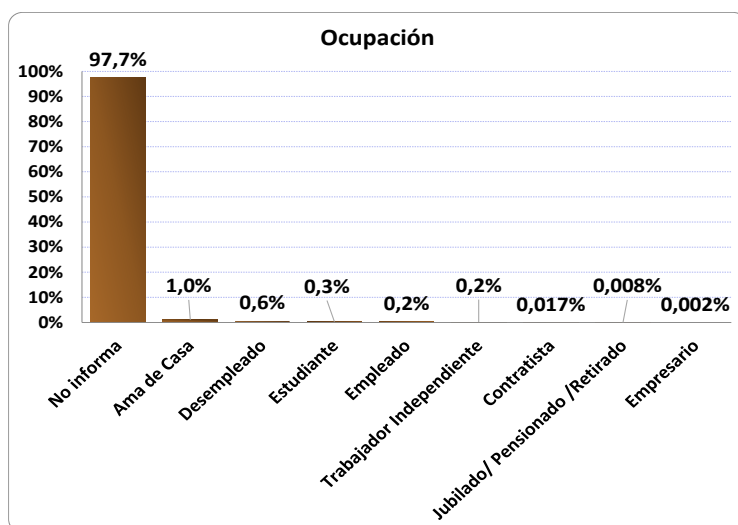
10.6 Resultados generales por Grupo Poblacional



Información Poblacional	Total	%
No Informa	211.822	98,0%
Ninguno de los anteriores	2.304	1,07%
Mestizo	588	0,27%
Afrocolombiano	520	0,24%
Otro Grupo	348	0,16%
Indígena	291	0,13%
Persona con discapacidad	168	0,08%
LGTBI	57	0,03%
Comunidades negras	43	0,02%
Raizal	17	0,01%
Gitano o ROM	5	0,002%
Palenquero	2	0,001%
Total general	216.164	100,0%

La gran mayoría de los ciudadanos 98% que hicieron uso del canal escrito No informan si se identifican con alguno de los grupos de población y seguidamente un 1.07% no se identifican con ninguno grupo, seguido de mestizo con 0.27% y Afrocolombiano con 0.24%.

10.7 Resultados generales por Ocupación



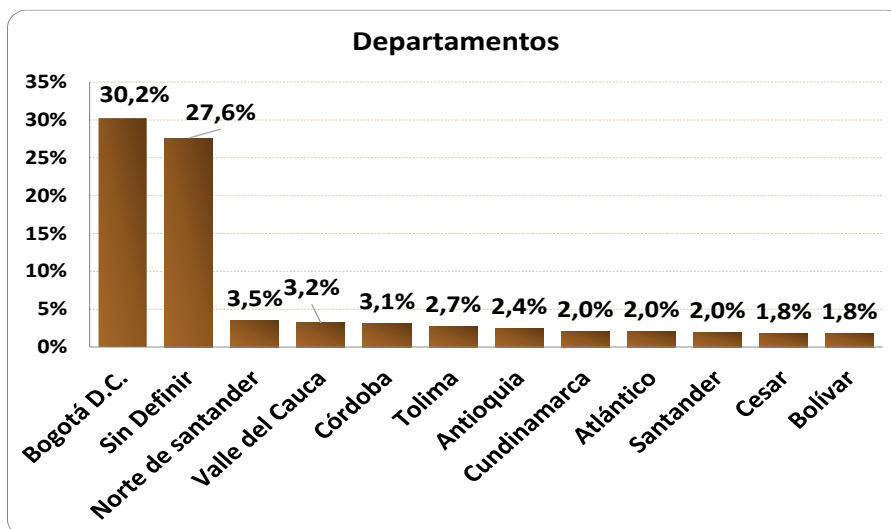
Ocupación	Total	%
No informa	211.139	97,7%
Ama de Casa	2.257	1,0%
Desempleado	1.213	0,6%
Estudiante	660	0,3%
Empleado	492	0,2%
Trabajador Independiente	345	0,2%
Contratista	37	0,017%
Jubilado/ Pensionado /Retirado	17	0,008%
Empresario	4	0,002%
Total general	216.164	100,0%

El mayor porcentaje, 97.7% de las personas que usaron esta modalidad del canal escrito No informaron sobre su ocupación actual, seguido de un 1.0% (2.257) que informan ser amas de casa, 0,6% (1.213) personas indican estar desempleados y 0,3% 660 son estudiantes.

10.8 Resultados generales por departamento

Departamento	Total	%
Bogotá D.C.	65.388	30,2%
Sin Definir	59.689	27,6%
Norte de Santander	7.652	3,5%
Valle del Cauca	6.902	3,2%
Córdoba	6.607	3,1%
Tolima	5.845	2,7%
Antioquia	5.276	2,4%
Cundinamarca	4.374	2,0%
Atlántico	4.342	2,0%
Santander	4.255	2,0%
Cesar	3.970	1,8%
Bolívar	3.930	1,8%

Departamento	Total	%
Huila	3.811	1,8%
Sucre	3.736	1,7%
Nariño	3.432	1,6%
Meta	3.283	1,5%
Cauca	3.238	1,5%
Magdalena	3.115	1,4%
La Guajira	2.965	1,4%
Quindío	2.002	0,9%
Boyacá	1.733	0,8%
Caquetá	1.669	0,8%
Putumayo	1.429	0,7%
Risaralda	1.338	0,6%
Caldas	1.286	0,6%
Guaviare	1.022	0,5%
Arauca	1.021	0,5%
Amazonas	795	0,4%
Casanare	793	0,4%
Vaupés	605	0,3%
Chocó	325	0,2%
Vichada	208	0,1%
Archipiélago de San Andrés	88	0,04%
Guainía	36	0,02%
Otro país	4	0,002%
Total general	216.164	100,00%



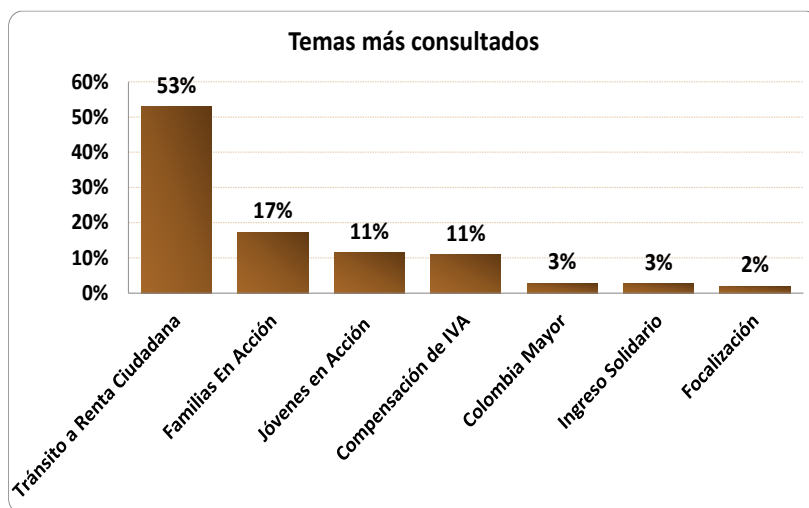
Como se observa en la tabla, la segmentación por departamentos indica que la mayor cantidad de consultas se originaron en Bogotá con el 30.2% del total, en segundo lugar, Norte de Santander con el 3,5%, Valle de Cauca con 3.2%, Córdoba 3.1% y Tolima con el 2,7%; una proporción muy alta de usuarios del canal 27,6%, 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 82.5% del total de usuarios que hicieron consultas.

En esta modalidad del canal escrito de cada 1.000 solicitudes 302 son provenientes de Bogotá, 35 de Norte de Santander, 32 de Valle del cauca y 31 de Córdoba. Se encontró que 4 personas se contactaron a través de este canal desde ciudades fuera de Colombia como Brasilia, Lima, México D.F. y Quito.

10.9 Resultados generales por tema



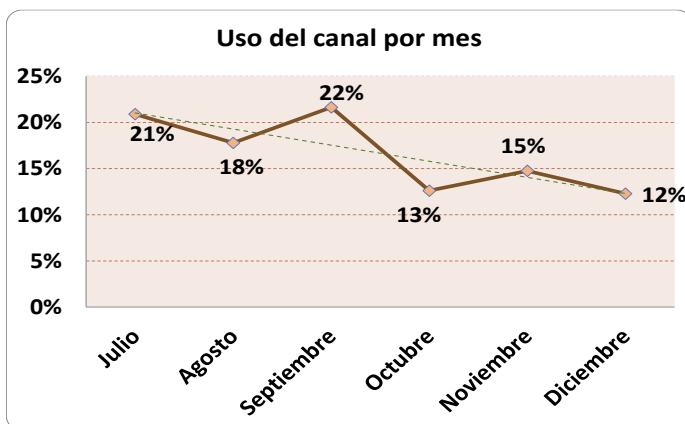
Tema	Total	%
Tránsito a Renta Ciudadana	114.323	53%
Familias En Acción	37.461	17%
Jóvenes en Acción	24.589	11%
Compensación de IVA	23.633	11%
Colombia Mayor	6.043	3%
Ingreso Solidario	5.835	3%
Focalización	4.279	2%
Total general	216.164	100%

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes para el segundo semestre de 2023 corresponde al programa Tránsito a Renta Ciudadana con el 53% seguido de Familias En Acción con el 17% de todas las solicitudes, Jóvenes en Acción con 11% y Compensación IVA 11%, y Colombia mayor con 3%.

Los programas de Familias en Acción y Transito a Renta Ciudadana son los temas más consultados en el segundo semestre de 2023 con el 70% del total, esto es común para todos los canales en ese periodo de tiempo.

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

10.10 Resultados del uso del canal según periodo de tiempo



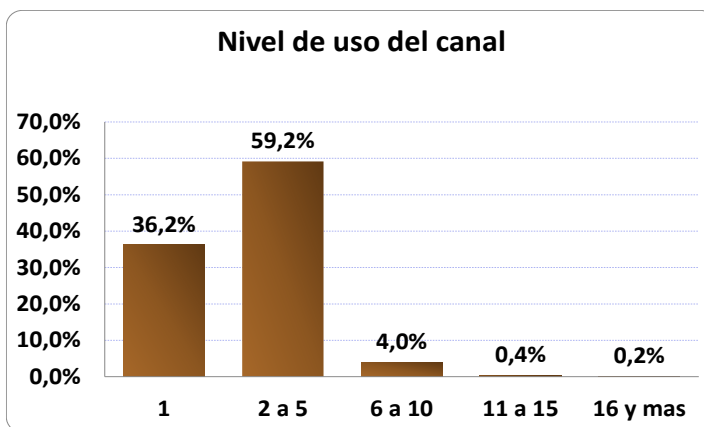
Mes	Total	%
Julio	113.186	21%
Agosto	96.367	18%
Septiembre	117.250	22%
Octubre	68.305	13%
Noviembre	79.939	15%
Diciembre	66.579	12%
Total general	541.626	100%

Los resultados de uso del canal de atención en el segundo semestre de 2023 muestran que los meses en los que se realizaron más consultas fueron los de agosto 18% y septiembre 22%.

Los resultados de uso del canal de atención escrito en el segundo semestre de 2023, presentó una tendencia a la baja durante el semestre por la transición y diseño de los nuevos programas.

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 2023 fue de 216.164, con la siguiente frecuencia:



Uso formulario web	Total	%
1	78.280	36,2%
2 a 5	127.873	59,2%
6 a 10	8.718	4,0%
11 a 15	942	0,4%
16 y mas	351	0,2%
Total general	216.164	100,0%

El 95.4% de los ciudadanos realizaron hasta 5 consultas, de estos el 36.2% realizó una sola consulta en el semestre, 59.2% entre 2 y 5 consultas, el 4 % (8.718 personas) hicieron entre 6 a 10 consultas, se observa que 942 personas hicieron de 11 a 15 consultas a la Entidad y 351 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 segundo II - 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 59.681 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 216.164 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 676.745 personas hicieron en total 2.054.495 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 y en tercer lugar 16 a 24 años, 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 78%, 82% virtual y 42% escrito, quienes se identifican con otro género diferente es solo el 0.05%, en total.
- El canal telefónico sigue siendo el preferido por los usuarios a nivel nacional con el 45% seguido de WhatsApp con el 35% cuyo uso se sigue incrementando.
- Para todos los canales se hizo una aproximación con el tipo de documento registrado, para saber cuántas personas extranjeras hicieron consultas en el II

semestre de 2023 encontrándose que; en canal presencial el 1.63% del total de solicitudes corresponden a extranjeros, en canal virtual el 0.8% y en canal escrito el 2% corresponden a extranjeros.

- Con referencia al nivel de escolaridad se encuentra que en todos los canales la mayoría manifiestan tener secundaria; en presencial 49,3%, escrito 23%, y virtual 52.5% sin embargo no es posible identificar si se completo este nivel de formación, es importante considerar que en promedio 3% 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 escrito por el grupo de personas desplazadas con el 17.7% y 5.9% y en canal virtual “Niñas / Niños / Adolescentes” con 16.3% seguido por 13.5% 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 477 se originan en Bogotá, en el telefónico y virtual de cada 1.000 solicitudes 131 son provenientes de Bogotá, en canal escrito de cada 1000, 302 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 todos los canales fueron en primer lugar Tránsito a Renta Ciudadana en promedio con el 53.5%, en segundo lugar Compensación de IVA con 19%

Recomendaciones

Considerando que esta información de caracterización es insumo para mejoras en los canales de atención se recomienda gestionar la recolección de información de Enfoque diferencial para de acuerdo con los resultados orientar la atención si es posible.

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 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. Sin embargo en el formulario web se observan algunos valores repetidos en atención preferencial y grupo poblacional por lo que se requiere revisar y corregir.

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>	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVO Y ALCANCE DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS				Código: F-AC-3
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO				Versión: 2

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

Objetivo: 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 segundo 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.	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 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:

Servicio al ciudadano	
Adecuar la oferta institucional	<input type="text"/>
Diseñar o implementar un nuevo servicio	<input type="text"/>
Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
Adecuar e implementar canales de atención	<input checked="" type="text"/>
Otro ¿Cuál?	Garantizar el derecho al acceso de información
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información	<input checked="" type="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)
Trámites	
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"/>
Gobierno en línea	
Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información	
Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos	<input checked="" type="text"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="text"/>

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