



Caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

2023

Tabla de contenido

Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Alcance	4
Líder ejercicio de caracterización	5
Variables	6
Mecanismos de recolección de información	7
Análisis de la información - variables	9
Conclusiones	16

Introducción

La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargada de promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros, ahora bien, la Superfinanciera frente al objetivo misional establecido, requiere conocer sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con el compromiso constante de brindarles los medios y mecanismos de interacción eficientes frente a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

Debido a la importancia de identificar los diferentes tipos de ciudadanos y el impacto que estos puedan tener en la gestión de la Superfinanciera, se plantea mediante el presente documento la descripción de la ciudadanía y grupos de valor que acuden a los servicios de la entidad, con el fin de identificar intereses, expectativas y características de los ciudadanos o interesados que interactúan con la Entidad.

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). Lo anterior, con el fin de, diseñar o implementar estrategias de mejoramiento del servicio al ciudadano que permitan asegurar el óptimo uso de los recursos con los que cuentan las entidades públicas y el fortalecimiento de la confianza que existe entre los ciudadanos, las entidades y el estado.

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 valor a través de la encuesta de satisfacción publicada en el sitio web de la Entidad durante el año 2023.

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 ciudadanía y grupos de valor, es liderado 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

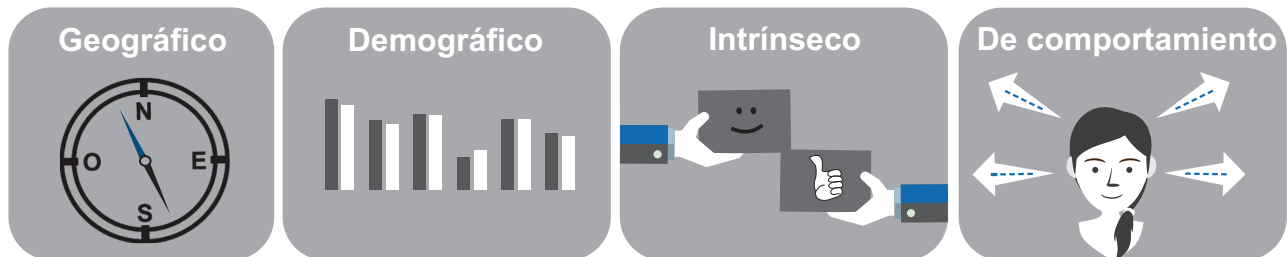
Hacen referencia de actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

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.

**Personas
Naturales**



Mecanismos de recolección de información

Para el desarrollo de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, se tomo la siguiente fuente de información:

Resultados de la encuesta de satisfacción publicada en el sitio Web de la Entidad en el año 2023 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.

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 2023 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 de análisis, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación.

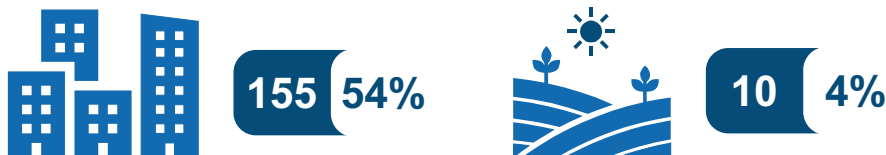
Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio.

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.



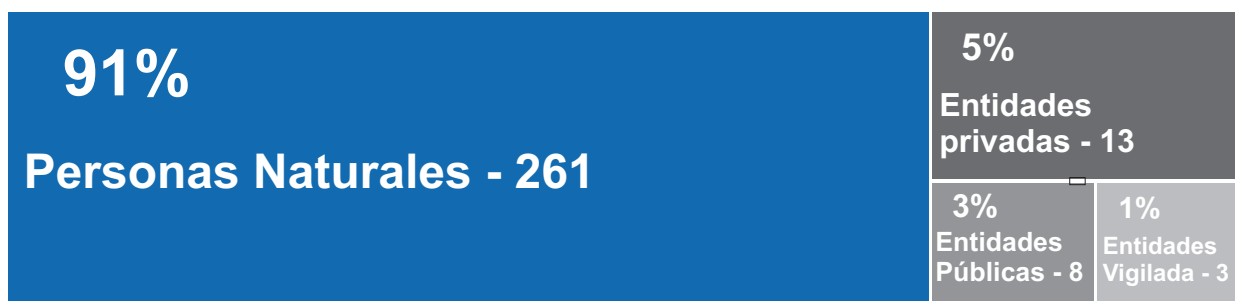
Análisis de la Información

Geográfica: Ubicación



Se puede identificar que de 285 ciudadanos que solicitaron algún servicio en la Entidad, el 54% tiene su lugar de residencia en una zona urbana y el 4% vive en zona rural. El 42% de los ciudadanos no suministro información sobre su ubicación geográfica.

Demográfica: Grupo de interés

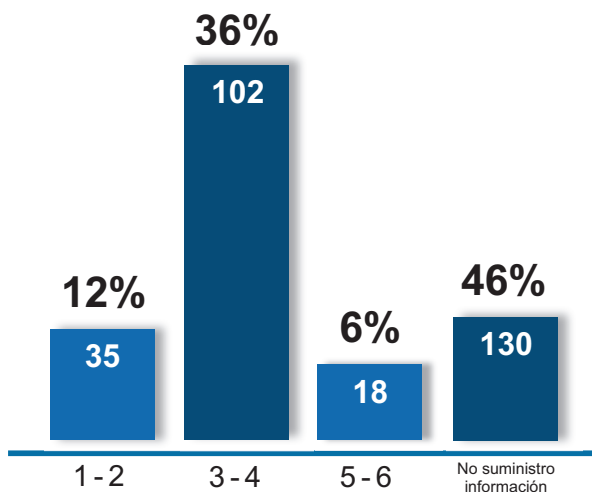


Para el año 2023, se pudo observar que 285 ciudadanos utilizaron algunos de los servicios ofrecidos por la Superfinanciera, de estos, se identificó que los grupos que utilizan los servicios de la entidad con mayor frecuencia son las personas naturales en un 54%, seguido de entidades privadas con un 5%, entidades públicas con un 3% y entidades vigiladas con un 1%.

Estos resultados se fundamentan, entre otros, por la implementación de diferentes estrategias utilizadas en la Entidad para la participación e interacción con la ciudadanía y grupos de valor como eventos institucionales en territorio, 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



De acuerdo con el resultado arrojado se concluye que los ciudadanos de estrato 3-4 fueron los que más tuvieron contacto con la Entidad con un 36%, el estrato 1-2 con un 12% y por último los estratos 5-6 con un 6%.

Cabe destacar que el 46% de los ciudadanos no suministro información sobre su estrato socioeconómico.



75 26%



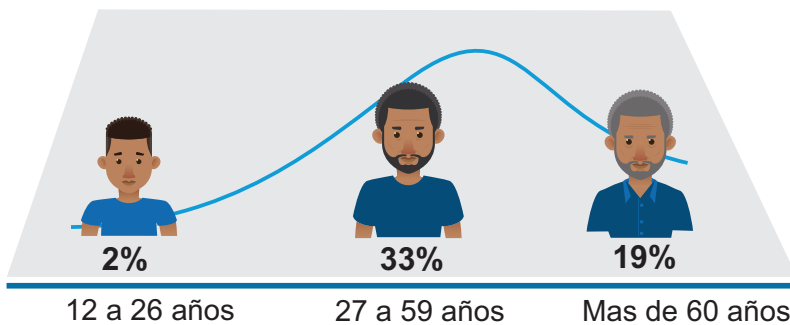
80 28%

En el 2023 se puede identificar que el género masculino realiza solicitudes de información y orientación con más frecuencia ante la Entidad, lo que representa un 28%, en comparación con el femenino con un 26%.

Para el 46% restante, se evidencia que los ciudadanos no suministran información.

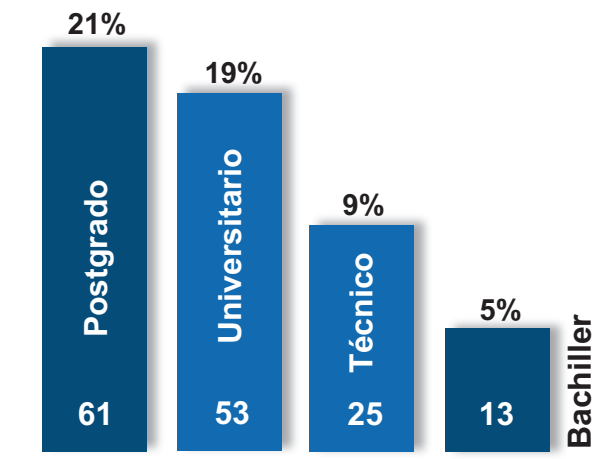
Análisis de la Información

Demográfica: Rango de edad - Nivel educativo



Se identifica que la población que realizó más solicitudes o radico algún tipo de trámite ante la Superfinanciera en 2023, fue la que se encuentra dentro del rango de 27 a 59 años, representada en un 33%, seguido por la de más de 60 años con el 19% y el de 12 a 26 años con el 2%, finalmente el rango de 20 años o menos se vio representado en un 1%.

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

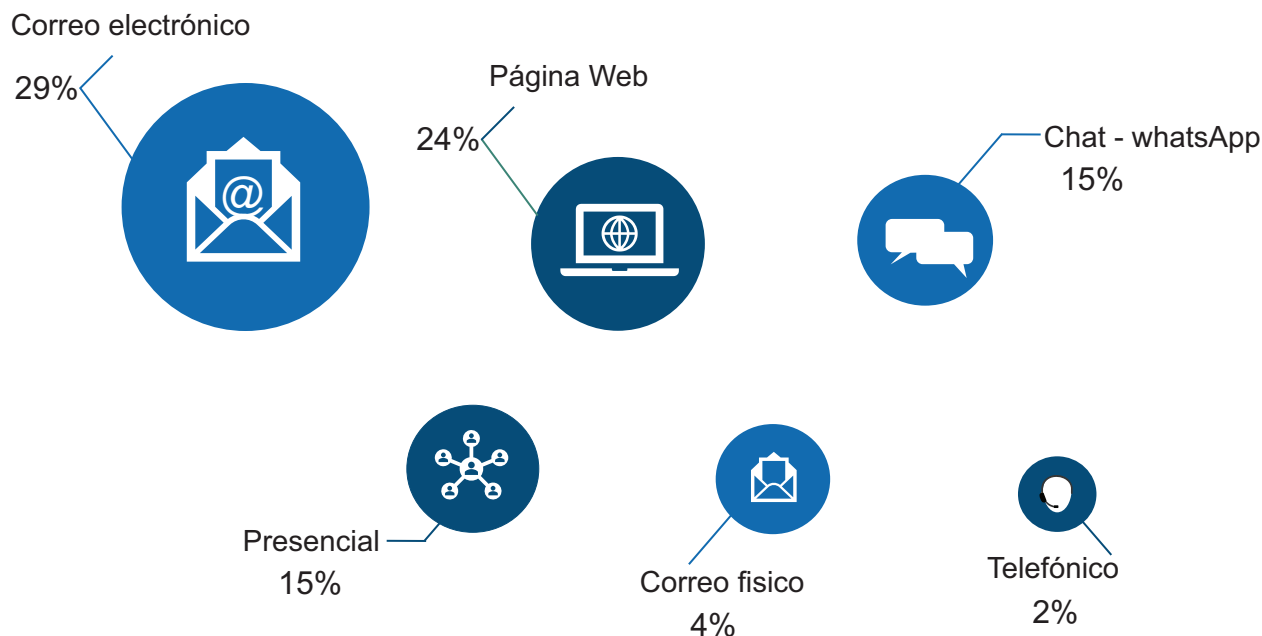


Se identifica que la categoría de ciudadanos que más realizaron solicitudes y orientación son los del rango de postgrado con un 21%, universitario con un 19%, seguido por el técnico con 9% y el de bachiller con el 5%.

Ahora bien, de 285 personas naturales que realizaron solicitudes y orientación por los diferentes canales de atención ofrecidos por la Entidad, el 47% no indicaron su nivel académico.

Análisis de la Información

Intrínseca - Uso de canales

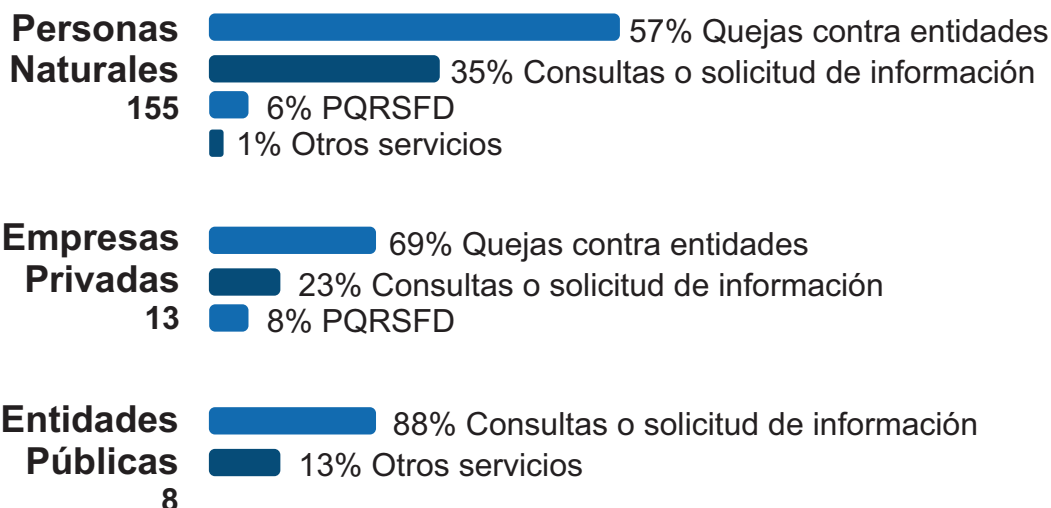


El canal de atención más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico con un 29%, seguido de la página web con el 24%, chat, whatsapp y presencial con un 15%, correo físico con un 4% y el canal telefónico con un 2% cada uno.

El 20% de los ciudadanos no suministro información sobre cual canal utilizo.

Análisis de la Información

Intrínseca - Uso de servicios



Para el periodo de 2023, el servicio de consultas o solicitudes de información fue el más utilizado con un promedio del 48%, seguido por el de quejas contra entidades vigiladas con un promedio de 63%, PQRSFD con un 8% y finalmente otros servicios con un promedio de 1.5%.

Lo anterior se debe a que los canales virtuales continúan adquiriendo 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



Utilizaría nuevamente los servicios

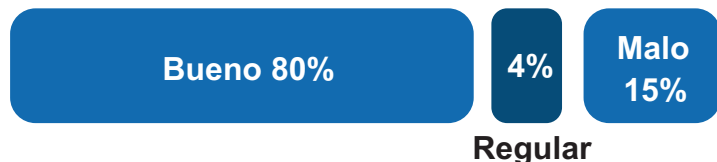


Frente a los servicios atendidos por parte de la Entidad se logró evidenciar que los diferentes grupos de interés recomendarían y utilizarían de nuevo nuestros servicios al responder afirmativamente con un promedio del 82% y 86% respectivamente.

Análisis de la Información

De comportamiento - Niveles de uso

Satisfacción de los servicios



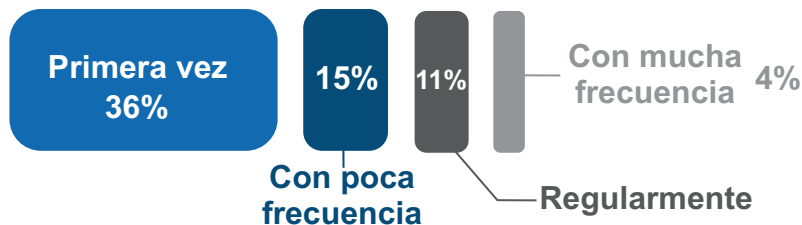
Acceso de los canales



Se logra evidenciar que en las variables indicadas en la calificación del servicio recibido, la de “*amabilidad en la atención*” fue la que presentó mayor calificación. De igual manera se estableció que la variable “*Calidad en la respuesta*” se debe seguir mejorando 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.

Se destaca en el acceso a los canales de atención una calificación favorable con un promedio del 91%, resaltando el fácil acceso, uso y comprensión, así como el de ofrecer instrucciones claras y claridad en el horario de atención.

Frecuencia al utilizar nuestros servicios



Frente a la frecuencia de utilizar los servicios y productos de la Entidad por parte de la ciudadanía y grupos de valor, se evidencio que el uso por primera vez fue de un 36%, seguido de un 15% con poca frecuencia, 11% regularmente y por último con mucha frecuencia con un 4%. Los canales principales fueron los del el correo super@superfinanciera.gov.co, chat, whatsapp y nuestra página web.

Divulgación y publicación de la información

Conclusiones

La caracterización para el 2023 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.



Con la realización del ejercicio de Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor de la Superintendencia Financiera de Colombia, se busca obtener un mayor impacto en la oferta institucional y mejorar la satisfacción de los ciudadanos a nivel nacional en términos de acceso a la información, racionalización de trámites y procedimientos administrativos, acceso a la información, participación ciudadana; entre otros, es importante que se diseñen instrumentos para la captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más amplia y certera.

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.

La Superintendencia Financiera de Colombia debe generar estrategias, internas y externas de comunicación a través de todos los canales dirigidos al ciudadano, virtuales, telefónicos y presenciales, con el fin de implementar acciones de mejora y toma de decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites, atención y servicio al ciudadano.