



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# INFORME DE CARACTERIZACIÓN 2021



*República de Colombia*  
*Ministerio de Hacienda y Crédito Público*  
**Supersolidaria**  
*Superintendencia de la Economía Solidaria*

*Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas*

## INTRODUCCION

La Superintendencia de la Economía Solidaria es un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera. (Artículo 33 Ley 454 de 1998). El Presidente de la República ejercerá por conducto de la Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria – la inspección, vigilancia y control de las organizaciones de la Economía Solidaria que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado.

Teniendo en cuenta que la Supersolidaria busca prestar un servicio acorde con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad, es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus expectativas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la entidad.

La Entidad tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a sus usuarios y grupos de interés para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

El ejercicio de caracterización más allá de responder a la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos con atributos similares y a partir de allí desarrollar acciones para:

- ✓ El diseño o adecuación de la oferta institucional
- ✓ Acciones de mejora en los canales de atención
- ✓ Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
- ✓ Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas
- ✓ Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Analizar, organizar y actualizar las características y comportamientos de los grupos de interés de la Superintendencia de la Economía Solidaria en las acciones de participación ciudadana durante 2020 y 2021, con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el fortalecimiento de la estrategia de atención al ciudadano y rendición de cuentas, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y el cumplimiento de la misión institucional.

### 1.2. Objetivos específicos

- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.
- Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.
- Conceptuar y socializar los resultados a la entidad, con el fin de que se tomen acciones de mejora en la gestión.

## 2. ALCANCE

Este informe permitirá a la Supersolidaria contar con un análisis de datos para fortalecer los procesos estratégicos de planificación estratégica y gestión de grupos de interés, así como la mejora continua en la prestación de servicios que conlleva al desarrollo de nuevas estrategias de atención a los grupos de valor, a partir del análisis de los requerimientos y manejo de datos de la entidad recolectados en la vigencia 2021.

## GLOSARIO

### 3. LIDER DEL EJECICIO DE CARACTERIZACIÓN

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, delega en un funcionario del área, el liderazgo al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

### 4. REQUERIMIENTOS USADOS

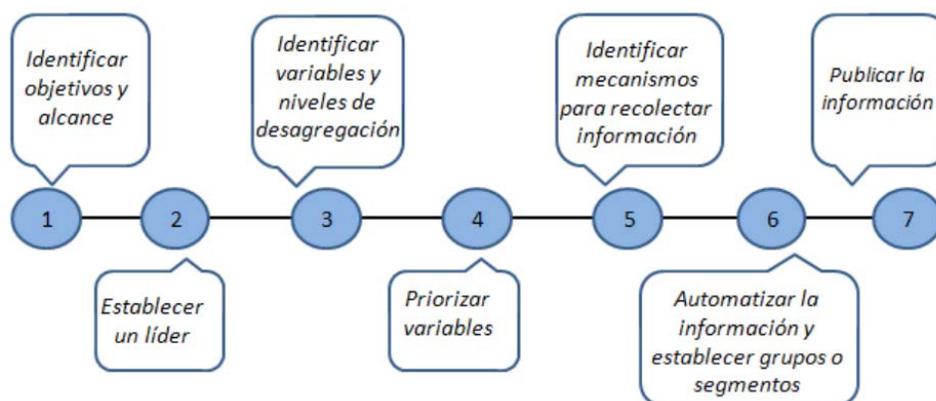
El Manual de Caracterización de Usuarios permitió una adecuada identificación de las fuentes de información requeridas para el desarrollo del presente ejercicio, logrando así brindar una adecuada orientación a las dependencias en el deber ser de la administración pública y el ejercicio de nuestra misión. Los requerimientos usados tienen como fuente los siguientes instrumentos:

INSTRUMENTO	TIPO	MARCA DE TIEMPO
<i>INFORME DE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS</i>	INFORME	DE 1/01/2020 A 31/08/2021
<i>INFORME DELEGATURA ASOCIATIVA</i>	INFORME	
<i>INFORME DELEGATURA FINANCIERA</i>	INFORME	
<i>INFORME DESPACHO</i>	INFORME	
<i>INFORME OFICINA ASESORA JURÍDICA</i>	INFORME	
<i>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</i>	INFORME	
<i>INFORME SECRETARIA GENERAL</i>	INFORME	
<i>ENCUESTA PERCEPCION RIESGOS CORRUPCION 2020</i>	ENCUESTA	DE 23/07/2020 A 17/09/2020
<i>ENCUESTA PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION CIUDADANO MAPA RIESGOS CORRUPCION 2021</i>	ENCUESTA	DE 29/12/2020 HASTA 22/01/2021
<i>ENCUESTA SATISFACCIÓN TRAMITES SUPERSOLIDARIA 2020</i>	ENCUESTA	DE 31/12/2020 A 01/02/2021
<i>ENCUESTA SATISFACCIÓN CANALES EXTERNOS COMUNICACIÓN DICIEMBRE 2020</i>	ENCUESTA	DE 30/12/2020 HASTA 06/04/2021
<i>AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS</i>	EVENTO	26/11/2020
<i>SENSIBILIZACIÓN BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO</i>	EVENTO	16/12/2020
<i>SOCIALIZACIÓN ACTUALIZACIÓN CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA</i>	EVENTO	18/12/2020

Tabla 1. Instrumentos Fuentes de Datos

## 5. METODOLOGÍA

El presente análisis se desarrolló bajo el esquema planteado en la Gráfica 1 Etapas de la Metodología, que permite el análisis de la información de la que dispone la entidad para la caracterización de sus usuarios y que está tomada de los instrumentos referidos en la Tabla 1.



Gráfica 1 Etapas de la Metodología, tomado de guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP.

## 6. DEFINICION DE VARIABLES 2020 – 2021

### 6.1. Personas Naturales



Estas variables que agrupan la mayoría de ciudadanos, usuarios o interesados en grupos geográficos, demográficos, de comportamiento e intrínsecos. Esta categoría permite estudiar las características en la mayoría de sus individuos.

## GEOGRAFICA

### a. Departamento/ubicación:

Como se desprende del gráfico 1, esta variable permite identificar los espacios geográficos del territorio colombiano, desde los cuales se remiten con mayor frecuencia, consultas a la Supersolidaria, lo que permite identificar temas de interés y necesidades de fortalecimiento en relación con las políticas y temas a cargo de la Supersolidaria, siendo esto uno de los insumos más importantes en la transformación de nuestros procesos para una atención transparente y de calidad de manera focalizada.

### b. Urbano-Rural:

Esta Variable busca fortalecer las políticas de participación ciudadana regional y territorial, mediante el análisis de las interacciones que se dan entre lo urbano y lo

rural, identificando relaciones bidireccionales que transformen los vínculos débiles y asimétricos e impulsen beneficios mutuos para los habitantes de las ciudades y del campo en el ejercicio de la misión de la Supersolidaria.

## **DEMOGRAFICA**

### **a. Edad**

Esta variable permite clasificar los usuarios por rangos de edad, igualmente, aclara cuál es el público específico que está generando requerimientos a la Entidad.

### **b. Género**

Esta variable permite identificar el género registrado para cada uno de los usuarios, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.

### **c. Escolaridad**

Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las carencias que emergen del nivel de estudios alcanzado por el usuario interesado.

## **INTRÍNSECA**

### **a. Uso de Canales**

Esta variable es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa.

### **b. Lugares de Encuentro**

Esta variable identifica los espacios visitados por los interesados, permitiendo identificar cuales se pueden utilizar para la divulgación y comunicación de trámites y servicios, o para alguna actividad de caracterización. Ejemplo: Medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.

## COMPORTAMIENTO

### a. Niveles de Uso

Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las carencias que emergen del nivel de estudios alcanzado por el usuario interesado. Ejemplo: ninguna, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.

### b. Beneficios Buscados

Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención. Cualidades del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para el diseño de los servicios de mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos. Ejemplo: amabilidad, oportunidad, cobertura, accesibilidad.

## 6.2. Personas Jurídicas

Grupos de Valor esta variable permite clasificar a la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad. Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.



Gráfica 3. Variables de Caracterización Personas Jurídicas

Las variables que se presentan en el Gráfico 2. Son usadas para la caracterización de organizaciones en general.

## **VARIABLES GEOGRÁFICAS**

### **1. Cobertura Geográfica**

Alcance geográfico de la gestión de la entidad. Esta variable es importante para identificar la variedad de localidades donde la entidad hace su gestión.

## **VARIABLES TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL**

### **1. Tipo de Ciudadano**

Para La Supersolidaria entre los usuarios o grupos de interés con los cuales se interactúa se identifican personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, de manera que es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

## 7. CARACTERIZACION DE VARIABLES

### 7.1. Grupos de Interés

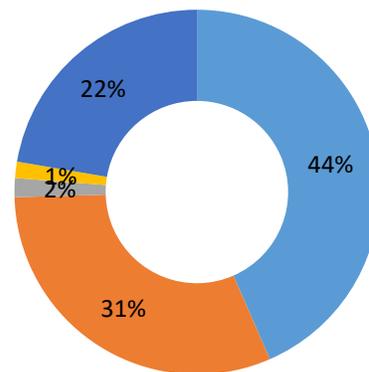
Para establecer esta caracterización se toma como instrumento principal, el informe de la Delegatura Asociativa que nos ofrece un escenario de análisis de *45.873 Registros de Requerimientos* a partir de 1 de Enero de 2020 a la fecha de realización del presente informe.

Sobre este instrumento se realizaron los ejercicios de agrupación según la metodología sugerida en el Manual de Informe de caracterización Vigente de manera que se establecen variables y los niveles de desagregación de la información, sintetizados en la siguiente tabla:

GRUPOS DE INTERES	REQUERIMIENTOS
PERSONAS INTERESADAS EN TEMAS INSTITUCIONALES	19932
ASOCIADOS DE ENTIDADES VIGILADAS	14267
PROVEEDORES	770
INSTITUCIONES PUBLICAS	662
ENTIDADES VIGILADAS	10242
<b>Total general</b>	<b>45873</b>

Tabla 2. Grupos de Interés Representativos 2020 -2021

- PERSONAS INTERESADAS EN TEMAS INSTITUCIONALES
- ASOCIADOS DE ENTIDADES VIGILADAS
- PROVEEDORES
- INSTITUCIONES PUBLICAS
- ENTIDADES VIGILADAS



Grafica 4. Distribución Porcentual Grupos de Interés por Requerimientos

El grafico anterior permitió evidenciar que el 44% de los requerimientos presentados fueron por parte de personas interesadas en temas institucionales, seguido de un 31% de requerimientos por parte de los asociados a entidades vigiladas y un 22% por las entidades vigiladas.

## 7.2. Comportamientos en el mes

Los personas interesadas en temas institucionales, Los asociados de entidades vigiladas, proveedores, instituciones públicas y la entidades vigiladas son aquellos que integran los grupos de interés para esta vigencia 2020 – 2021 de la Supersolidaria, debido a que son quienes realizan con mayor frecuencia solicitudes de información y tramites, entre otro tipo de requerimientos a cada una de las áreas de la entidad durante el año. Por ende, es de gran importancia poder hacer un seguimiento continuo a los requerimientos, con el fin de darles atención clara, de calidad y oportuna.

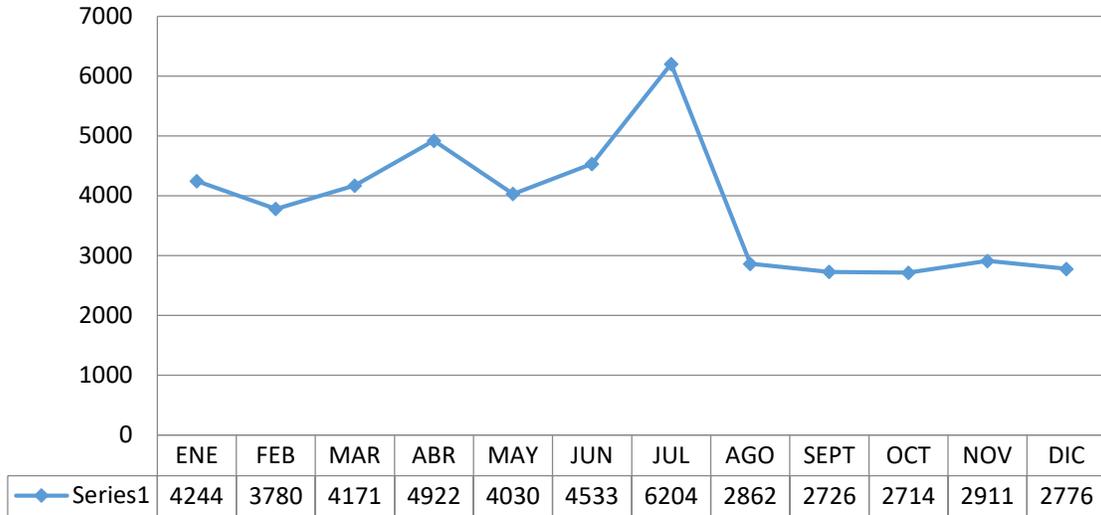


Gráfico 5. Muestreo por Mes

El gráfico anterior permitió evidenciar que el mes con un mayor número de requerimientos fue Julio con un total de 6.204 solicitudes, seguido de abril con 4.922

### 7.3. Distribución de las solicitudes por Dependencias

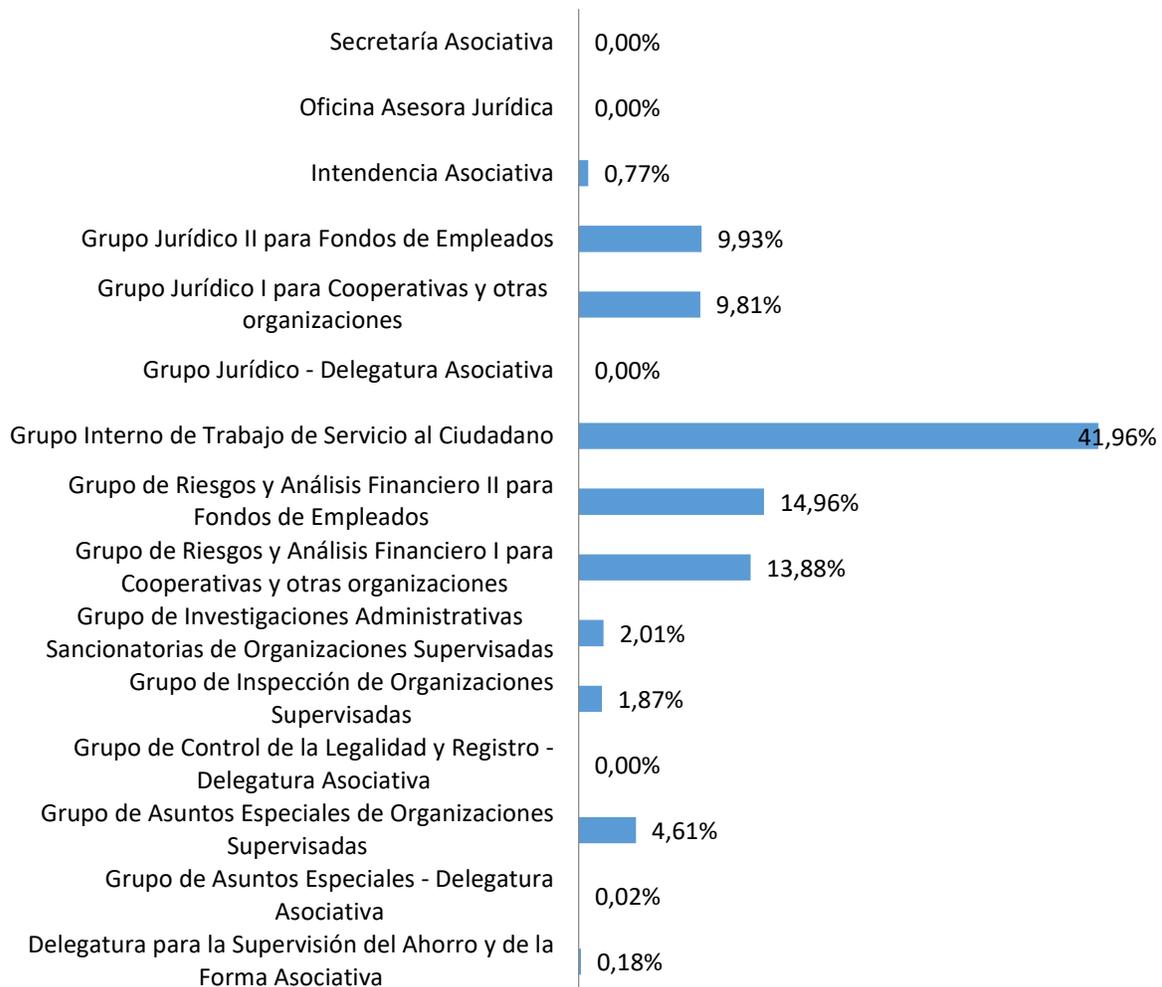


Gráfico 6. Porcentaje de Atención de Requerimiento por Dependencia

Esta grafica evidencia que las áreas de la Supersolidaria que brindaron mayor cobertura a los requerimientos presentados por los grupos de interés fueron: el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con un 41,96% de los requerimientos, el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero para Fondos de Empleados con un 14,96% y el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero para Cooperativas y otras Organizaciones con un 13,88% de solicitudes.

## 7.4. Geográfica

### 7.4.1. Geográfica - Persona natural

#### 7.4.1.1. Departamento/ubicación:

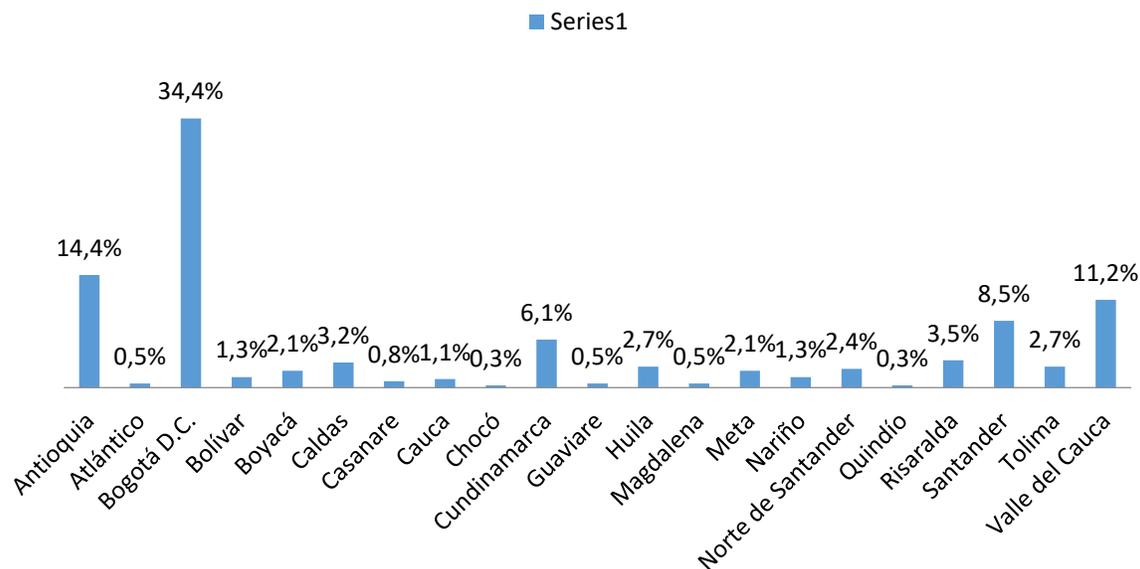


Gráfico 7. Participación por Departamentos en el Ciclo  
 Fuente: Encuesta satisfacción Tramites Supersolidaria 2020

En el gráfico anterior se puede evidenciar que de acuerdo al informe del periodo evaluado Bogotá D.C es el departamento con mayor grado de participación por parte de nuestros grupos de interés con un 34,4%, seguido de Antioquia con el 14,4% y que algunos de los departamentos que registran menores participaciones son Choco y Quindío con el 0,3%, y Atlántico, Guaviare y Magdalena con el 0,5%.

### 7.4.1.2. Urbano Rural

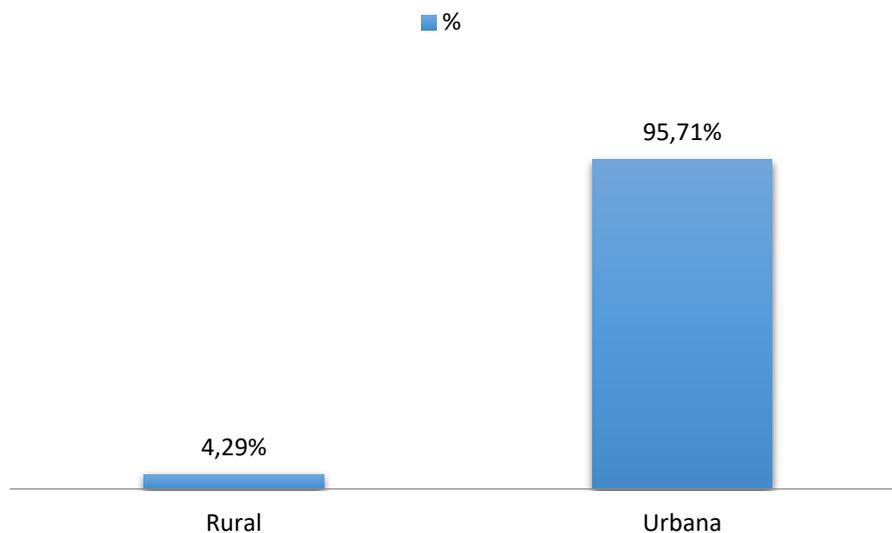


Grafico 8. Demanda Según Área Geográfica  
Fuente: Encuesta Percepción Riesgos Corrupción 2020

Esta grafica nos permite observar que las Demandas según Área Geográfica para el periodo evaluado, se concentran con un 95,71% en población que habita en zona urbana y que el 4,29% habita en zonas rurales.

## 7.4.2. Geográfica - Persona Jurídica

### 7.4.2.1 Cobertura Geográfica

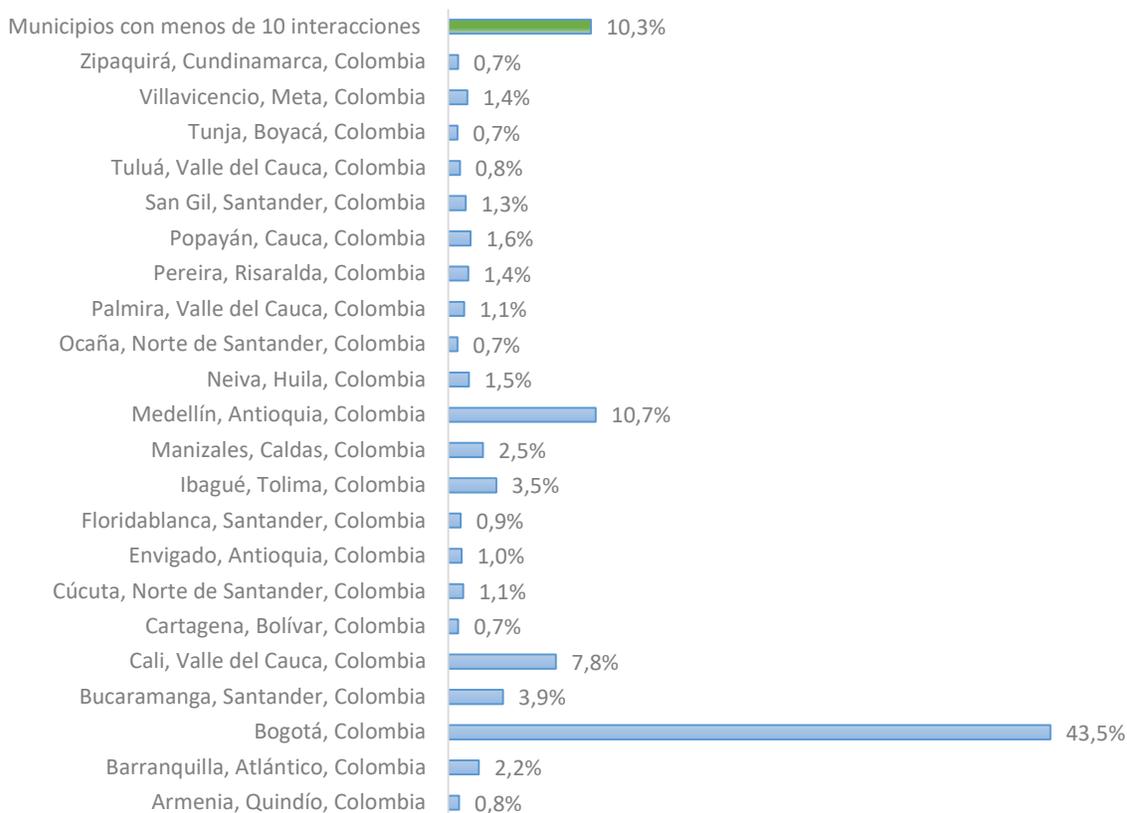


Grafico 9. Ubicación de Entidades en los Municipios de Colombia

Fuente: Sensibilización actualización circular básica contable y financiera Junio 2021 / 1982 Registros.

En el gráfico anterior se puede evidenciar La ubicación geográfica de las entidades y de nuestros grupos de interés, mostrando que Bogotá D.C es el departamento con mayor grado de asentamiento y participación con un 43,5%, seguido de Antioquia con el 10,7%. Algunos de los departamentos con sus ciudades y municipios que

registran menores participaciones son Quindío (Armenia) con el 0,8%, Cundinamarca (Zipaquirá), Boyacá (Tunja), Bolívar (Cartagena) y Norte de Santander (Ocaña) con el 0,7% y Santander (Floridablanca) con el 0,9% durante el periodo evaluado.

## 7.5. Demográfica

### 7.5.1. Edad

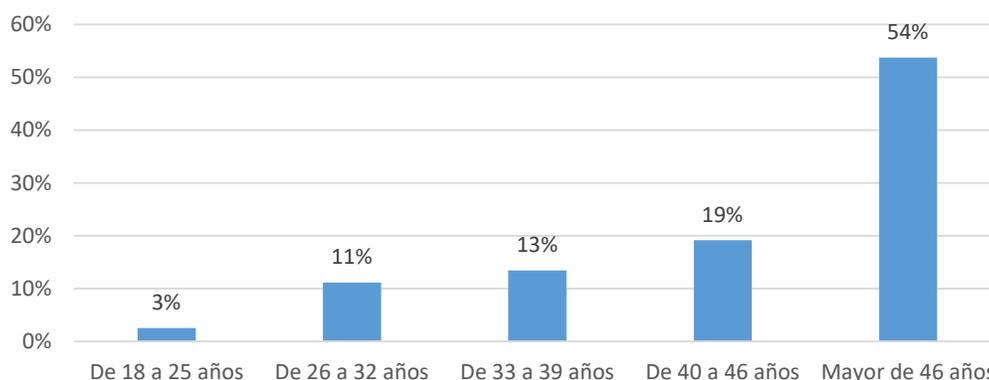


Grafico 10. Grupos Etarios  
 Fuente: Encuesta Percepción Riesgos Corrupción 2020

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que dentro de los participantes a las actividades que realizó la Superintendencia de la Economía Ciudadana de interrelación con la ciudadanía el 54% pertenece a personas que son mayores de 46 años y el grupo perteneciente al rango entre 18 a 25 años fueron las que menor grado de participación presentaron con un 3%.

## 7.5.2. Género

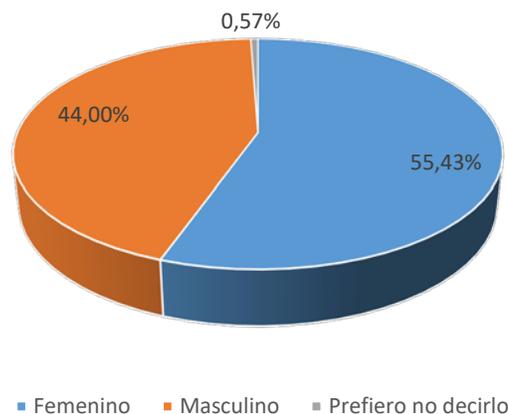


Grafico 11. Clasificación por Género  
 Fuente: Encuesta Percepción Riesgos Corrupción 2020

## 7.5.3. Escolaridad

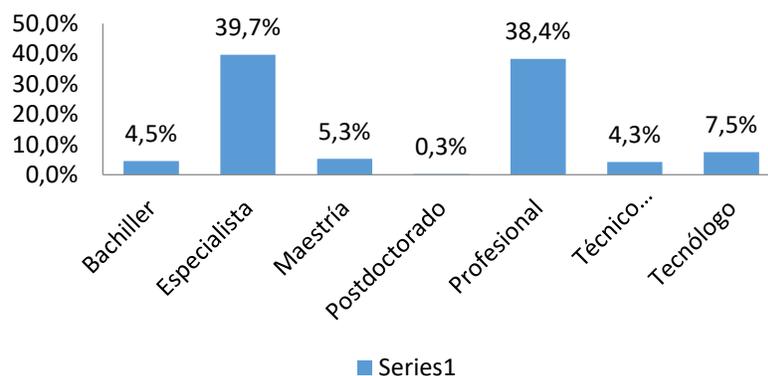


Grafico 12. Grado de Escolaridad  
 Fuente: Encuesta satisfacción Tramites Supersolidaria 2020

Así mismo, entre las personas que reportaron su nivel educativo y que intervinieron en nuestras actividades de participación, el 39,7% informaron que tiene un título de especialización, seguido por personas con un grado de profesional, el cual presentan el 38,4% y el 7,5% tienen un nivel tecnólogo.

#### 7.5.4. Uso de Canales

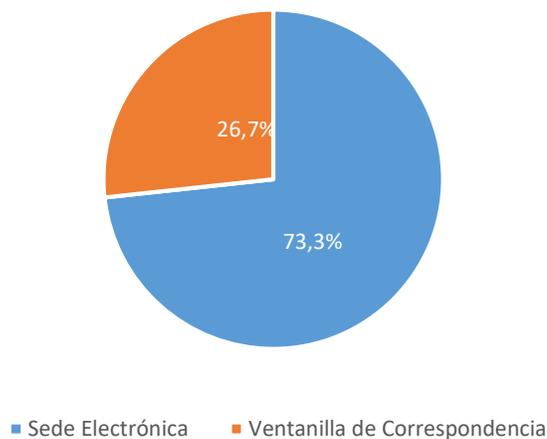


Gráfico 13. Uso de Canales

Fuente: Encuesta satisfacción Trámites Supersolidaria 2020

Del total de participantes en encuesta de satisfacción el 73,3% hacen uso de los canales digitales para sus trámites y tan solo el 26,7% lo hace de forma física a través de ventanilla de correspondencia.

### 7.5.5. Lugares de Encuentro

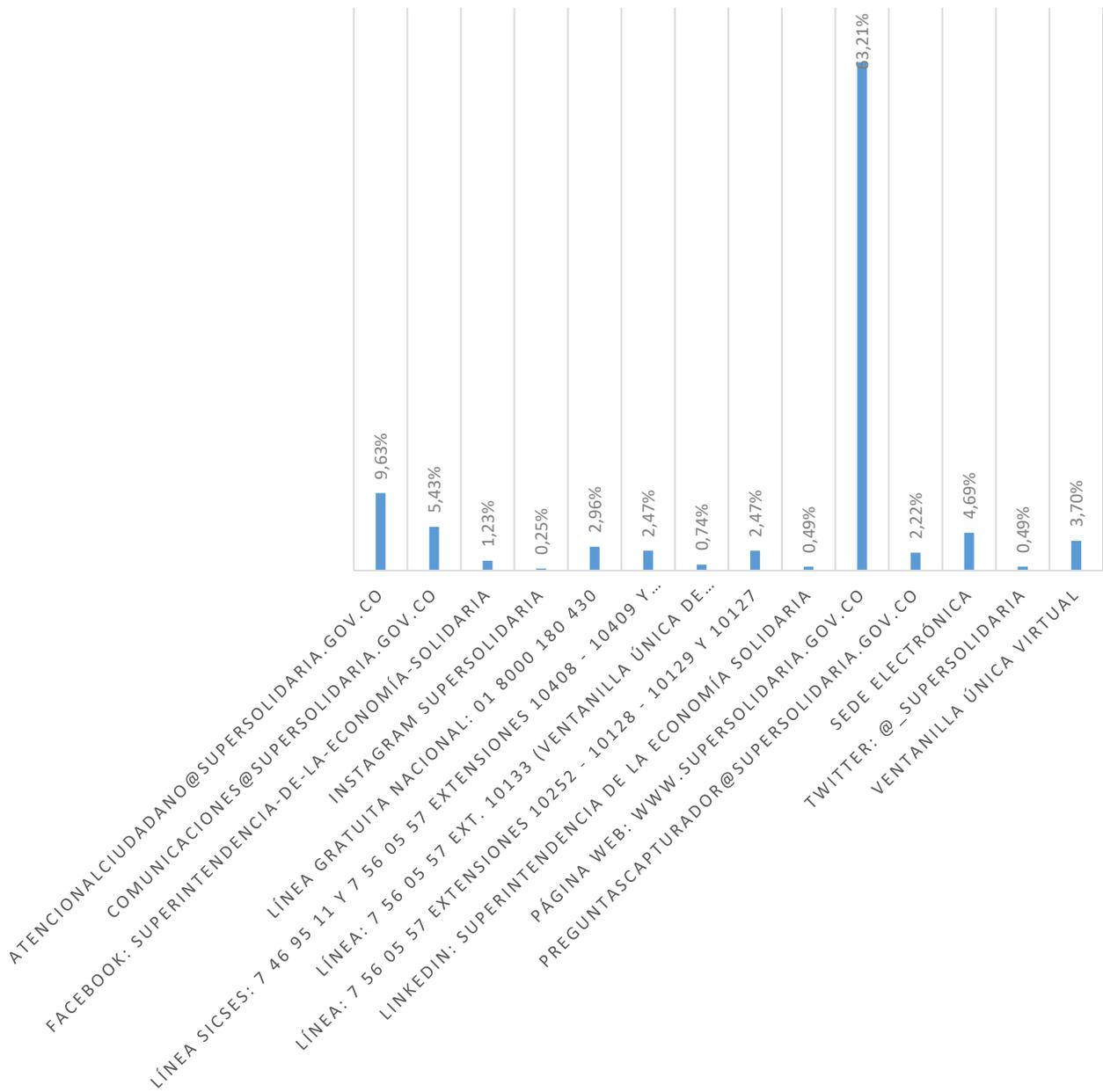


Grafico 14. Espacios Visitados por los Usuarios  
 Fuente: Encuesta Satisfacción Canales Externos Comunicación Diciembre 2020

Y con relación al uso de canales digitales para trámites, los espacios mas visitados por los usuarios son: con un 63,21% la pagina web de la entidad

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co), seguido del correo institucional [atencionalusuario@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalusuario@supersolidaria.gov.co) con una frecuencia del 9,63%.

## 7.6. Comportamiento

### 7.6.1. Niveles de Uso

FRECUENCIA DE USO	GRADO DE ESCOLARIDAD										TOTAL GENERAL		
	Bachiller		Especialista		Maestría		Profesional		Técnico Profesional			Tecnólogo	
Diaria	1		43				33		1		1		79
Mensual	1		36		1		39		1				78
Ocasional			53		3		55		3		2		116
Semanal			67		3		60		2				132
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>0,49%</b>	<b>199</b>	<b>49,14%</b>	<b>7</b>	<b>1,73%</b>	<b>187</b>	<b>46,17%</b>	<b>7</b>	<b>1,73%</b>	<b>3</b>	<b>0,74%</b>	<b>405</b>

Tabla 3. Frecuencia de Uso en relación con Grado de Escolaridad  
Fuente: Encuesta Satisfacción Canales Externos Comunicación Diciembre 2020

Del total de participantes en encuesta de satisfacción Canales Externos de Comunicación, evidenciamos que el 49,14% de usuarios reportan un grado de escolaridad en nivel especialista, un 46,17% están en el nivel profesional, los niveles de Maestría y Técnico profesional reportan porcentajes que no superan el 2% y finalmente el nivel tecnólogo y bachiller están por debajo del 1%.

## 7.6.2. Beneficios Buscados

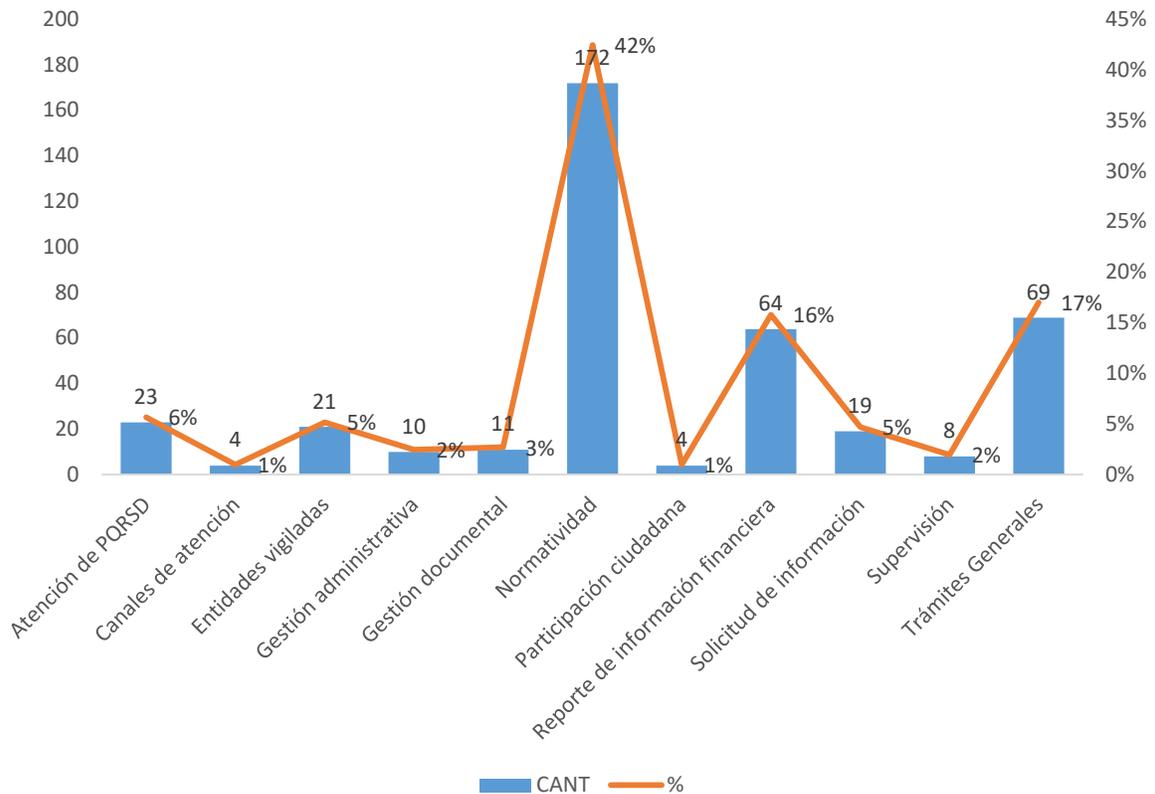


Grafico 15. Preferencia temática de Grupos de Interés  
 Fuente: Encuesta Satisfacción Canales Externos Comunicación Diciembre 2020

El gráfico anterior permite evidenciar las preferencias temáticas de los Grupos de Interés, mostrando que el 42% de las consultas hacían referencia a normatividad, seguido de un 17% de consultas sobre temas relacionados con trámites generales y un 16% sobre trámites de información financiera.

## 7.7. Variables Tipología Organizacional

### 7.7.1. Tipo de Ciudadano

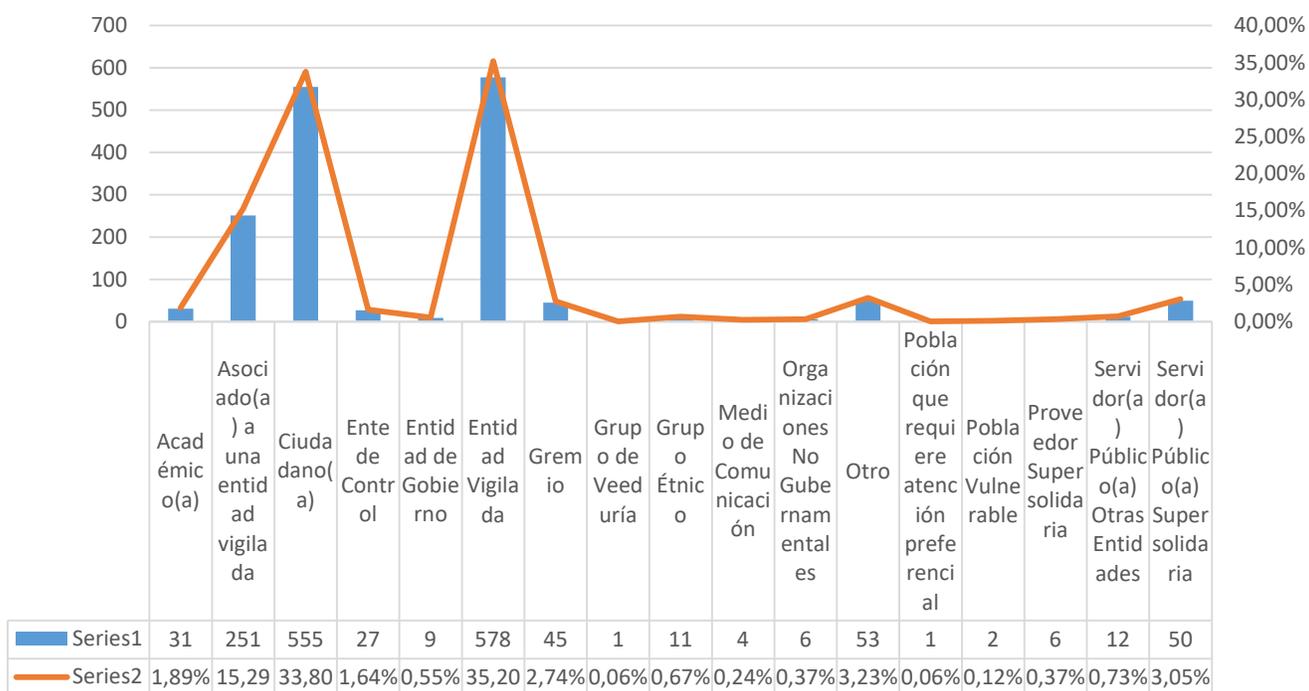


Gráfico 16. Tipo de Ciudadano o Usuario

Fuente: Inscritos socialización actualización circular básica jurídica 18/12/2020 Registros: 1642

En el gráfico se identifican los tipos de ciudadanos o usuarios que realizaron consultas o peticiones durante el periodo de referencia, mostrando que la mayor participación corresponde a las Entidades vigiladas con un 35,2%, Ciudadanos con un 33,8% y Asociados a una Entidad Vigilada con un 15,2%,.

## 8. Recomendaciones

Al hacer el ejercicio de caracterización y después de analizar el comportamiento de los grupos de valor de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se logró identificar la importancia de este tipo de análisis, que permiten a la entidad dimensionar cuáles pueden ser las acciones que se deben implementar o adoptar, con el fin de mejorar los productos y servicios que ofrece la entidad. Por consiguiente, se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Integrar más fuentes de información propias que sintetizen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés.
- Para mejorar el portafolio de productos y servicios se requiere un trabajo conjunto entre las diferentes áreas de la entidad para la recolección de variables que permitan identificar información relevante para el desarrollo de su gestión.
- Articular los productos y servicios de atención a los grupos de valor con la variable de tiempo, enfocándola a que el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional logre implementar estrategias de trabajo conjunto con las demás áreas de apoyo correspondientes, en los meses que más solicitudes se registran. Lo anterior, podría replicarse en cada una de las áreas, para que la articulación con las dimensiones de MIPG se visibilice la responsabilidad de cada jefe de área.
- Fortalecer la asesoría y acompañamiento sobre las dimensiones menos consultadas, para avanzar en la implementación del MIPG y de esta manera, mejorar el desempeño y la evaluación institucional en las entidades a las que aplica el modelo.
- Se recomienda diseñar indicadores que permitan medir las características y preferencias de los ciudadanos entre los que podemos encontrar:
  - Número de acciones de participación ciudadana desarrolladas por la entidad en cada vigencia que permitan medir las preferencias de los ciudadanos.
  - Porcentaje de avance de la entidad frente a la política de servicio y la participación ciudadana.

- Porcentaje de oportunidades de mejora identificadas como resultado de los ejercicios de participación ciudadana realizados.
- Porcentaje acciones de participación ciudadana que permita medir la satisfacción de los ciudadanos frente a la gestión institucional

## Índice de gráficas

Gráfico 1 Etapas de la Metodología.

Gráfico 2 Variables de caracterización Personas Naturales

Gráfico 3 Variables de caracterización Personas Jurídicas

Gráfico 4. Distribución Porcentual Grupos de Interés por Requerimientos

Gráfico 5. Muestreo por Mes

Gráfico 6. *Atención de Requerimiento por Dependencia*

Gráfico 7. Participación por departamentos en el ciclo

Gráfico 8. Demanda Según Área Geográfica

Gráfico 9. Ubicación de Entidades en los Municipios de Colombia

Gráfico 10. Grupos Etarios

Gráfico 11. Clasificación por Género

Gráfico 12. Grado de Escolaridad

Gráfico 13. Uso de Canales

Gráfico 14. Espacios Visitados por los Usuarios

Gráfico 15. Preferencia temática de Grupos de Interés

Gráfico 16. Tipo de Ciudadano o Usuario

## Índice de tablas

Tabla 1. Instrumentos Fuentes de Datos

Tabla 2. Grupos de Interés Representativos 2020 -2021

Tabla 3. Frecuencia de Uso en relación con Grado de Escolaridad