



# Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

## 2021

## 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
Análisis de la información - variables .....	10
Resultados obtenidos .....	19
Conclusiones .....	20

## 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).

## Objetivo

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

- 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.

## 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 2021.

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.

## 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 a 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.



## 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	Grupo de interes	1	1	1	1
	Género	1	1	1	1
	Estrato socioeconomico	1	1	1	1
	Rango de Edad	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 tomo la siguiente fuente de información:

Resultados de la encuesta de satisfacción publicada en el sitio Web de la Entidad en el año 2021 a través del siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/atencion-al-ciudadano/encuesta-de-satisfaccion-retroalimentacion-de-partes-interesadas--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

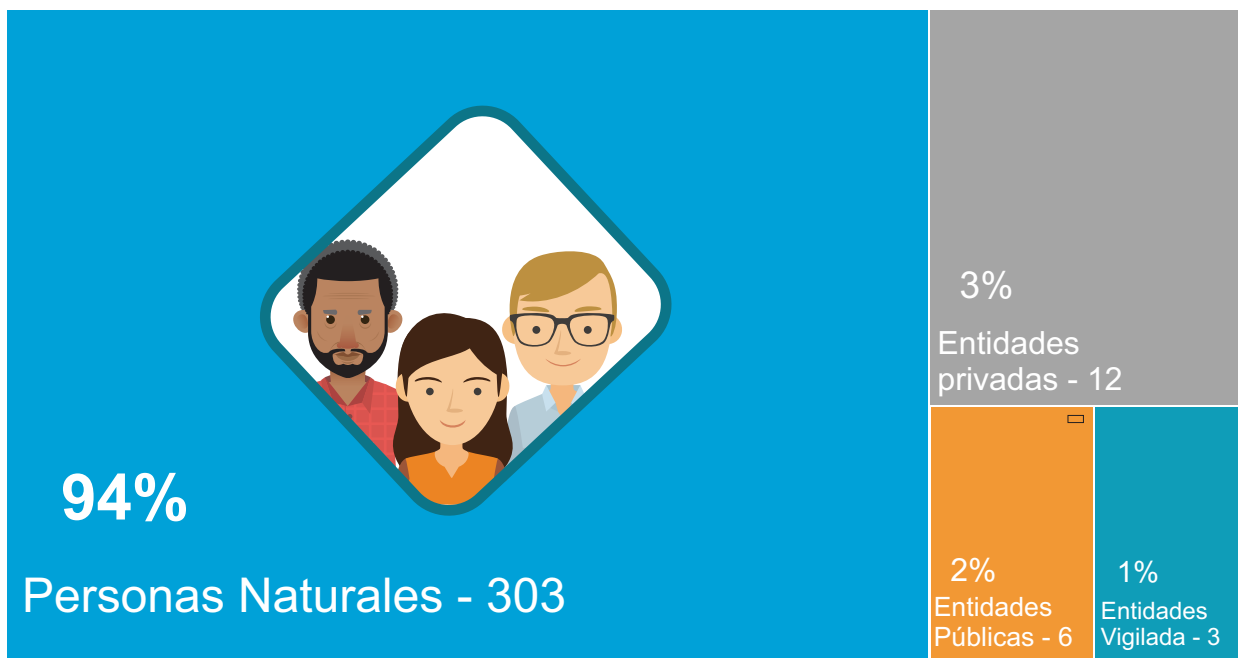
### Geográfica: Ubicación



Se puede identificar que de los 324 ciudadanos que solicitaron algún servicio en la Entidad, el 91% tiene su lugar de residencia en una zona urbana, el 4% vive en zona rural, el 3% vive fuera del país y el 2% restante los ciudadanos no suministra información.

## Análisis de la Información

### Demográfica: Grupo de interés

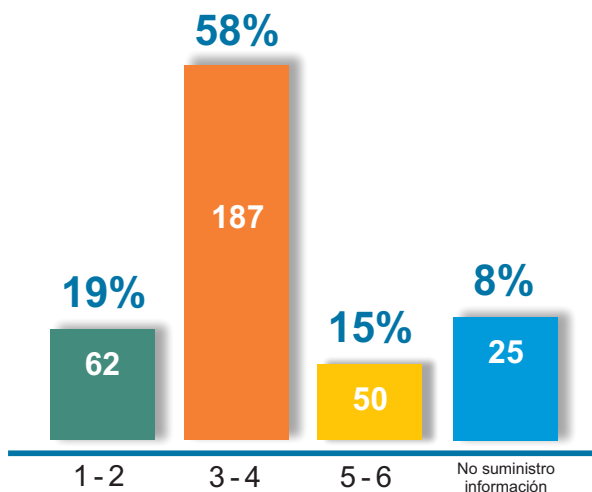


De acuerdo con la información obtenida para el año 2021, se pudo observar que 324 ciudadanos utilizaron algunos de los servicios prestados por la Superfinanciera, de estos, se identificó que los grupos que utilizan los servicios de la entidad con mayor frecuencia son las personas naturales en un 94%, seguido de entidades privadas con un 3%, entidades públicas con un 2% y entidades vigiladas con un 1%.

Lo anterior se fundamenta, entre otros, por la implementación de diferentes estrategias que cada vez utiliza la Entidad para la participación e interacción con los consumidores financieros y grupos de valor como entidades supervisadas, agremiaciones, veedurías ciudadanas, establecimientos educativos, medios de comunicación, órganos de control y ciudadanos en general.

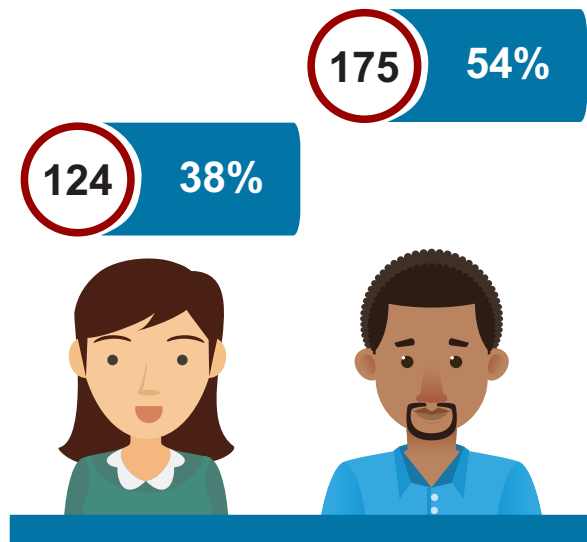
## Análisis de la Información

### 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 58%, seguidos del 1-2 con un 19% y por último los estratos 5-6 con un 15%.

Cabe destacar que el 8% de los ciudadanos no suministro información sobre su estrato socioeconómico.

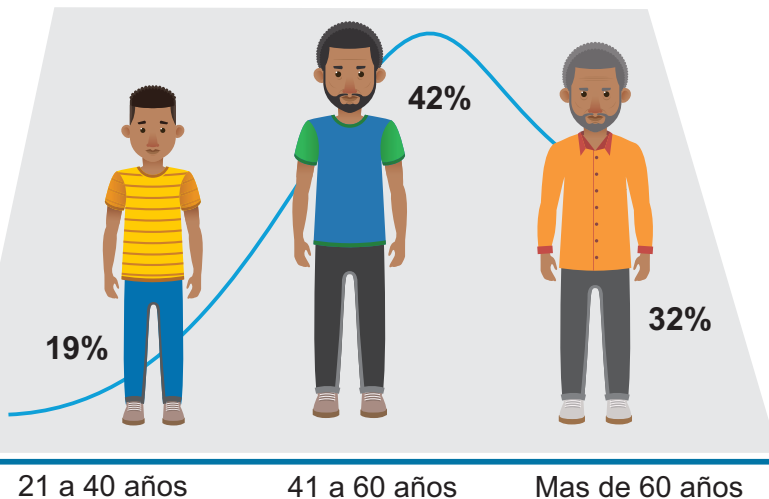


Para el 2021 se puede identificar que el género masculino representado en un 54% realiza solicitudes de información y orientación con más frecuencia, en comparación con el femenino con un 38%.

Para el 8% restante, se evidencia que los ciudadanos no suministra información.

## Análisis de la Información

### Demográfica: Rango de edad - Vulnerabilidad

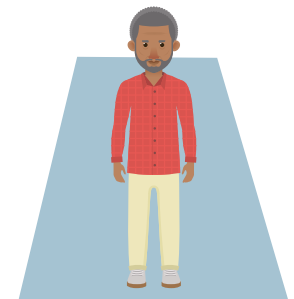


Se identifica que la población que realizó más solicitudes o radico algún tipo de trámite ante la Superfinanciera en 2021, fue la que se encuentra dentro del rango de 41 a 60 años, representada en un 42%, seguido por la de más de 60 años con el 32% y el de 21 a 40 años con el 19%, finalmente el rango de 20 años o menos se vio representado en un 1%.

El 6% de los ciudadanos no suministró información sobre su rango de edad.



Cabeza de familia



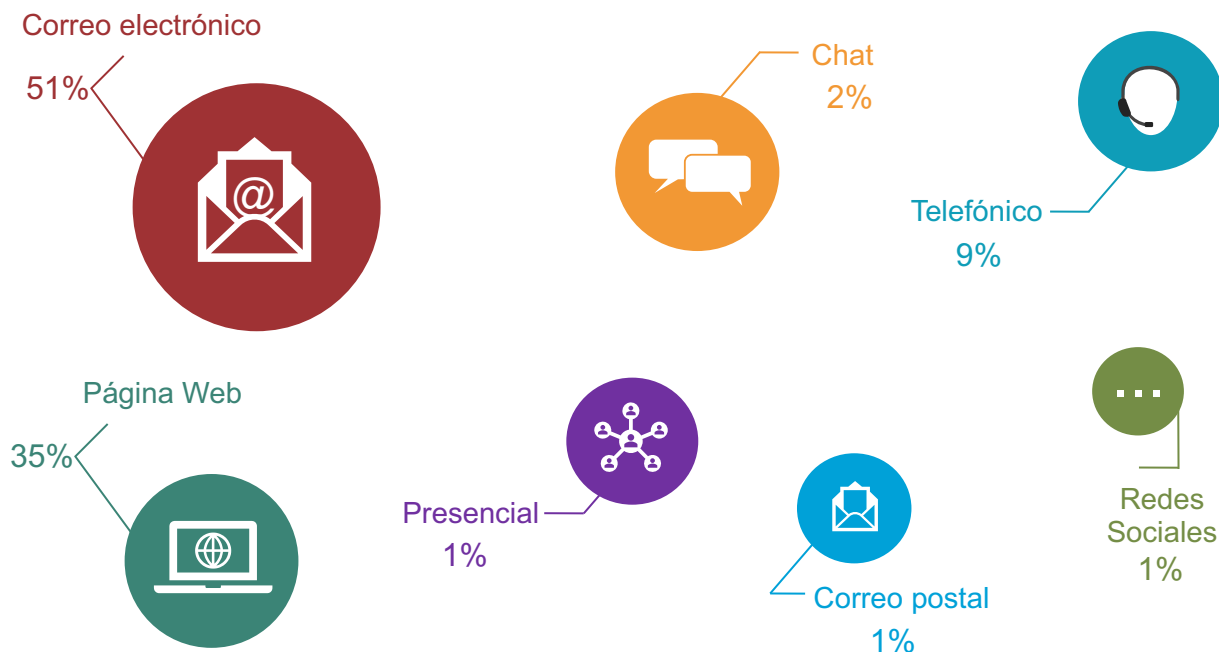
Adulto mayor

Se identifica que la categoría de ciudadanos que más realizaron solicitudes y orientación son los del rango Cabeza de familia con un 31% y Adulto mayor con un 24%.

Ahora bien, de 324 ciudadanos que realizaron solicitudes u orientación por los diferentes canales de atención ofrecidos por la Entidad, 103 no indicaron su categoría actual de vulnerabilidad y 25 no respondieron, lo que se representa en un 32% y 8% respectivamente.

## Análisis de la Información

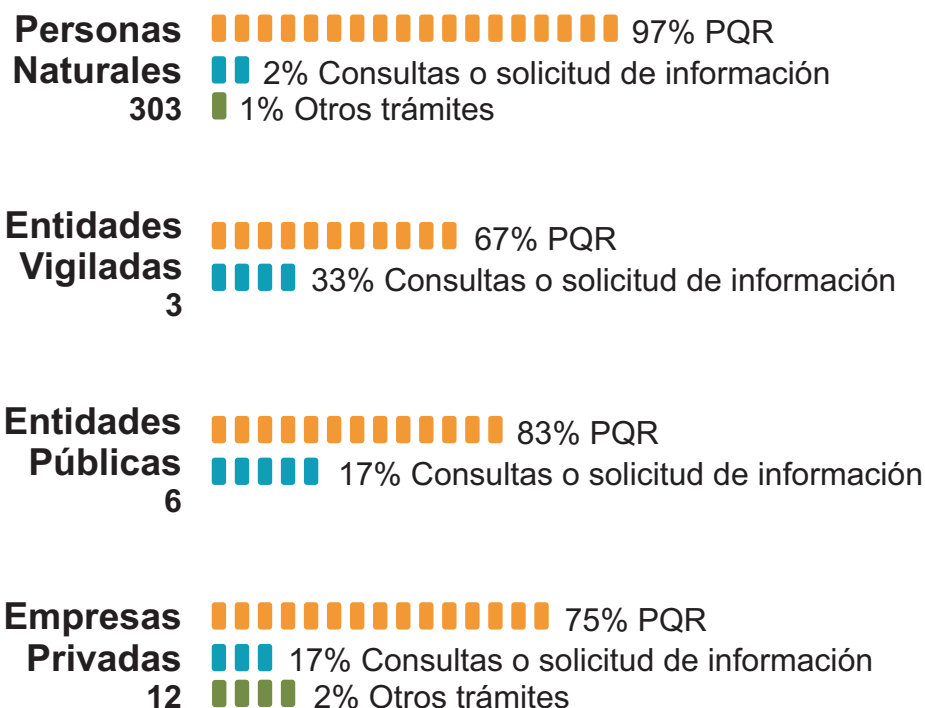
### Intrínseca - Uso de canales



El canal de atención más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico con un 51%, seguido de la página web con el 35%, canal telefónico con el 9%, chat con un 2% y canal presencial, correo postal y redes sociales con un 1% cada uno.

## Análisis de la Información

### Intrínseca - Uso de servicios



Para el periodo de 2021, los diferentes grupos de interés identificaron el servicio de peticiones, quejas y reclamos (PQR) como el más utilizado con un promedio del 80.5%, seguido por las consultas o solicitudes de información con un 17.25% y otros trámites con un 1.5%. Lo anterior se debe a que los canales virtuales han adquirido un mayor interés en razón a que se encuentran disponibles de manera oportuna en cuanto a su diligenciamiento y respectivo seguimiento por parte del ciudadano.

Nota: La cantidad de servicios de la SFC utilizados por los diferentes Grupos de Valor, es mayor que el número total de encuestas, lo anterior, debido a que cada encuestado puede registrar que utilizó más de un servicio.

## Análisis de la Información

### De comportamiento - Niveles de uso

#### Recomendaría los servicios



No Sí

#### Utilizaría nuevamente los servicios



No Sí

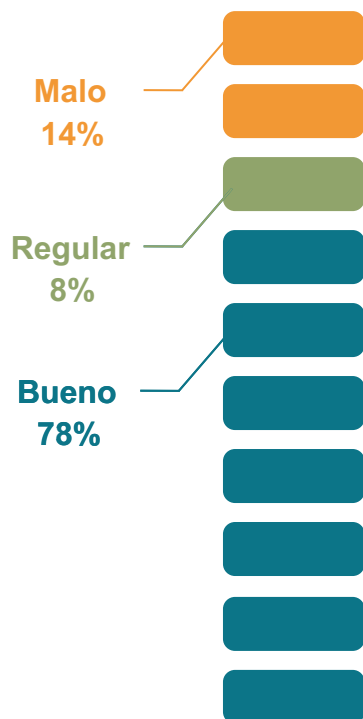
Frente a los servicios atendidos por parte de la Entidad se logró evidenciar que los diferentes grupos de interés recomendarían y utilizarían de nuevo nuestros servicios al responder afirmativamente con un promedio del 73.5% y 72.5% respectivamente.



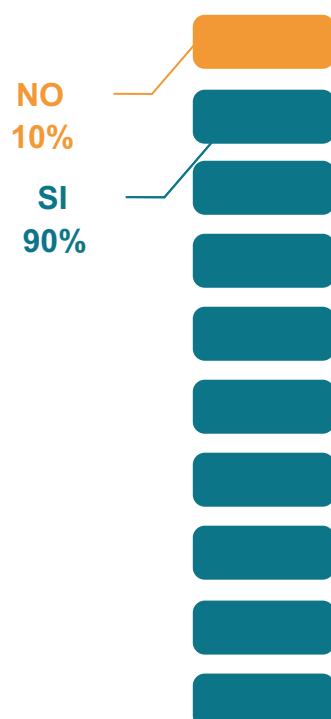
## Análisis de la Información

### De comportamiento - Niveles de uso

Calificación de los servicios



Calificación de los canales



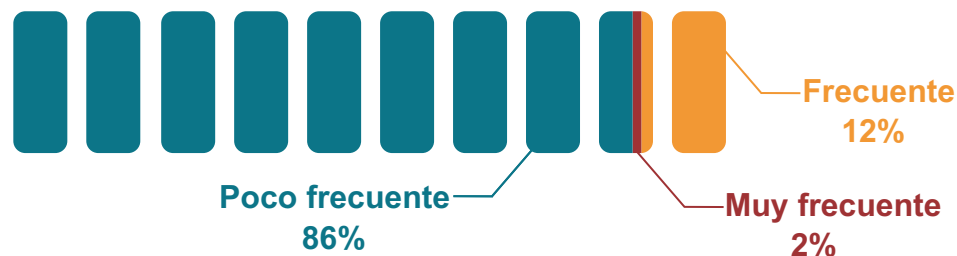
Frente a las respuestas suministradas por los ciudadanos, se logro evidenciar que de las variables indicadas en la calificación del servicio recibido la de “*amabilidad en la atención*” fue la que presento mayor calificación. De igual manera se estableció que la variable “Calidad en la respuesta” se debe mejorar con el fin de suministrar información de manera completa, clara y precisa, en condiciones de tiempo, modo y lugar, en concordancia con lo establecido la Ley 1712 de 2014.

El acceso a los canales de contacto recibió una calificación favorable con un promedio del 90%, destacando el fácil acceso, uso y comprensión, así como ofrecer instrucciones claras y claridad en el horario de atención.

## Análisis de la Información

### De comportamiento - Niveles de uso

#### Frecuencia al utilizar nuestros servicios



Frente a la frecuencia de utilizar los servicios y productos de la Entidad por parte de los grupos de interés, se evidencio que el uso fue poco frecuente con un 86%, seguido de un 12% de manera frecuente y por último muy frecuente con un 2%.

Los ciudadanos accedieron a los servicios de la Superfinanciera haciendo uso de herramientas de tecnológicas principalmente, ya que realizaron sus solicitudes principalmente al correo [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co), chat, redes sociales y nuestra página web.

## Resultados obtenidos

La caracterización del año 2021 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.

- Los ciudadanos que accedieron principalmente a los servicios y trámites de la Superfinanciera fueron personas naturales.
- La edad de los ciudadanos que interrelacionaron con la Superfinanciera fue de entre 41 a 60 años y los hombres fueron quienes accedieron a más servicios de la Entidad en comparación a las mujeres.
- Los principales canales de atención por los que los ciudadanos establecieron una relación con los servicios de la entidad fueron de manera virtual, es decir, correo electrónico, chat, redes sociales y pagina web.
- El servicio mas utilizado por los grupos de interés es el de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Con una respuesta afirmativa del 73%, los ciudadanos recomendarían y utilizarían de nuevo nuestros servicios.

## Divulgación y publicación de la información

### Conclusiones

La caracterización para el 2021 permitió a la Superfinanciera identificar las principales características de los ciudadanos que acceden a nuestros servicios, así como atender sus necesidades, expectativas y garantizar sus derechos, para generar valor público.



Existe la oportunidad de fortalecer la comunicación entre la Superfinanciera y los grupos de valor y ciudadanos en general, para lograr una mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, en foros, conversatorios, rendición de cuentas, ferias ciudadanas, atención en canales virtuales y presenciales y/o cuando se publiquen a comentarios de normas y planes.

De igual manera, puede incluirse en el Plan de Transparencia, la socialización interna de temas relacionados con los atributos de servicio, de tal manera, que los funcionarios de la Entidad, los conozcan, interioricen y apliquen, en la atención de las partes interesadas.

Finalmente, con las recomendaciones de los grupos de valor, se debe fortalecer institucionalmente las políticas gubernamentales de transparencia, integridad y eficiencia del Estado Colombiano, brindando cada día un mejor servicio al ciudadano.