

# sfc

Superintendencia Financiera  
de Colombia

## 2019

# Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# Tabla de contenido

Introducción .....	3
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Alcance .....	4
Líder ejercicio de caracterización .....	5
Variables .....	6
Priorizar variables .....	8
Mecanismos de recolección de información .....	9
Resultados obtenidos .....	10
Análisis de la información - variables .....	11
Conclusiones .....	17

## Introducción

La Superintendencia Financiera de Colombia, con el compromiso constante de brindarle a la ciudadanía en general los medios y mecanismos de interacción eficientes frente a los servicios y trámites ofrecidos, ha desarrollado la presente caracterización en la cual se busca identificar intereses, expectativas y características de los ciudadanos o interesados que interactúan con la Entidad.

Lo anterior con el fin de realizar mejoras y tomar decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites, atención y servicio al ciudadano.

Caracterizar usuarios, es el primer paso para el adecuado diseño de la oferta de servicios de la Entidad, presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para la obtención de retroalimentación y al aumento de la participación activa de la ciudadanía.

La caracterización de usuarios permite la descripción de un conjunto de usuarios por medio de variables geográficas (ubicación geográfica), demográficas (estudio población humana), intrínsecas (sus características) y de comportamiento (manera cómo actúan) con el fin de identificar sus cualidades (necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio).



## Objetivos y Alcance



### Alcance

Mejorar los servicios y productos ofrecidos por la Superfinanciera, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés a través de la encuesta de satisfacción publicada en el sitio web de la Entidad durante el año 2019.

A partir de las conclusiones de esta caracterización se diseñarán estrategias de mejoramiento y toma de decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites, atención y servicio al ciudadano.

### Objetivo General

Identificar las principales características y necesidades de los ciudadanos o grupos de interés de la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de establecer mejoras continuas de acuerdo a los resultados obtenidos.

### Objetivos Específicos

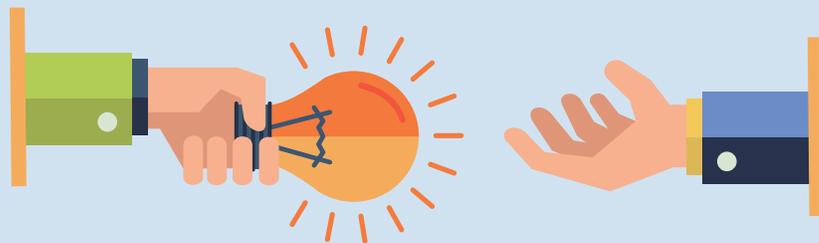
- Determinar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Identificar información necesaria sobre las preferencias de los ciudadanos por los canales de atención.
- Diseñar estrategias de comunicación y participación ciudadana.
- Suministrar los resultados a las dependencias de la entidad.



## Establecer un líder del ejercicio de caracterización.



El ejercicio de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es liderado por el líder del Proceso de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Superfinanciera, el cual trabajará y coordinará al interior de la entidad el uso de la información recolectada.



- Asegurar que la información sea publicada.
- Facilitar la consulta externa de los resultados para generar sinergias con otras entidades y público en general.
- Socializar la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias en servicio al ciudadano.
- Promover la actualización permanente de la información en el ejercicio de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.



## Variables y niveles de desagregación de la información.

### Geográficas

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y aquellas características que están directamente relacionadas. Se considera un dato relevante, pero por si solo no genera información para acciones específicas.

### Demográficas

Se refiere a las características de una población y su desarrollo en el transcurso del tiempo.

### Intrinsecas

Hacen referencia de actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

### De comportamiento

Corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.



Variables y niveles de desagregación de la información.

Personas Naturales

Geográfico



Demográfico



Intrínseco



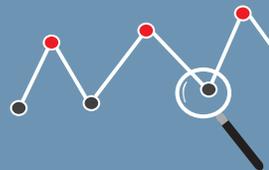
De comportamiento



Personas Jurídicas



Tipología Organizacional



De Comportamiento Organizacional



SECTORES

SEGMENTOS



Nivel de desagregación



## Priorizar Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, se realizó la priorización de las mismas, escogiendo las más relevantes para el cumplimiento de los objetivos establecidos.



### Calificación - La variable es

Variable	Tipo	Relevante	Medible	Asociativa	Consistente
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1
Demográficas	Edad	1	1	1	1
	Género	1	1	1	1
	Estrato socioeconómico	1	1	1	1
	Grupo de interés	1	1	1	1
	Vulnerabilidad	1	1	1	1
Intrínsecas	Uso de canales	1	1	1	1
	Uso de servicios	1	1	1	1
Comportamiento	Nivel de uso	1	1	1	1



## Mecanismos de recolección de información



Para el desarrollo de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se tomó la siguiente fuente de información:

- Resultados de la encuesta de satisfacción publicada en el sitio Web de la Entidad año 2019, a través del siguiente enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/60866>

Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio.

Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con éste; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil.

## Análisis de la Información



## Geográfica Ubicación



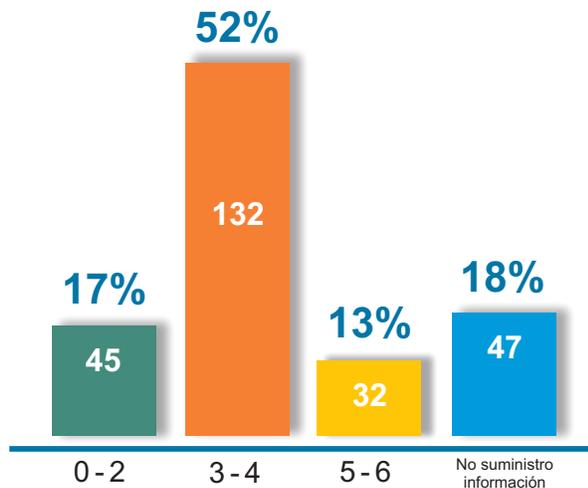
Se puede identificar que de los 256 ciudadanos que solicitaron algún servicio en la Entidad, el 94% tiene su lugar de residencia en una zona urbana, el 4% vive en zona rural, mientras que el 2% restante vive fuera del país.

# Análisis de la Información

Demográfica

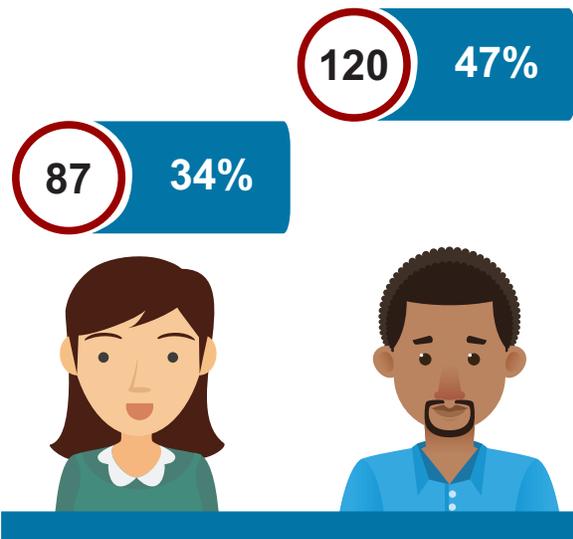
Estrato Socioeconómico

Género



Según el resultado arrojado se concluye que los ciudadanos de estrato 3-4 fueron los que más tuvieron contacto con la Entidad con un 52%, seguidos del 0-2 con un 17% y por último los estratos 5-6 con un 13%.

Cabe destacar que el 18% de los ciudadanos no suministro información sobre su estrato socioeconómico.



Para el 2019 se puede identificar que el género masculino representado en un 47% realiza solicitudes de información y orientación con más frecuencia, a comparación con el femenino con un 34%.

Por otro lado, se evidencia que un 17% de los ciudadanos no suministra información, mientras que el 2% prefiere no decirlo.

# Análisis de la Información

## Demográfica Grupo Interés Vulnerabilidad



La información obtenida en el año 2019, evidencia que el grupo de interés que recurre con mayor frecuencia a la Superfinanciera es el de persona natural representada en un 82%, seguido por las entidades vigiladas y controladas por esta Entidad con un 9%.

La empresa privada y entidades públicas representan el 5% y 4% respectivamente.

sfc

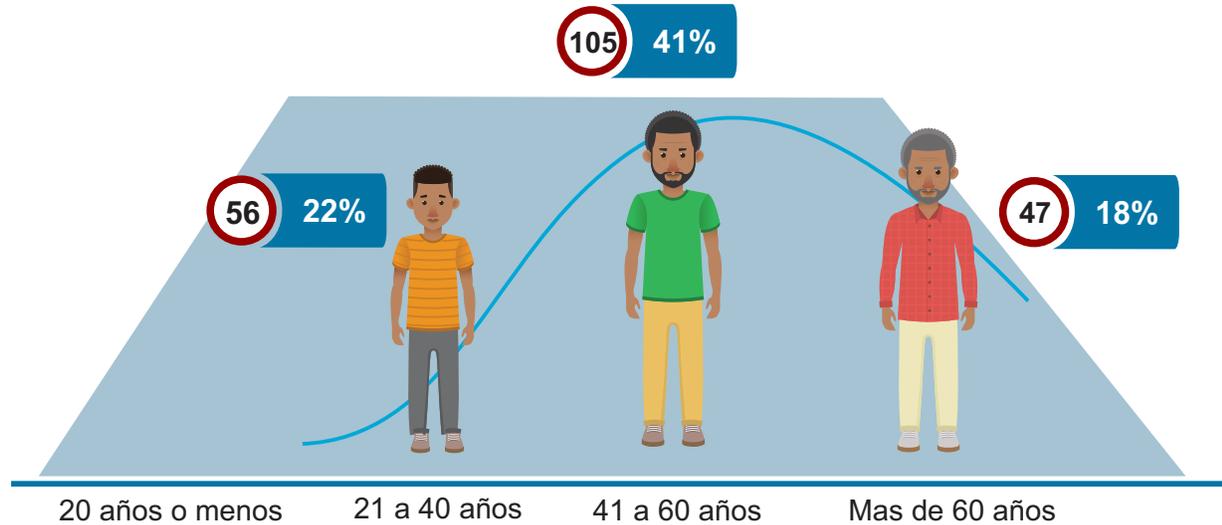


Se identifica que de 256 ciudadanos que realizaron solicitudes u orientación por los diferentes canales de atención ofrecidos por la Entidad, 88 no indicaron su categoría actual de vulnerabilidad y 47 no respondieron, representado en un 34% y 18% respectivamente.

No obstante lo anterior, la categoría de ciudadanos que más realizaron solicitudes u orientación son los del rango Cabeza de familia y Adulto mayor con un 22% cada uno.

# Análisis de la Información

## Demográfica Edad



Analizando los datos obtenidos, se puede identificar que la población que realizó más solicitudes o radico algún tipo de trámite ante la Superfinanciera para el periodo de 2019 fue la que se encuentra dentro del rango de 41 a 60 años, representada en un 41%.

El 19% de los ciudadanos no suministro información sobre su rango de edad.

## Análisis de la Información



super@superfinanciera.gov.co



El canal de atención más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico con un 75%, seguido del canal presencial en un 13% y el canal telefónico con el 4%.



Frente a los trámites que los ciudadanos presentan ante la Superfinanciera las peticiones, quejas y reclamos son las modalidades más utilizadas con un 96%, seguido por las consultas o solicitudes de información con un 4% para el periodo de 2019.

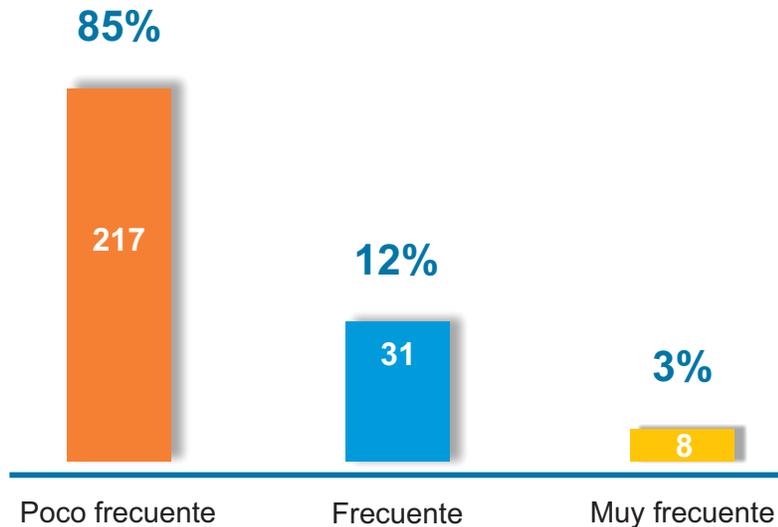
## Intrínsecas

Uso de canales

Uso de servicios

## Análisis de la Información

### Comportamiento Niveles de uso



Según resultados obtenidos para el periodo de 2019, al utilizar los servicios de la Entidad los ciudadanos lo efectuaron en un rango poco frecuente con un 85%, seguido de un 12% de manera frecuente y por último muy frecuente con un 3%.



## Resultados obtenidos

La caracterización del año 2019 se enfocó en la identificación de las variables sugeridas para mejorar, ajustar o desarrollar productos y servicios que fortalezcan el impacto en la oferta institucional y la satisfacción de los ciudadanos.

El correo electrónico fue el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos.

En el 2019 los hombres solicitaron más solicitudes de información y orientación en la Entidad.

Los ciudadanos con mayor participación, se encuentran entre los rangos de edad de 41 a 60 años.

Las personas naturales fueron quienes más tuvieron interrelación con la Entidad en el 2019.

El servicio más utilizado por los ciudadanos es el de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Los estratos socioeconómicos 3 y 4 fueron los más representativos en el 2019.



## Divulgación y publicación de la información



## Conclusiones

Implementar fuentes de información generadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, así como integrar información disponible de otras áreas de la Entidad para la recolección de variables que permitan determinar información relevante sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Continuar fortaleciendo los canales de atención que tienen mayor preferencia por parte de los ciudadanos, con el fin de ofrecerles un servicio e información clara, oportuna y confiable.

Dimensionar la oferta de servicios y trámites que utilizan con mayor frecuencia los ciudadanos, para poder implementar estrategias de trabajo en conjunto con las dependencias competentes y así lograr atender y responder satisfactoriamente sus solicitudes de manera completa, clara y precisa, en condiciones de tiempo, modo y lugar.