



ANEXO I

Formato de Postulación

“Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva”

I. Información General

Estado miembro Postulante Colombia

Institución pública Postulante Departamento para la Prosperidad Social

Nombre de la Experiencia Innovadora: Conversemos, atención vía teléfono móvil

Categoría a la que postula: Innovación en el gobierno abierto y acceso a la información

A continuación, favor de contestar las siguientes preguntas:

- ¿Por qué su institución entiende que la experiencia presentada es innovadora?

Conversemos es una herramienta de gestión pública, que de manera innovadora, se enfoca en empoderar a los ciudadanos en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad, a través del acceso oportuno y pertinente a la información, con el uso de la tecnología móvil, en dispositivos de gama baja. Esta iniciativa tiende un puente entre la ciudadanía y el Estado colombiano; haciendo buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses de la población y promover una ciudadanía más activa.

- ¿Qué experiencias innovadoras similares a la presentada, conoce su institución?

En Colombia el Ministerio de Agricultura desarrolla una iniciativa llamada “Celuagronet” que consiste en el envío de mensajes de texto gratuitos dirigidos a los productores agropecuarios con información de crédito, asistencia técnica, precios, mercados, nuevas tecnologías, etc.

- ¿Cuál es la diferencia de la experiencia innovadora presentada por su institución respecto a las otras similares?

Las estrategias que existen en Colombia en el ámbito público se han desarrollado inspiradas en Conversemos, experiencia que estamos postulando; ya que fue la primera iniciativa estatal de este tipo. Desde el 2008, Conversemos ha tenido una evolución constante, y actualmente, cuenta

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela



con diferentes niveles de uso a nivel masivo: envío de SMS y voz (con contenido educativo, informativo y motivacional), chat o interacción vía SMS, por el cual los ciudadanos pueden realizar trámites y consultas sobre la oferta institucional del DPS.

II. Breve presentación/Sumilla de la Experiencia Innovadora:

En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (Favor precisar los logros obtenidos). No mayor de 8 líneas.

La estrategia *Conversemos* fue lanzada en el 2008 por Acción Social, entidad que en el 2011¹ se transformó en el Departamento para la Prosperidad Social DPS, y se origina a partir de los resultados de una encuesta que reveló que el 95% de la población atendida, dispersa en el territorio nacional, cuenta con teléfono móvil. De esta manera, se diseñó una estrategia que aprovecha el alto nivel de penetración del celular y responde a necesidades prioritarias para la Entidad como: i) establecer contacto directo con los ciudadanos vinculados a los programas del DPS y ii) empoderar a la población más pobre y vulnerable de Colombia a través del acceso a información vía SMS, permitiendo la toma de decisiones informadas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

III. Información Institucional

Nombre de la Entidad Postulante: Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Dirección: Calle 7 #6-54 Bogotá, Colombia

Teléfono: 5960800 ext 7221 - 7223

Fax: _____

Página web: www.dps.gov.co Correo electrónico: erika.rodriguez@dps.gov.co

Nivel administrativo de la entidad

Nivel Nacional (X)
Nivel Estadual - regional ()
Nivel Local ()

Naturaleza administrativa

¹ Con el decreto 4155 Acción Social se transformó en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela

Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela



Poder del Estado	()	Agencia especializada	()
Ministerio, Secretaría	(X)	Empresa Pública	()
Órgano Autónomo	()	Otros- explique	()

IV. Información de la Experiencia Innovadora

1. Descripción de la problemática previa

En los últimos 5 años, Colombia ha tenido resultados contundentes en la reducción de la pobreza y pobreza extrema. Por un lado, la pobreza por ingresos se redujo entre 2008 y 2012 casi 10 puntos porcentuales (9.3) a nivel nacional, pasó de 42% a 32.7%. Por otro, la reducción de la pobreza extrema en este mismo periodo fue de 6 puntos porcentuales a nivel nacional, pasando de 16,4% en el 2008 a 10,4% en el 2012, según el último Boletín de pobreza del DANE².

Sumado a lo anterior, la brecha digital en Colombia en el 2008 era bastante amplia, con una penetración de internet de 4.9% y telefonía móvil del 93.06% a nivel nacional³. Para el 2011 el 4.4% de la población en situación de pobreza tiene acceso a Internet en su hogar⁴, y el 95% cuenta con teléfono celular⁵, lo que evidencia la pertinencia y oportunidad del teléfono móvil, como canal de interacción con la ciudadanía.

A pesar de los avances significativos que se han realizado en los últimos 5 años, tanto en materia de pobreza como en reducción de brecha digital, los retos son significativos.

Con este escenario, y teniendo en cuenta que la población pobre y vulnerable se encontraba dispersa en el territorio nacional, en la mayoría de los casos, en regiones apartadas con baja presencia estatal y con dificultades para movilizarse a cabeceras municipales, las asimetrías de la información eran muy acentuadas, generando una población excluida y por lo tanto mayor inequidad en el desarrollo.

Las asimetrías en la información, hacen que los ciudadanos más vulnerables incurran en altos costos de transacción para obtener los servicios que ofrece el Estado y en ocasiones impiden su acceso. Para realizar un trámite como: una consulta de información general, saber si es potencialmente beneficiario de algún programa, reportar una queja, consultar fecha de pagos; los ciudadanos tenían que invertir tiempo y dinero para acercarse a algún punto de atención presencial en busca de información o de soluciones a sus requerimientos.

En el 2008, los trámites más frecuentes para población vulnerable, requerían una ruta presencial, lo que generaba grandes aglomeraciones en los sitios de atención, a los cuales las personas llegaban, en algunos casos, desde la madrugada para tener acceso a un turno de atención los cuales se agotaban rápidamente y los no atendidos llegaban nuevamente al día siguiente para

² Ver Boletín de Prensa “Pobreza monetaria y multidimensional en Colombia”, Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, 18 de abril de 2013.

³ Ver María del Rosario Guerra de la Espriella, Juan Daniel Oviedo Arango. “De las telecomunicaciones a las TIC: Ley de TIC de Colombia (L1341/09)”. Oficina de la CEPAL en Bogotá, abril de 2011.

⁴ Ver Encuesta de Calidad de Vida. DANE, 2011.

⁵ Cifras del Centro de Atención Telefónica del DPS, 2012.



repetir la historia. De igual manera, la afluencia de personas se incrementaba en los procesos de bancarización de los programas, pagos de incentivos, entrega de documentación, entre otros.

Como un fenómeno relevante, se destaca el acelerado crecimiento de la cobertura de la telefonía móvil. Según información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, la cobertura de telefonía fija para el 2008, sólo llegaba al 36% de los hogares con ingresos de 0 a menos de medio salario mínimo del país, en contraste con el 84% de cobertura de telefonía celular en hogares con la misma situación.

Frente a la coyuntura descrita y siendo la “superación de la pobreza” una de las principales metas del Estado colombiano, se crea en el 2011 el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, como la respuesta institucional a la necesidad de contar con políticas públicas especializadas en la atención de la población pobre, vulnerable y víctima de la violencia. El Departamento para la Prosperidad Social - DPS⁶, es la cabeza de este Sector, a través del cual se implementan estrategias que buscan crear condiciones de prosperidad en la población vulnerable.

Con este propósito y reconociendo la importancia que tiene el acceso a la información, como un derecho y un principio democrático que le permite a la ciudadanía ejercer otros derechos fundamentales, en el 2008 se puso en marcha la estrategia *Conversemos*, con el fin de garantizar el acceso a la información oportuno y pertinente de la población vulnerable del país, aprovechando el alto nivel de uso de la telefonía móvil, el cual se traduce en ahorro de dinero y tiempo para la ciudadanos y la oportunidad para tomar decisiones informadas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Conversemos, es una estrategia innovadora de gestión pública, que refleja un Estado al servicio de los ciudadanos, que facilita la construcción de una ciudadanía activa y participativa y la superación de las barreras de acceso.

2. Descripción de la experiencia innovadora

A partir de la identificación del problema, el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano del DPS llevó a cabo un proceso metódico de caracterización de los ciudadanos atendidos por la Entidad, a través de encuestas⁷ que permitieron tipificar la población por su ubicación espacial, sus requerimientos y necesidades; así como perfiles socio-demográficos, con el propósito de responder según su entorno, costumbres, comportamientos sociales y demandas específicas de derechos o servicios.

A partir de estos avances en el perfil del ciudadano se identificó un factor común, el cual se convertiría en el eje de la estrategia de atención de mayor cobertura a nivel nacional: más del 90% de la población atendida tenía teléfono celular.

Al reconocer el teléfono celular como el mejor canal para brindar a la población información oportuna y pertinente, se diseñó la estrategia como un componente del Modelo de Atención Multicanal, generando el desarrollo técnico, procedimental, tecnológico y presupuestal necesario para llevar a cabo la iniciativa a nivel nacional.

⁶ De conformidad a la reforma al Estado colombiano, por medio de la Ley 1444 de 2011, la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – Acción Social – se transformó en el Departamento para la Prosperidad Social – DPS.

⁷ “Caracterización del ciudadano que accede a servicios prestados por Acción Social en puntos de atención presencial”. Informe de encuesta realizada siguiendo lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC del Departamento Nacional de Planeación-DNP. Bogotá D.C. diciembre de 2009.



La implementación de *Conversemos* se inició a mediados del año 2008 y conllevó, desde su concepción, un trabajo arduo por parte del Área de Gestión de Servicio al Ciudadano del DPS, dependencia responsable de la estrategia, la cual se ha encargado de lo relacionado con la concertación, la capacitación y la divulgación entre la población objeto.

Los objetivos planteados fueron:

- Crear una canal que permita el acceso a la información por parte de la población objeto, con amplia cobertura y de manera gratuita.
- Construir una relación de confianza, a través de una canal de atención que brinde información oportuna y actualizada.

Al inicio, *Conversemos* se limitó a la utilización de la telefonía celular para establecer contacto con los ciudadanos a través del envío masivo mensajes de texto y voz con información relacionada con trámites y novedades de los diferentes programas del DPS.

Se aprovechó la infraestructura existente de las redes móviles, lo que permitió un cubrimiento a nivel nacional (operadores: CLARO - COMCEL, TIGO Y MOVISTAR) y en lugares muy dispersos geográficamente, con un sistema robusto a través del cual es posible enviar más 70.000 mensajes de texto por hora.

Así, la estrategia se planteó llevar información en tiempo real a la población objetivo de los programas de la Entidad, que para el 2008 superaban el millón de personas.

La tendencia de la estrategia ha sido creciente, de este modo a julio de 2013 el DPS ha destinado más de \$5.000.000.000 para el desarrollo de la estrategia, provenientes del presupuesto nacional otorgado a la Entidad.

Paralelo al lanzamiento de *Conversemos* en el año 2008, se realizaron jornadas pedagógicas en diferentes regiones del país, para acercar a la población al uso del celular como canal de comunicación directo y efectivo con la Entidad. Igualmente, se distribuyó material didáctico sobre el manejo del mensaje de texto, en cuanto a sus características, propósito y funcionalidad.

Población objeto:

La población a la que se dirigió la estrategia en un principio fue la población pobre, vulnerable y víctima de la violencia. A partir de la creación del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, la estrategia se ha enfocado en la población objeto del Departamento para la Prosperidad Social, ciudadanos en situación de pobreza y vulnerabilidad, dispersa por todo el territorio nacional, en su mayoría en zonas rurales.

Del envío masivo de SMS y voz, la estrategia ha evolucionado hacia niveles de servicio bidireccionales, en los cuales el ciudadano puede realizar a través de SMS: i) consultas sobre temas específicos de los programas del DPS como fechas de pago de incentivos, listados de elegibilidad, novedades e información; y ii) solicitudes de citas en época de inscripciones a los diferentes programas.

El crecimiento y madurez que ha obtenido *Conversemos* en los últimos años, ha demostrado el potencial de la estrategia tanto en cobertura como en optimización de recursos. El impacto ciudadano ha sido positivo y ha mitigado la incertidumbre que genera el estar desinformado.

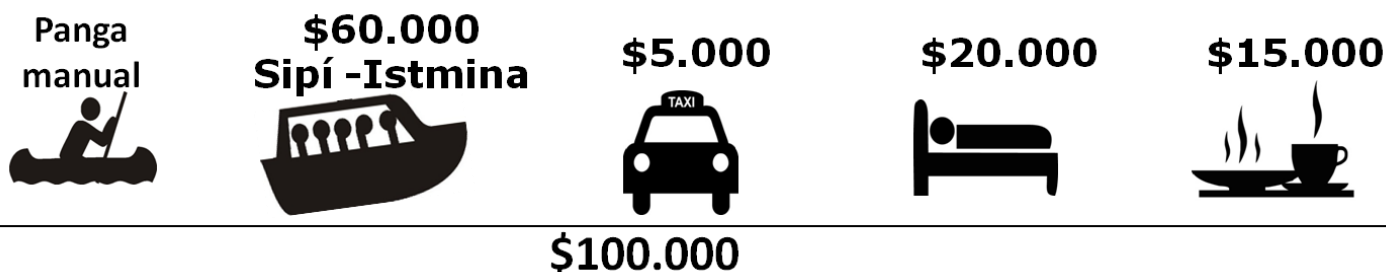
Se estima que la movilidad de un ciudadano beneficiario del DPS, que habita en un territorio alejado y que debe realizar un trámite de manera presencial, le puede costar hasta \$ 100.000 y en tiempo más de un día en desplazamiento, sin que esos recursos invertidos le vayan a

garantizar una respuesta o solución a su requerimiento. Mientras que un incentivo monetario de algún programa puede estar alrededor de los COP \$200.000 bimestrales en algunos casos. Sin acceso a la información que le permita al ciudadano tomar decisiones acertadas, el incentivo pierde su valor frente a los costos transaccionales.

Andrés Mosquera

Vive en una vereda
a 4 km del Municipio
Sipí, Chocó

**Incentivo bimestral
200.000**



Desde el inicio de *Conversemos* en el año 2008, se han llevado a cabo diversas experiencias piloto, que han permitido la madurez de la estrategia, la exploración de nuevos campos de acción; así como se ha evidenciado el impacto positivo del envío de SMS en la promoción de conductas y hábitos de los ciudadanos.

Campañas destacadas:

Conversemos es una estrategia que le permite a los programas del DPS tener un canal de comunicación dinámico, por medio del cual acercarse a los ciudadanos de los municipios más apartados del país al Estado, de manera directa, gratuita y sin intermediarios. Así, el Departamento para la Prosperidad Social "se mete en las casas" de la población más necesitada, llevando información relevante en temas de incentivos, capacitación, generación de ingresos, proyectos productivos y mensajes que promueven hábitos saludables, que le permitan al ciudadano involucrarse activamente en la superación de su situación de pobreza y vulnerabilidad.

Durante estos 5 años de implementación, *Conversemos* ha realizado diferentes intervenciones de gran impacto, las cuales se resumen a continuación:

- Campaña de promoción de consumo de frutas y verduras: Entre los meses de febrero y julio de 2010 se desarrolló un estudio experimental con el objetivo de promover el consumo de frutas y verduras a través del envío de mensajes de texto y voz a familias en situación de pobreza extrema, quienes hacen parte del proyecto en seguridad alimentaria de la Red de Seguridad Alimentaria – ReSA en la ciudad de Bucaramanga, Colombia; así como, evaluar la efectividad de esta estrategia en el aumento del consumo de estos alimentos en usuarios de la Red.

El estudio fue conformado por 4.777 familias, de las cuales se seleccionó una muestra de 820 personas, con las cuales se conformaron dos grupos (un grupo de intervención que recibió los mensajes y otro de control, que no los recibió).



Este estudio se dividió en tres momentos: 1) la conformación de los grupos de estudio y la recolección de la línea base sobre el consumo de frutas y verduras en cada uno de los dos grupos; 2) el envío durante 7 semanas de 35 mensajes de texto y voz al grupo intervención, conformado por alrededor de 400 personas, durante esta etapa el grupo control no recibió ninguna intervención; 3) la recolección de la frecuencia de consumo de frutas y verduras en ambos grupos del estudio, un mes posterior a la terminación del envío de los mensajes al grupo intervención. Finalmente, como producto de la comparación de los dos grupos, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 32% de las personas estudiadas no consume frutas y el 26% no consume verduras
- El 8% de las personas estudiadas consumen frutas al día, el 40% a la semana y, el 20% al mes; asimismo, el 30% consume las verduras al día, el 31% a la semana y, el 11% al mes.
- Se encontraron diferencias en los porcentajes de consumo de frutas y verduras al comparar los grupos de estudio, con aumentos promedios del 10,7% en la frecuencia de consumo semanal de algunas frutas (chirimoya, fresas, naranja, mandarina, mango y mamoncillo) que podrían sugerir un efecto positivo del envío de estos mensajes a esta población.

Posteriormente, durante los meses de noviembre de 2010 a abril de 2011 la campaña se replicó con familias en los departamentos de Bolívar y Guajira, con algunos resultados destacables:

- En Bolívar el 94% y en Guajira el 92% de las personas encuestadas leyeron los mensajes de texto que promocionan el consumo de frutas y verduras.
- Los mensajes de texto llegaron a un mayor número de personas de las registradas en la base de datos. Es interesante evidenciar que los usuarios se convierten en multiplicadores de información. El 66.9% comparte los mensajes con sus familias y amigos. El 83.7% lo comparte con integrantes de su familia (papa, mama, hijos, esposo, primos, hermanos, cuñados, yernos) en el departamento de Guajira.
- En Bolívar el 79.5% de los usuarios encuestados expresan haber aumentado el consumo de frutas y verduras a partir de recibir los mensajes de textos. Mientras que el 19.1% siguió con su consumo habitual.
- En Guajira el 59.1% de los usuarios encuestados responden haber aumentado el consumo de frutas y verduras a partir de recibir los mensajes de textos. Mientras que el 38.8% siguió con su consumo habitual.
- Existe una percepción muy positiva de los mensajes de texto dentro de la población, en la cual el 92% de las personas encuestadas, manifiestan su interés por seguir recibiendo información vía SMS.

Campañas de este tipo se han realizado también para la promoción de la lactancia materna, los controles de nutrición y crecimiento de los niños de familias pobres inscritas en los programas del DPS.

- Campaña de agendamiento para inscripciones al programa “Más Familias en Acción”: Más Familias en Acción es el programa social del DPS más importante y con mayor cobertura en Colombia, el cual a través de transferencias monetarias condicionadas, busca contribuir a la reducción de la pobreza y la desigualdad de ingresos, a la formación



de capital humano y al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias pobres y vulnerables mediante un complemento al ingreso.

Históricamente, las inscripciones al programa que se realizan a lo largo del país, han sido un evento que convoca grandes aglomeraciones, ya que Colombia cuenta aproximadamente con 14 millones de personas en situación de pobreza.

La población interesada llegaba a los puntos de inscripción desde la madrugada o incluso desde la noche anterior, lo cual ocasionaba caos y algunos problemas de orden público.

Para las inscripciones del año 2012 en Bogotá, en donde se esperaban más de 100.000 familias, se diseñó una estrategia que transformó la dinámica de estos eventos, hacia un ejercicio ordenado, donde las personas no tuvieran que estar en condiciones adversas para poder vincularse al programa.

Con este propósito, se desarrolló un aplicativo de agendamiento, que permitía a las familias sacar citas para asistir a la inscripción, sin tener que hacer largas filas ni invertir mayor tiempo en el trámite. De esa manera, se habilitó la solicitud de citas vía telefónica, vía SMS y chat web.

Como resultado de esta experiencia, 103.000 familias fueron agendadas y recibieron información completa sobre los documentos que debían entregar, los tiempos de espera y condiciones de inscripción, logrando así mayor optimización de recursos tanto para el DPS como para los ciudadanos.

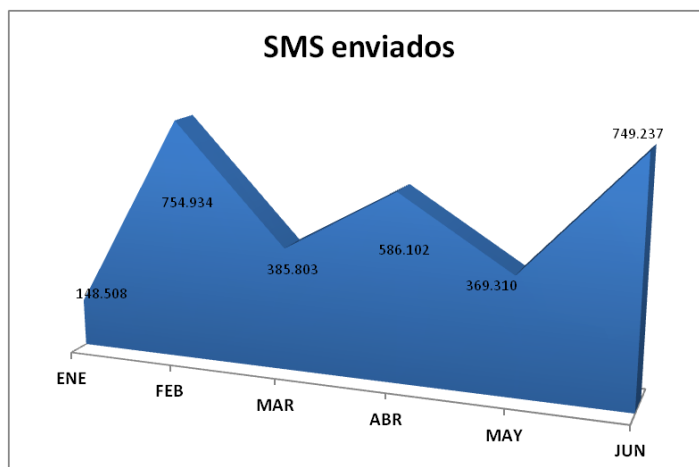
De las 103.000 familias inscritas en Bogotá: el 78% solicitó su cita por teléfono al call center del DPS, el 19% por chat SMS, y el 3% por chat web. Estas cifras representan para la Entidad un gran avance en la promoción del uso de las TIC; así como un ejercicio de cultura ciudadana de gran impacto.

Conversemos, hoy 2013:

Actualmente, el Departamento para la Prosperidad Social atiende en promedio a 2.700.000 familias en condición de pobreza y vulnerabilidad, quienes se han ido vinculando paulatinamente a la estrategia *Conversemos*, la cual cuenta con tres niveles de servicio:

- Campañas masivas de mensajes de texto y de voz: En el 2013 el DPS ha enviado en promedio más de 500.000 mensajes mensuales a los beneficiarios de los programas. Estos mensajes tienen diversos propósitos y tipos de contenido como: informativo, educativo, y motivacional; así mismo, pueden contener información general o personalizada, que puede ser enviada de manera discriminada por regiones.

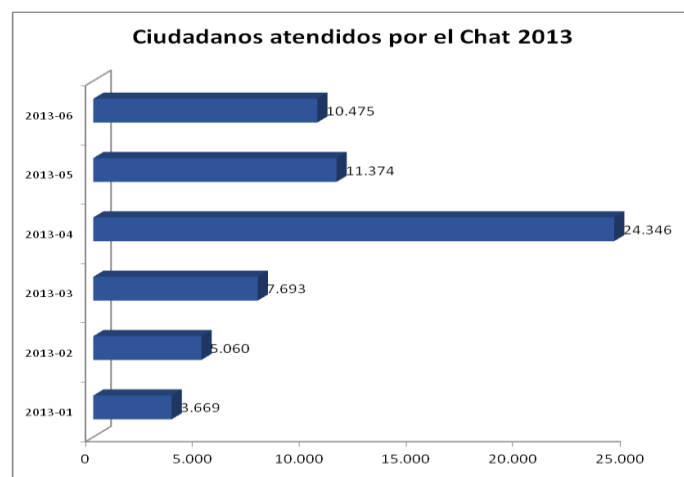
La tendencia de crecimiento de *Conversemos* desde sus inicios, es el resultado de un ejercicio de cultura ciudadana, de un proceso de reaprendizaje de una población que prefería la atención presencial frente a otros medios y la apropiación de las TIC por parte de ciudadanos que están marginados en la actual "sociedad de la información".



Gráfica 1. SMS enviados en 2013

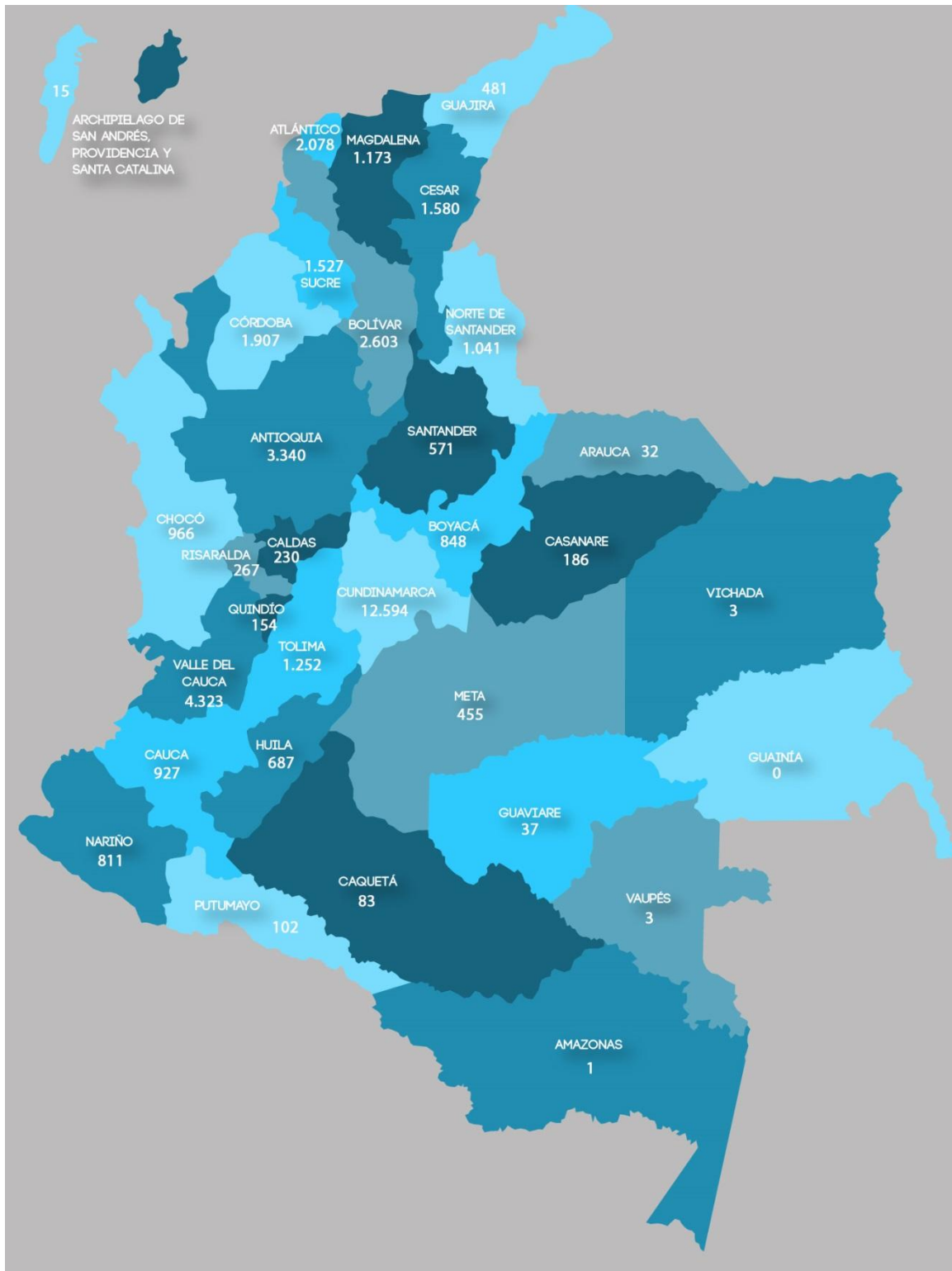
- Chat vía mensajes de texto: el uso de SMS bidireccional ha permitido una interacción dinámica entre el DPS y los ciudadanos. Cada día más ciudadanos envían mensajes de texto con sus requerimientos y reciben respuesta en tiempo real, de una manera gratuita; minimizando así los costos asociados a las barreras de acceso, el tiempo y el traslado desde zonas alejadas del país.

Este servicio de interacción funciona desde el 2011, momento desde el cual ha tenido un crecimiento constante, a medida que los ciudadanos aumentan su confianza en el canal móvil como un medio adecuado y eficiente para realizar consultas y trámites a muy bajo costo. En el 2013 se han atendido más de 24.000 personas al mes.



Gráfica 2. Cifras de interacción en 2013

El servicio de interacción o chat ha venido aumentando significativamente, lo que demuestra ciudadanos más activos e interesados en obtener información. El siguiente gráfico muestra la cobertura geográfica de la interacción que se ha tenido en:



Gráfica 3. Mapa de interacción por ciudadanos en 2013



- Medición de percepción e impacto de las campañas de SMS: *Conversemos* ha formulado un módulo de medición del uso de los mensajes, en términos de percepción e impacto en las distintas intervenciones realizadas. Este componente es fundamental dentro de la planeación de las mismas y pone al usuario como centro de la construcción de la estrategia y no a la institución, entendiendo todo lo que se asocia a él (educación, cultura, contexto, ingreso, interacción) lo que propende por soluciones reales a las necesidades de la población⁸ haciéndolas más certeras y pertinentes.

En este sentido, las acciones para medir la percepción de los ciudadanos y el impacto de los mensajes de texto para promover hábitos y conductas, están enfocadas en dos líneas de acción: verificación y control.

- ✓ Verificación: un componente elemental dentro de la estrategia *Conversemos* es la actualización permanente de datos, teniendo en cuenta que los números celulares constituyen el principal puente de comunicación entre la población y la Entidad. En esa medida, generar conciencia tanto en los funcionarios del DPS como en los beneficiarios de los programas frente a la necesidad de actualizar los números celulares, es una tarea prioritaria para el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Así, después de campañas masivas de envíos de mensajes informativos, la estrategia debe realizar muestreos controlados con llamadas a destinatarios del mensaje, en los que en primer lugar se constata si efectivamente corresponde el usuario con el número al que se envió el mensaje, además se evalúa la claridad y pertinencia del mensaje, y el interés de los ciudadanos.

La muestra para hacer la verificación nunca será superior a 100 llamadas efectivas, siendo lo más proporcional posible al tamaño de la base y no deberá exceder los dos minutos de duración, buscando capturar la mayor cantidad de información.

Como resultado de la verificación se actualizan las bases de datos de contacto de ciudadanos y se realiza una retroalimentación a los programas que envían los mensajes frente a la percepción del ciudadano, quien los recibe.

- ✓ Control: Las campañas educativas o motivacionales que buscan promover hábitos saludables son piloteadas con muestras de la población, que se convierten en grupos de control, con el propósito de validar la eficacia de las intervenciones realizadas.

Para contar con información completa acerca de las intervenciones y su efectividad es necesario generar grupos focales que permitan i) recolectar información acerca de su percepción del tema de campaña, así como del uso del mensaje de texto; ii) realizar una medición previa y posterior a la intervención. Esta etapa de *Conversemos* permite implementar acciones que mejoren la pertinencia, el interés, el acceso y la consistencia⁹ en beneficio de una mejora en la calidad de vida de la población objetivo.

Sumado a estas acciones específicas, las campañas de comunicación y la generación de necesidades de uso, asociadas al beneficio de la estrategia entre la población a nivel regional es un eje principal para la continuidad de *Conversemos* y su sostenibilidad, ya que encuestas en

⁸ BID, Ciudadano móvil: empoderando a las poblaciones de bajos ingresos a través de servicios basados en la telefonía móvil.

⁹ Moving the debate forward, The Policy Paper Series, Number 9. India: The impact of mobile phones. 2009.



otro países han mostrado como la tenencia de un celular depende del beneficio que este le proporciona al usuario, principalmente en términos de generación de redes.

Componente técnico, operativo y tecnológico: Con el tiempo la estrategia ha evolucionado a partir de los hallazgos y lecciones aprendidas, lo cual se refleja en la solidez de sus desarrollos a nivel técnico y tecnológico.

- ✓ **Nivel técnico:** *Conversemos* es una experiencia que ha sido sistematizada, lo que ha generado un componente importante en gestión del conocimiento. Producto de ello, el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano cuenta con un *Manual Operativo* de la estrategia, en el cual se describen los niveles de servicio, la estructura técnica y operativa. Así mismo, se cuenta con una *Guía de uso* la cual se ha divulgado al interior de la institución, con los programas que tienen un componente de interacción ciudadana. Este documento comprende orientaciones básicas sobre el uso adecuado, impacto, diseño participativo y medición de las intervenciones que se realicen a través de los mensajes de texto.
- ✓ **Nivel operativo:** la estrategia cuenta con un equipo de personas, que reciben los mensajes y responden a los requerimientos en tiempo real. Estos "facilitadores" tienen acceso a las bases de datos y sistemas de información del DPS, lo que permite brindar información oportuna y veraz.
El equipo cuenta con profesionales encargados de la formación y capacitación permanente de los facilitadores; profesionales encargados de auditar en vivo la gestión y la calidad de la atención; así como supervisores encargados de garantizar un servicio con calidad y calidez.
- ✓ **Nivel tecnológico:** *Conversemos* se implementa a nivel tecnológico a través de la plataforma de un proveedor outsourcing¹⁰, que cuenta con un sistema idóneo para integrar mensajes de diferentes operadores móviles y con una capacidad para enviar en promedio 90.000 por hora a la base de datos del DPS.

La herramienta se adapta a las necesidades del DPS y al alto volumen de envíos de SMS y voz, y cumple con requerimientos como: generar reportes de atención discriminados por ciudadanos, regiones del país, programas y consultas frecuentes; enviar respuestas automáticas, entre otras.

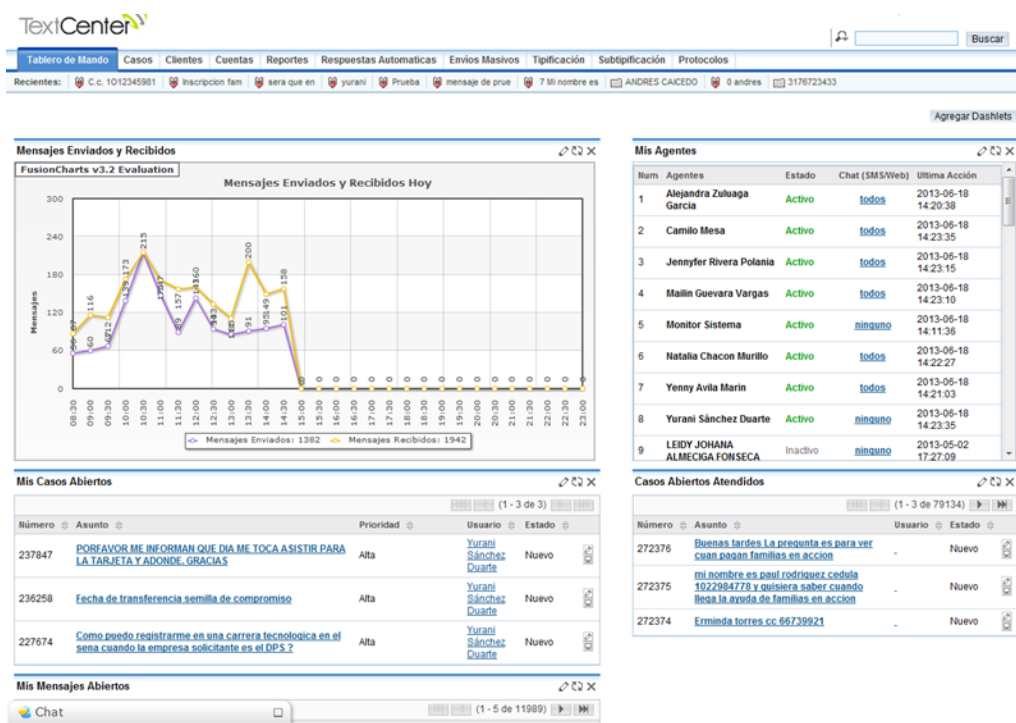
Los mensajes enviados por los ciudadanos con consultas, son atendidos como "casos", los cuales se gestionan bajo la premisa de "solución al primer contacto", cuando no es posible brindar una respuesta al requerimiento, la solicitud se escala a otro nivel y de ser necesario se realiza una llamada al celular del ciudadano para brindar una información completa.

Con el fin de brindar información actualizada y pertinente, la herramienta cuenta con protocolos de los programas, con los que los facilitadores poder orientar de manera estandarizada al ciudadano.

El supervisor de la operación tiene acceso a perfil de administrador en la herramienta, el cual le permite controlar, en tiempo real, la gestión de los mensajes de texto recibidos por el ciudadano y respondidos por el DPS.

Estos son algunas imágenes de la pantalla que visualiza el supervisor:

¹⁰ El DPS actualmente tiene un contrato con Celmedia S.A, empresa que cuenta con un sistema propio llamado TextCenter.



Gráfica 4. Pantalla de inicio de la plataforma (en la gráfica se observa el flujograma de mensajes enviados y recibidos, los casos que se están gestionando y los agentes o facilitadores que están conectados a la operación)

Presupuesto e inversión: El crecimiento de *Conversemos* representa un gran reto, no sólo por lo que implica garantizar el acceso a información relevante, oportuna y actualizada, sino por la inversión de recursos económicos y humanos que representa para el DPS, ya que la entidad asume todos los costos de operación para que la estrategia sea gratuita para el ciudadano más pobre y vulnerable del país.

A nivel presupuestal, el DPS ha invertido importantes recursos que soportan el crecimiento de la estrategia desde el 2008, de la siguiente manera:

AÑO	VALOR DEL CONTRATO
2008	\$460.000.000.00
2009	\$540.000.000.00
2010	\$1.500.000.000.00
2011	\$1.500.000.000.00
2012 - 2013	\$1.400.000.000.00
Total inversión	\$5.400.000.000.00

Para acceder a un perfil de visualización de la gestión operativa de *Conversemos*, se ha habilitado el siguiente usuario de prueba:

http://200.31.80.34/Bolsa_Mensajes/DPS/estadisticas.php



Login: Textcenter
Pass: Celmedia2013*

Nota: El contrato actual de la plataforma de Conversemos va hasta el 31 de agosto, fecha en la cual se inicia nuevo contrato, posiblemente con otro operador y por consiguiente otro sistema. En ese sentido, es posible acceder a este usuario de prueba hasta el 31 de agosto. En caso de requerirse, a partir del 1 de septiembre, se habilitaría otro usuario de prueba.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los criterios de evaluación

1. Originalidad

- *Conversemos* constituye una experiencia innovadora en la gestión pública porque usa la tecnología existente y a la mano de los ciudadanos, para brindarles un mejor servicio, reduciendo costos y generándoles una mayor utilidad de algo que ya poseían como es el teléfono celular.
- *Conversemos* genera una comunicación en doble vía, lo que ha permitido que los ciudadanos se interesen y busquen información, que contribuya a la tomar decisiones y a tener una actitud más activa frente a los problemas que afectan su vida cotidiana.
- Esta estrategia promete al ciudadano poner a disposición servicios al alcance de su mano, especialmente en aquellas regiones apartadas, de difícil acceso y movilidad.

2. Impacto ciudadano

- Generar necesidades desde la institucionalidad ha incrementado el uso y apropiación de las TIC. En ese sentido el DPS ha habilitado diversos trámites a través del envío de SMS, como lo son: solicitar cita para inscripciones a programas, consultar listado de potenciales beneficiarios, etc.
- El uso de la telefonía móvil para el aprendizaje tiene beneficios muy relevantes como: i) contar con información "a la mano" la cual el ciudadano puede revisar en diferentes momentos y ser multiplicador con su red; ii) transmitir mensajes apropiados al contexto de la gente, genera confianza y una percepción positiva; iii) reducir la brecha digital y el atraso que representa para una persona no poder acceder e interactuar con la "sociedad de la información".
- *Conversemos* es la demostración que la población más vulnerable de Colombia, también puede acceder a los beneficios de las nuevas tecnologías de información, si se generan necesidades y se ponen a disposición los medios adecuados.

3. Replicabilidad

- *Conversemos* ha sido ejemplo para las entidades públicas del nivel nacional, por ser una iniciativa de gobierno, innovadora pensada para la población más necesitada y marginada del país. En ese sentido, el DPS ha asesorado a diferentes entidades, entre ella el Ministerio de Agricultura, el cual desarrolló la estrategia "Celuagronet", referenciada al inicio de este documento.
- A partir de la experiencia del DPS, otras entidades de gobierno han incluido en los diferentes programas como Gobierno en Línea, Centro de Innovación Social, el componente de atención móvil.
- *Conversemos* ha sido invitada como experiencia exitosa a diferentes escenarios como: Seminario Prepárese 2012 "Experiencias Internacionales"¹¹ y espacios de servicio al ciudadano a nivel nacional.

¹¹ Seminario de lanzamiento del Nuevo Modelo de Gobierno en Línea. Bogotá, diciembre de 2012.



- En el 2010, *Conversemos*, como parte de un modelo de atención multicanal recibió el Premio ExcelGEL¹² 2010 a "Mejor solución de orden nacional con el ciudadano en el centro" y mención especial a "Mejor solución elegida en línea".

4. Eficacia

- *Conversemos* ha sido una de las estrategias que ha permitido avanzar en la superación de la pobreza, porque a través del acceso a la información como herramienta de empoderamiento social, la población vulnerable ha podido tomar decisiones informadas y participar en diversos programas que permiten el ejercicio activo de ciudadanía.
- Los resultados obtenidos por *Conversemos* son de mayor impacto, ya que el acelerado crecimiento de la estrategia demuestra el nivel de apropiación por parte de la población y la eficiencia en la capacidad de respuesta del DPS.
- La estrategia ha fortalecido internamente la Entidad, al generar trámites y servicios a través del dispositivo móvil, estandarizar información y ha contribuido consolidar la gestión de la transparencia, en la medida que visibiliza a la población como ciudadanos activos que exigen acceso a la información.

5. Eficiencia

- Las asimetrías en la información, hacen que los ciudadanos más vulnerables incurran en altos costos de transacción para acceder a los servicios que ofrece el Estado y en ocasiones impiden su acceso. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación especialmente del teléfono celular, se traduce en ahorro de dinero y tiempo para informarse sobre el curso de ciertos trámites.
- El contacto directo entre el ciudadano y el DPS es una acción franca para cerrar los espacios de intervención de los intermediarios que buscan lucro personal. El suministro de información específica sólo a las personas debidamente identificadas estimula y empoderar a los ciudadanos para que ellos mismos se hagan cargo de su situación.
- *Conversemos* es una estrategia eficiente en cuanto reduce las barreras de acceso a la información de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad. Barreras asociadas a los costos de desplazamiento desde lugares apartados del territorio colombiano, el desconocimiento de los trámites requeridos por los distintos programas y la desinformación acerca del sector de la inclusión social.
- Para los ciudadanos la posibilidad de realizar consultas por medio del chat de mensajes de texto, al ser un servicio gratuito, representa la posibilidad de no tener que gastar los recursos escasos con los que cuentan, desplazándose para obtener información que al momento de acudir a los puntos físicos de la entidad ubicados en las principales poblaciones de los departamentos, con la probabilidad que todavía no esté disponible.
- El Departamento para la Prosperidad Social asume todos los costos asociados a la estrategia: SMS - \$161,21 / Chat SMS - \$98,28 enviado o recibido / Mensaje de voz - \$96,98
- Para el DPS también representa la reducción de las necesidades y costos de atención presencial en el territorio, la logística asociada, el desplazamiento y los riesgos que implica el mismo, además de los altos costos de llegar a cada uno de los rincones de Colombia.

6. Complejidad del problema que soluciona

- La población objetivo del Departamento para la Prosperidad Social es la que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, dado esto el acceso oportuno a la información

¹² Premios ExcelGEL a la excelencia en gobierno en línea organizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.



- ha constituido desde siempre un reto para ellos, teniendo en cuenta la baja cobertura de telefonía fija e internet entre esta población.
- Por su lado la telefonía celular para el año 2008 ya contaba con una cobertura del 84% entre los hogares con ingresos de 0 a menos de medio salario mínimo lo que se constituyó en una gran oportunidad para conectar a la población más aislada con la oferta pública para tender sus necesidades. Para el 2012 en Colombia había 104.5 líneas de teléfono móvil por cada 100 habitantes¹³.
 - Así mismo la necesidad constante de brindar información acerca de los programas, requisitos, inscripciones y transferencias condicionadas a más de 2 millones de familias constituían un reto para la entidad.

7. Sustentabilidad de la experiencia

- El principal factor de sostenibilidad que en términos reales soporta esta estrategia es el significativo ahorro en costos para el Estado Colombiano, así como el mejoramiento significativo de canales de comunicación con los ciudadanos, con cobertura nacional, que puede incluir a todos los municipios del país que tenga cobertura de operación de la telefonía celular.
- *Conversemos* contribuye al Plan de Desarrollo de Colombia, el cual tienen como uno de sus pilares "reducir la brecha digital". Así mismo, es un aporte a la consolidación de un Programa como Gobierno en Línea¹⁴, que busca impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.
- Muestra de esta sostenibilidad es que la estrategia ha sobrevivido no solo al cambio de gobierno en 2010, sino a la transformación del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, y con él la creación del Departamento para la Prosperidad Social. Este cambio institucional implicó la redistribución de la población objetivo, reformulación de los programas y ajuste estructural de la entidad; sin embargo, la estrategia ha logrado fortalecerse y posicionarse como una herramienta fundamental para la gestión de todos los programas, los cuales destinan cada vez un presupuesto mayor para la misma, tomando un papel protagónico y convirtiéndose en ejemplo para otras entidades del nivel nacional.

¹³ Ver International Telecommunications Union. Tercer trimestre del 2012.

¹⁴ Gobierno en línea, es un programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, responsable de coordinar en la administración pública la implementación de la estrategia del Gobierno Nacional que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).



V. Declaración de los participantes

La institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formato de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Esta dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

Bogotá D.C., 30 de julio de 2013

Firmado por:

Departamento para la Prosperidad Social

Firma del Representante Legal
Nombre: Bruce Mac Master
Cargo: Director General

Firma de persona de contacto
Nombre: Erika Rodríguez Parra
Cargo: Coordinadora Área de Servicio al Ciudadano
Teléfono: 57 1 5960800 ext 7221 - 7223
Dirección Electrónica: erika.rodriguez@dps.gov.co www.dps.gov.co

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela



ANEXO II

RESUMEN EJECUTIVO

Conversemos es una herramienta de gestión pública implementada por el Departamento para la Prosperidad Social de Colombia, a través del Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, que de manera innovadora, se enfoca en empoderar a los ciudadanos en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad, a través del acceso oportuno y pertinente a la información, con el uso de la tecnología móvil, en dispositivos de gama baja. Esta iniciativa tiende un puente entre la ciudadanía y el Estado colombiano; haciendo buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses de la población y promover una ciudadanía más activa.

La estrategia postulada se inició en el año 2008, como una solución de atención pertinente y adecuada a las particularidades de la población vulnerable atendida por la Entidad y que se encontraba dispersa en el territorio nacional, en la mayoría de los casos, en regiones apartadas con baja presencia estatal y con dificultades para movilizarse a cabeceras municipales. Situación que acentúa las asimetrías de la información, generando una población excluida y por lo tanto mayor inequidad en el desarrollo.

Las asimetrías en la información, hacen que los ciudadanos más vulnerables incurran en altos costos de transacción para obtener los servicios que ofrece el Estado y en ocasiones impiden su acceso. Para realizar un trámite como: una consulta de información general, saber si es potencialmente beneficiario de algún programa, reportar una queja, consultar fecha de pagos; los ciudadanos tenían que invertir tiempo y dinero para acercarse a algún punto de atención presencial en busca de información o de soluciones a sus requerimientos.

En el 2008, los trámites más frecuentes para población vulnerable, requerían una ruta presencial, lo que generaba grandes aglomeraciones en los sitios de atención, a los cuales las personas llegaban, en algunos casos, desde la madrugada para tener acceso a un turno de atención los cuales se agotaban rápidamente y los no atendidos llegaban nuevamente al día siguiente para repetir la historia. De igual manera, la afluencia de personas se incrementaba en los procesos de bancarización de los programas, pagos de incentivos, entrega de documentación, entre otros.

Frente a este escenario y con el reconocimiento de la importancia que tiene el acceso a la información, como un derecho y un principio democrático que le permite a la ciudadanía ejercer otros derechos fundamentales, se puso en marcha la estrategia *Conversemos*, con el fin de garantizar el acceso a la información oportuno y pertinente de la población vulnerable del país, aprovechando el alto nivel de penetración de la telefonía móvil, el cual se traduce en ahorro de dinero y tiempo para la ciudadanos y la oportunidad para tomar decisiones informadas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Como un fenómeno relevante, se destaca el acelerado crecimiento de la cobertura de la telefonía móvil. Para el 2012 en Colombia había 104.5 líneas de teléfono móvil por cada 100 habitantes¹⁵. A nivel de cobertura, los operadores telefónicos cubren aproximadamente el 90% de los territorios habitados del país.

Así las cosas, *Conversemos* aprovechó el teléfono celular como el mejor canal para brindar a la población información oportuna y pertinente, y se diseñó la estrategia como un componente del

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela

¹⁵ Ver International Telecommunications Union. Tercer trimestre del 2012.



Modelo de Atención Multicanal, generando el desarrollo técnico, procedimental, tecnológico y presupuestal necesario para llevar a cabo la iniciativa a nivel nacional.

La población a la que se dirigió la estrategia en un principio fue la población pobre, vulnerable y víctima de la violencia. A partir de la creación del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, la estrategia se ha enfocado en la población objeto del Departamento para la Prosperidad Social, ciudadanos en situación de pobreza y vulnerabilidad, dispersa por todo el territorio nacional, en su mayoría en zonas rurales, que suman aproximadamente 2.700.000 familias, las cuales se han ido vinculando gradualmente a *Conversemos*.

Del envío masivo de SMS y voz, la estrategia ha evolucionado hacia niveles de servicio bidireccionales, en los cuales el ciudadano puede realizar a través de SMS: i) consultas sobre temas específicos de los programas del DPS como fechas de pago de incentivos, listados de elegibilidad, novedades e información; y ii) solicitudes de citas en época de inscripciones a los diferentes programas.

El crecimiento y madurez que ha obtenido *Conversemos* en los últimos años, ha demostrado el potencial de la estrategia tanto en cobertura como en optimización de recursos. El impacto ciudadano ha sido positivo y ha mitigado la incertidumbre que genera el estar desinformado.

Se estima que la movilidad de un ciudadano beneficiario del DPS, que habita en un territorio alejado y que debe realizar un trámite de manera presencial, le puede costar hasta \$ 100.000 y en tiempo más de un día en desplazamiento, sin que esos recursos invertidos le vayan a garantizar una respuesta o solución a su requerimiento. Mientras que un incentivo monetario de algún programa puede estar alrededor de los COP \$200.000 bimestrales en algunos casos. Sin acceso a la información que le permita al ciudadano tomar decisiones acertadas, el incentivo pierde su valor frente a los costos transaccionales.

Conversemos al generar una comunicación en doble vía, ha permitido que los ciudadanos se interesen y busquen información, contribuyendo así a la tomar decisiones y a tener una actitud más activa frente a los problemas que afectan su vida cotidiana. Esta estrategia promete al ciudadano poner a disposición servicios al alcance de su mano, especialmente en aquellas regiones apartadas, de difícil acceso y movilidad.

Los resultados obtenidos por *Conversemos* son de mayor impacto, ya que el acelerado crecimiento de la estrategia demuestra el nivel de apropiación por parte de la población y la eficiencia en la capacidad de respuesta del DPS.

La estrategia ha fortalecido internamente la Entidad, al generar trámites y servicios a través del dispositivo móvil, estandarizar información y ha contribuido consolidar la gestión de la transparencia, en la medida que visibiliza a la población como ciudadanos activos que exigen acceso a la información.

Así, *Conversemos* se ha convertido en la estrategia de mayor cobertura en temas sociales, que le permite al Estado tener un canal de comunicación dinámico, por medio del cual acercarse a los ciudadanos de los municipios más apartados del país al Estado, de manera directa, gratuita y sin intermediarios. De esta manera, el Departamento para la Prosperidad Social “se mete en las casas” de la población más necesitada, llevando información relevante en temas de incentivos, capacitación, generación de ingresos, proyectos productivos y mensajes que promueven hábitos saludables, que le permitan al ciudadano involucrarse activamente en la superación de su situación de pobreza y vulnerabilidad.