

# Informe de Caracterización de Usuarios

2023

## Tabla de Contenido

1.	<i>Indicie de Tablas</i>	1
2.	<i>Índice de gráficos</i>	1
3.	<i>Introducción</i>	2
4.	<i>Metodología de Caracterización</i>	2
4.1.	Variables de análisis	3
4.2.	Priorización de variables	3
5.	<i>Caracterización y Análisis de la Información</i>	4
5.1.	Caracterización geográfica	4
5.2.	Caracterización por grupos de usuarios	6
5.3.	Caracterización por sexo	7
5.4.	Caracterización por etnia	8
6.	<i>Uso de Canales Oficiales</i>	8
6.1.	Análisis del comportamiento mensual de comunicaciones oficiales	9
7.	<i>Identificación Temáticas de Mayor Consulta</i>	10
8.	<i>Consulta De Información En Página Web Institucional</i>	12
8.1.	Informe Analíticas Portal Web Supersolidaria	13
9.	<i>Conclusiones</i>	22

### 1. Indicie de Tablas

Tabla 1 – Gestión de grupos de valor e interés presencial por departamento	4
Tabla 2 - Gestión de grupos de valor e interés presencial fuera del país	5
Tabla 3 - Gestión de grupos de valor e interés telefónica por departamento	5
Tabla 4 - Gestión de grupos de valor e interés telefónica fuera del país	6
Tabla 5 - Caracterización por etnia	8
Tabla 6 – Datos mensualizados de la interacción grupos de valor - Supersolidaria	9
Tabla 7 – Tipificación de las temáticas consultadas 2023	10

### 2. Índice de gráficos

Gráfico 1- Representación porcentual por grupo de usuarios	6
Gráfico 2 - Caracterización por sexo	7
Gráfico 3 - Uso de canales oficiales de la Supersolidaria	8
Gráfico 4 - Comportamiento mensual de la interacción grupos de valor - Supersolidaria	9
Gráfico 5 - Visitas periodo mayo – septiembre 2023	13
Gráfico 6 - Visitas periodo octubre – diciembre 2023	13
Gráfico 7 - Visitas periodo mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023	14
Gráfico 8 - Usuarios por país mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023	14
Gráfico 9 - Actividad de Usuarios mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023	15
Gráfico 10 - Actividad de Usuarios Interacción y tiempos de sesión en el portal web	15
Gráfico 11 - Interacción y tiempos de sesión en el portal web	16
Gráfico 12 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Octubre	16

Gráfico 13 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Noviembre .....	17
Gráfico 14 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Diciembre .....	17
Gráfico 15 - Recurrencia de Usuarios por país .....	18
Gráfico 16 - Interacciones de Usuarios.....	18
Gráfico 17 - ¿Cómo ingresan los usuarios?.....	19
Gráfico 18 - Páginas con más visualizaciones.....	19
Gráfico 19 – Centro de Analítica.....	20
Gráfico 20 – Tasas de capacitación.....	20
Gráfico 21 – Actos administrativos .....	21
Gráfico 22 – Resoluciones Generales .....	21
Gráfico 23 – Entidades vigiladas .....	21
Gráfico 24 – Circulares Externas.....	22
Gráfico 25 – Transparencia .....	22

### 3. Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria, por medio de este documento, presenta el informe consolidado de la caracterización de usuario basado en la interacción de los grupos de valor e interés y en general de todas las ciudadanías con la Entidad por los diferentes medios dispuestos para tal fin

El periodo presentado corresponde a la vigencia 2023, comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023. Este informe se constituye como un insumo para la toma de decisiones basado en datos y evidencias por parte de la alta dirección y los líderes de procesos, con miras al mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y la generación de confianza en nuestros grupos de valor e interés.

Este documento pretende reconocer la diversidad de usuarios que acceden a los diferentes servicios ofrecidos por la Supersolidaria, lo que implica realizar un análisis desde variables geográficas, intrínsecas y de comportamiento que permitan la identificación de sus características, actitudes y preferencias para entender las necesidades y motivaciones del acceso a la oferta institucional, con el fin de orientar esfuerzos hacia el mejoramiento continuo de los diferentes procesos que permitan el cumplimiento de la misión y visión institucional. Lo anterior, permitirá a la organización tomar acciones orientadas a la mejora continua frente al relacionamiento con las ciudadanías de manera técnica e informada. Adicionalmente, conocer la opinión de los usuarios, permite fomentar una participación ciudadana en el sector solidario.

El proceso de caracterización toma como base todos los registros oficiales de la gestión general se solicitudes en la Entidad y las interacciones que realizan los usuarios al acceder a la página web institucional <https://www.supersolidaria.gov.co/es>

### 4. Metodología de Caracterización

A continuación, se detallan los aspectos clave empleados en el proceso de caracterización de usuarios por parte de la Supersolidaria. Esta metodología facilita la transformación de diversos datos en información organizada.

#### 4.1. Variables de análisis

A continuación, se relacionan las variables utilizadas para realizar la caracterización de usuarios:

- **Geográficas:** Estas variables se centran en la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados, así como en las características asociadas a esta dimensión. Constituyen el nivel más general de la caracterización. Sin embargo, por sí solas, no ofrecen conclusiones específicas ni orientación para acciones concretas. Por lo tanto, es fundamental complementarlas con variables de otras categorías para obtener un análisis más completo y significativo.
- **Demográficas:** Se refieren a las características de una población y su evolución a lo largo del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta categoría es ampliamente utilizada en los ejercicios de caracterización.
- **Intrínsecas:** Estas características se refieren a las actividades o valores comunes, como las preferencias individuales o los estilos de vida, que permiten distinguir a los ciudadanos, usuarios o interesados.
- **Comportamiento:** Se centran en las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que expresan verbalmente o prefieren. Ayudan a identificar los motivos o eventos que conducen a interactuar con la Entidad y las características de dicha interacción.
- **Tipología Organizacional:** Se aplica cuando los usuarios o grupos de interés son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública. Es útil conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- **Comportamiento Organizacional:** Están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Permiten reconocer los procesos y criterios que guían las interacciones de las organizaciones con la Entidad. Al estar vinculadas a las motivaciones de la toma de decisiones en la organización, facilitan el acercamiento oportuno y relevante a los usuarios.

#### 4.2. Priorización de variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es crucial priorizarlas para seleccionar solo aquellas que sean relevantes para cumplir los objetivos de la Entidad y que sean fácilmente medibles. En ese entendido, dichas variables son:

- **Geográfica - departamento:** Esta variable permite identificar la ubicación geográfica de los usuarios al momento de realizar sus requerimientos, lo que facilita determinar los departamentos con mayor interés en la información ofrecida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- **Demográfica – género:** Esta variable permite identificar el género registrado para cada usuario, lo que posibilita distinguir qué tipo de usuarios pueden ser más receptivos a los servicios de la Entidad.
- **Demográfica – etnia:** Esta variable permite identificar la afiliación étnica o cultural de los usuarios, lo que proporciona información sobre grupos socioculturales distintos dentro de la población.

- **Intrínseco – uso de canales:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y atención preferidos por cada usuario.
- **Intrínseca – grupo de usuarios:** Permite clasificar a los usuarios en grupos identificados por la Entidad, lo que ayuda a determinar si estos grupos coinciden con la población objetivo de la misma.
- **Intrínseca – requerimientos en el tiempo:** Facilita la identificación de los momentos de mayor demanda de atención a lo largo del año, lo cual es crucial para la planificación de recursos y servicios.
- **Comportamiento – tipos de requerimientos:** Permite identificar los diversos tipos de solicitudes realizadas por los usuarios, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, procesos judiciales y trámites.
- **Comportamiento – temas consultados:** Es útil para identificar temas recurrentes y demandados por los usuarios, lo que facilita la provisión de servicios y la atención a sus intereses específicos.

## 5. Caracterización y Análisis de la Información

A continuación, se procede a caracterizar a los usuarios que interactuaron con la Superintendencia de la Economía Solidaria en la vigencia 2023, utilizando las variables seleccionadas.

### 5.1. Caracterización geográfica

De acuerdo con los datos oficiales de la gestión de grupos de valor e interés del año 2023, se identificó amplia interacción con la Supersolidaria desde las regiones de Colombia, la Tabla 1 muestra los resultados por departamentos según el número de solicitudes realizadas.

*Tabla 1 – Gestión de grupos de valor e interés presencial por departamento*

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje de participación
Bogotá D.C.	1.169	86,40%
Cundinamarca	50	3,70%
Santander	19	1,40%
Antioquia	18	1,33%
Boyacá	13	0,96%
Meta	10	0,74%
Huila	10	0,74%
Valle del Cauca	10	0,74%
Atlántico	8	0,59%
Tolima	8	0,59%
Magdalena	6	0,44%
Quindío	5	0,37%
Norte de Santander	4	0,30%
Cesar	4	0,30%
Bolívar	3	0,22%
Caldas	2	0,15%
Arauca	2	0,15%
Caquetá	2	0,15%
Tolima	2	0,15%
Córdoba	1	0,07%

Nariño	1	0,07%
Risaralda	1	0,07%
La Guajira	1	0,07%
Casanare	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.350</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

*Tabla 2 - Gestión de grupos de valor e interés presencial fuera del país*

país	Número de usuarios	Porcentaje de participación
Alemania	1	0,07%
EE. UU.	1	0,07%
España	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

En las tablas anteriores, se muestra que la Entidad recibió un total de 1.353 solicitudes de manera presencial, de las cuales solo 3 se ubican fuera del país representando el 0.22% del total. La mayor cantidad de las solicitudes se ubican en la ciudad de Bogotá D.C., con 1.169 solicitudes, representando el 86.40% del total general, el segundo departamento con mayor número de consultas fue Cundinamarca, con un 3.70%, seguido por el Santander con un 1.40%.

*Tabla 3 - Gestión de grupos de valor e interés telefónica por departamento*

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje de participación
Bogotá D.C.	2.935	32,09%
Antioquía	1.421	15,54%
Cundinamarca	1.080	11,81%
Valle del Cauca	831	9,08%
Santander	615	6,72%
Risaralda	209	2,28%
Norte de Santander	208	2,27%
Caldas	193	2,11%
Nariño	183	2,00%
Bolívar	175	1,91%
Boyacá	160	1,75%
Magdalena	144	1,57%
Huila	134	1,46%
Tolima	114	1,25%
Córdoba	112	1,22%
Meta	106	1,16%
Cauca	104	1,14%
Sucre	73	0,80%
Quindío	58	0,63%
Arauca	50	0,55%
La Guajira	46	0,50%
Cesar	43	0,47%
Putumayo	39	0,43%
Caquetá	29	0,32%

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje de participación
Casanare	27	0,30%
Chocó	20	0,22%
Atlántico	15	0,16%
Guaviare	8	0,09%
Amazonas	3	0,03%
Guainía	3	0,03%
San Andrés y Providencia	3	0,03%
Vaupés	2	0,02%
Vichada	0	0,01%
<b>Total</b>	<b>9.143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

*Tabla 4 - Gestión de grupos de valor e interés telefónica fuera del país*

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje de participación
EE. UU.	3	0,03%
Alemania	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,04%</b>

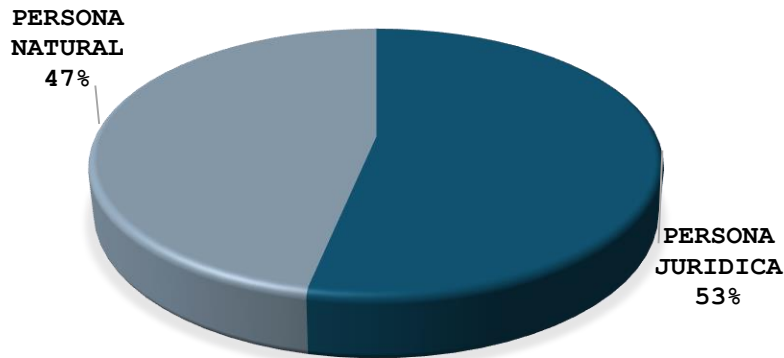
Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

En cuanto a la atención telefónica se recibieron 9.147 solicitudes generales. Las tendencias de la atención presencial se reflejan en la telefónica, pues Bogotá D.C. se ubica nuevamente en el primer lugar con 2.935 solicitudes, lo que representa el 32,09% del total general. Sin embargo, el departamento de Antioquia pasa al segundo lugar, con una representación del 15,54%, seguido por Cundinamarca con el 11,81%. Estas dinámicas en la atención no solamente reflejan que la sede de la Supersolidaria tiene domicilio principal en la capital del país y no cuenta con un modelo de desconcentración por territorio, sino que, la actividad del sector solidario se centra en el distrito capital y las grandes ciudades del país.

## 5.2. Caracterización por grupos de usuarios

Con el propósito de identificar los usuarios que accedieron a la oferta institucional de la Supersolidaria se realizó la agrupación de 2 grandes grupos a saber: Persona Jurídica y Persona Natural.

*Gráfico 1- Representación porcentual por grupo de usuarios*



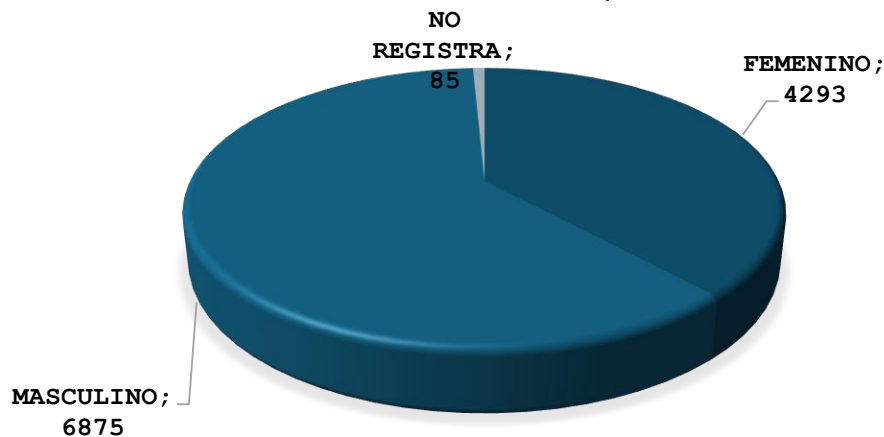
Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

En el gráfico anterior (gráfico 1) se observa que el grupo con mayor representación corresponde al de personas jurídicas con el 53%, lo que necesariamente quiere decir que el grupo de personas naturales ostenta el 47%, por lo cual se asevera que el acceso a la oferta es homogéneo entre estos dos grupos.

### 5.3. Caracterización por sexo

Para el año 2023, se gestionó un total de 11,253 interacciones, tanto de personas jurídicas como naturales. Es importante destacar que, al caracterizar por género en el caso de las jurídicas, se considera la información de las personas naturales que interactuaron con la Supersolidaria en representación de la persona jurídica registrada en la base de datos. En este sentido, se observa que el 38,1% corresponde a personas identificadas como femeninas, el 61.1% como masculinas, y el restante 0.8% no especificó ningún género, tal como se muestra en el gráfico 2.

Gráfico 2 - Caracterización por sexo



Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023



#### 5.4. Caracterización por etnia

Respecto a la caracterización por etnia, se observó que el 95.8% de los usuarios no se identificaron con ninguna etnia. El porcentaje restante, con una variación mínima, incluyó interacciones con la entidad por parte de afrocolombianos e indígenas, mientras que otros usuarios no proporcionaron información. Además, se registró una pequeña presencia de raizales, ROM o gitanos.

*Tabla 5 - Caracterización por etnia*

Etnia	Cantidad de Personas
Ninguno	10.781
Afrocolombiano (Palenquero, Negro, Mulato)	197
No Registra	157
Indígena	112
Raizal	6
ROM o Gitano	0
<b>Total</b>	<b>11.253</b>

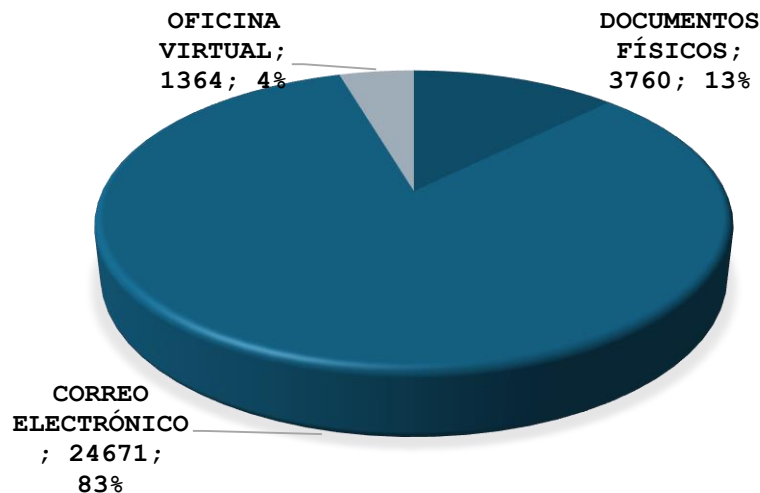
Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

#### 6. Uso de Canales Oficiales

Respecto al uso de los canales oficiales de la Supersolidaria, en la vigencia en mención, hubo 29.795 solicitudes en general en este análisis se evidenció preferencia por el correo electrónico con 83% de usabilidad, seguido por la ventanilla única de correspondencia física con un 13% y la sede virtual de la Supersolidaria con un 4%.

De conformidad con los datos asociados al uso de la sede electrónica, se exhorta a los grupos de valor e interés a emplearlo como el canal preferido para presentar solicitudes a la Superintendencia. Esta vía facilita la agilización de la gestión interna de la organización para todo tipo de radicados, además de permitir un control más eficiente de los mismos.

*Gráfico 3 - Uso de canales oficiales de la Supersolidaria*



Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

### 6.1. Análisis del comportamiento mensual de comunicaciones oficiales

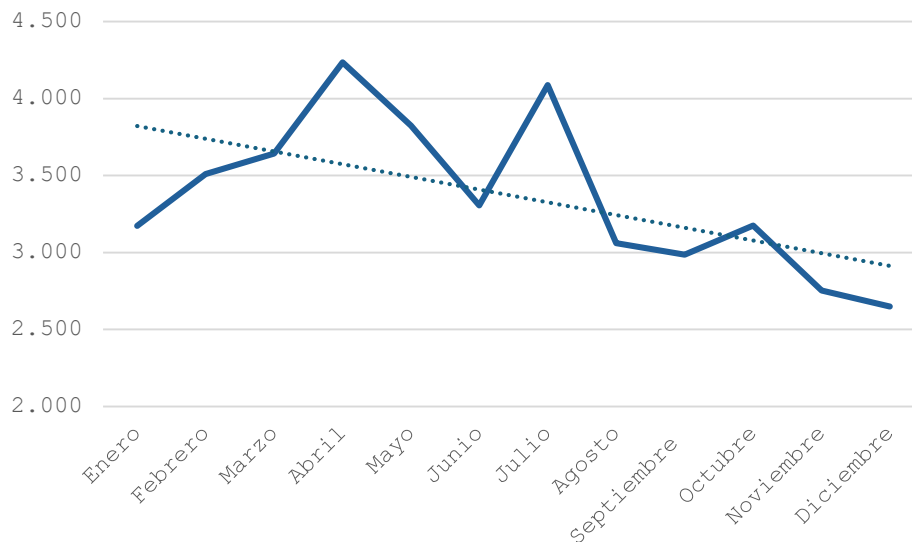
Los grupos de valor de la Superintendencia de la Economía Solidaria constantemente están interactuando de manera formal con la organización, accediendo a la oferta institucional, en el ejercicio de su mandato y direccionamiento, para el 2023, se registraron 29795 interacciones oficiales.

*Tabla 6 – Datos mensualizados de la interacción grupos de valor - Supersolidaria*

Mes	Cantidad
Enero	3.174
Febrero	3.511
Marzo	3.644
Abril	4.235
Mayo	3.823
Junio	3.306
Julio	4.089
Agosto	3.061
Septiembre	2.986
Octubre	3.175
Noviembre	2.753
Diciembre	2.650
<b>Total</b>	<b>29.795</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

*Gráfico 4 - Comportamiento mensual de la interacción grupos de valor - Supersolidaria*



Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

Como se muestra en el gráfico 4, abril es el mes que presenta la mayor interacción, seguido por julio. A pesar de estos dos picos, la tendencia de disminución de interacciones a medida que avanzan los meses es relativamente estable, con algunas excepciones como en enero y octubre.

Ahora bien, respecto a las temáticas más frecuentes de las interacciones resaltan el pago de la tasa contributiva de la Supersolidaria, los derechos de petición verbales y escritos y las quejas relacionadas con las organizaciones vigiladas por la Superintendencia.

## 7. Identificación Temáticas de Mayor Consulta

La Tabla 7 proporciona un análisis detallado del comportamiento de las interacciones de los grupos de valor e interés con la Supersolidaria, desglosado en 6 categorías que agrupan asuntos afines. Esta tipificación ha sido identificada y se utiliza en la Entidad para registrar todas las comunicaciones por diferentes canales. Las columnas resaltadas en gris claro muestran el total de interacciones por tipificación y su representación porcentual.

Tabla 7 – Tipificación de las temáticas consultadas 2023

Categoría	Tipificación (Tipo de Solicitud)	Código	Total	%
1. Trámites oficiales	Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico.	TRAM - 1.1	0	0%
	Aprobación de conversión de precooperativa a cooperativa.	TRAM - 1.2	4	0,04%
	Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.3	3	0,03%
	Autorización de fusión de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.4	3	0,03%
	Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.5	4	0,04%
	Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.6	65	1%
	Prórroga para la conversión de Precooperativa a Cooperativa.	TRAM - 1.7	0	0%
	Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera.	TRAM - 1.8	344	3%
	Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera.	TRAM - 1.9	8	0,07%
	Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual.	TRAM - 1.10	154	1%

Categoría	Tipificación (Tipo de Solicitud)	Código	Total	%
	Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera.	TRAM - 1.11	7	0,07%
	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera.	TRAM - 1.12	102	1%
	Autorización previa para cesión de activos, pasivos y contratos.	TRAM - 1.13	16	0,15%
	Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.14	5	0,05%
	Pago de tasa contributiva de la Supersolidaria	TRAM - 1.15	1108	10%
2. Otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano OPA	Certificado de Paz y Salvo de Tasa de Contribución y Multas	OPA - 2.1	37	0,34%
3. Denuncias	Denuncias por presunto fraude	DEN - 3.1	210	2%
	Denuncia de posible conflicto de interés	DEN - 3.2	10	0,09%
	Otras denuncias	DEN - 3.4	8	0,07%
4. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones	Petición	PQRSDF - 4.1	3272	30%
	Queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia	PQRSDF - 4.2	1296	12%
	Queja relacionada con la Supersolidaria	PQRSDF - 4.3	170	2%
	Reclamo	PQRSDF - 4.4	4	0,037%
	Sugerencia y/o recomendación	PQRSDF - 4.5	1	0,009%
	Felicitaciones y/o reconocimientos	PQRSDF - 4.6	2	0,019%
	Traslado por competencia	PQRSDF - 4.7	555	5%

Categoría	Tipificación (Tipo de Solicitud)	Código	Total	%
5. Consultas	Sobre la transmisión de información para el reporte del formulario de rendición de cuentas en el "Sistema de Capturador de información financiera para el sector solidario - SICSES	CONS - 5.1	954	9%
	Sobre organizaciones intervenidas	CONS - 5.2	555	5%
	Sobre organizaciones disueltas y liquidadas	CONS - 5.3	111	1%
	Sobre temas jurídicos del sector solidario	CONS - 5.4	395	4%
	Sobre temas contables del sector solidario	CONS - 5.5	120	1%
	Sobre los canales de atención, trámites y servicios de la Supersolidaria	CONS - 5.6	386	4%
	Sobre procesos administrativos sancionatorios	CONS - 5.7	75	1%
6. Otros trámites	Control de legalidad de liquidaciones voluntarias	OTRO - 6.1	104	1%
	Control de legalidad de constitución de organizaciones solidarias	OTRO - 6.2	186	2%
	Constancias de vigilancia	OTRO - 6.3	174	2%
	Solicitud de autorización de transmisión extemporánea de la información financiera	OTRO - 6.4	165	1,535%
	Solicitud de retransmisión de información financiera	OTRO - 6.5	18	0,167%
	Control de legalidad a asambleas generales ordinarios o extraordinarias	OTRO - 6.6	116	1,079%
<b>TOTAL</b>			<b>10.747</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en la matriz de registro CAU 2023

## 8. Consulta de Información en Página Web Institucional

El objetivo del portal web de la Supersolidaria es ofrecer información pertinente, en línea con el principio de transparencia activa. Esto implica garantizar la actualización, accesibilidad y disponibilidad de la información. Durante el año 2023, se llevaron a cabo mejoras y actualizaciones en el sitio web de la Supersolidaria, y este informe presenta los resultados recopilados entre mayo y diciembre de ese año.

El análisis de las consultas realizadas al sitio web tiene como objetivo identificar las temáticas más buscadas y el comportamiento de los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de la información ofrecida. Es importante señalar que la recopilación de datos se realizó de manera parcial durante el año 2023, ya que el periodo de enero a abril estuvo dedicado a la actualización y mejoras del portal, por lo que no se registraron datos durante ese tiempo.

### 8.1. Informe Analíticas Portal Web Supersolidaria

Se puede observar el mismo comportamiento sinusoidal de las personas que ingresan en el portal de la entidad, donde la mayor interacción se encuentra a lo largo de los días hábiles de la semana y una importante caída de actividades los fines de semana. Existe un crecimiento de 15 segundos en el promedio del tiempo de interacción, lo cual puede variar por el tiempo evaluado entre el periodo de mayo a septiembre y el periodo de octubre a diciembre. Se puede concluir un comportamiento constante a lo largo del año, con una leve caída en el final del año, normal debido al cese de actividades de los diferentes sectores por vacaciones de fin de año. A continuación, se muestra dicho comportamiento en los gráficos 5 y 6.

**Gráfico 5 - Visitas periodo mayo – septiembre 2023**



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

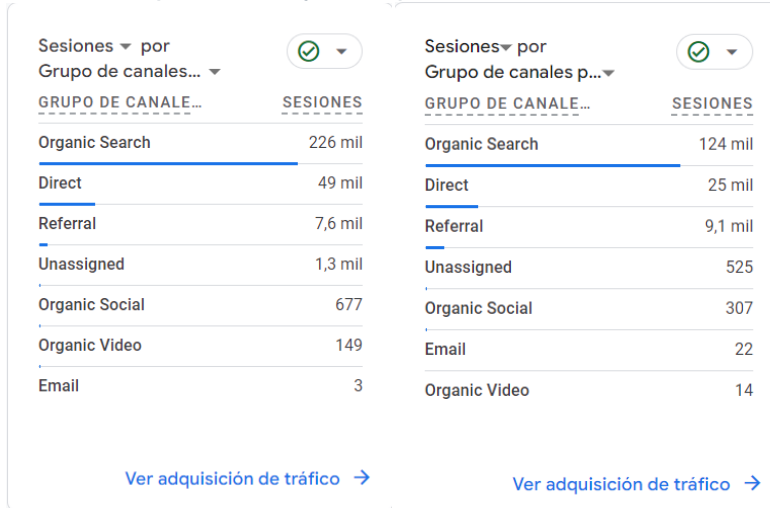
**Gráfico 6 - Visitas periodo octubre – diciembre 2023**



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Respecto a la ruta de ingreso al portal web de la Entidad, se puede evidenciar que la consulta de los usuarios se genera en su mayoría de una forma orgánica; es decir, por medio de enlaces de buscadores como Google, Yahoo!, Mozilla, entre otros.

*Gráfico 7 - Visitas periodo mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023*



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Se puede observar que a lo largo del año existe el mismo comportamiento de ingreso a la página, la variación de personas se debe a que el segundo periodo es de solo tres meses versus el inicial que es de 5 meses, lo cual no varía mucho ya que los promedios mensuales nos indican que el comportamiento es estable.

*Gráfico 8 - Usuarios por país mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023*



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Se observa que el mapa de consulta por país no tiene mayor variación en el escalafón, donde Colombia es el país con mayor ingreso al portal; el resto de los países tienen un índice de consulta inferior a mil personas. Analizando la cantidad de países que tienen ingreso al portal se podría inferir una consulta multicultural, pero sería un análisis errado, estos son debido a usuarios con VPN normalmente o bots virtuales que buscan a lo largo de la red y las IP varían para no dejar una trazabilidad normal.

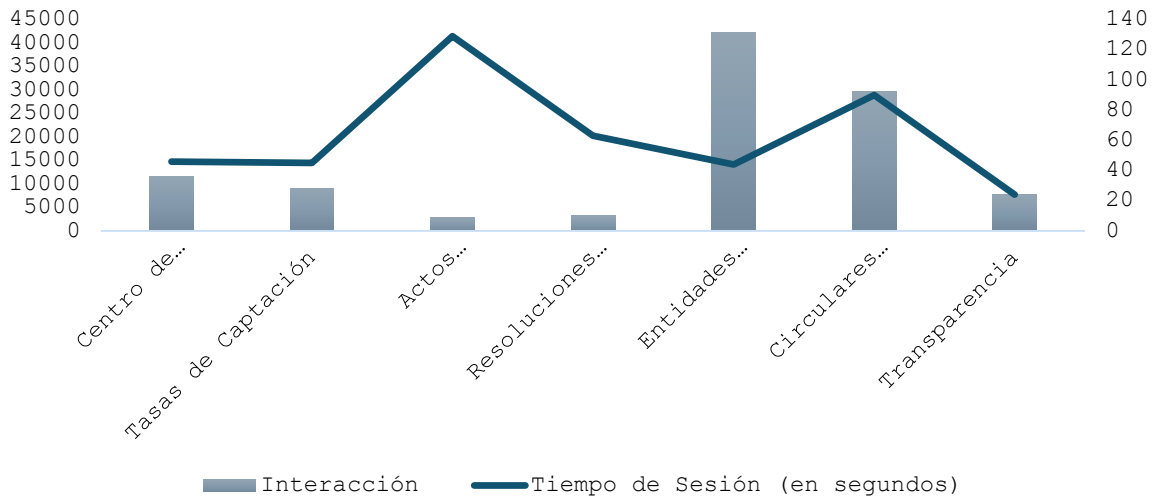
**Gráfico 9 - Actividad de Usuarios mayo – septiembre / octubre – diciembre 2023**



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Se observa una caída en la interactividad de la página en el fin de año, como se menciona anteriormente, esto es normal debido al cese de operaciones por períodos vacacionales de los diferentes sectores. Si se observa el inicio de la gráfica se ve el promedio estable entre octubre y el inicio de noviembre.

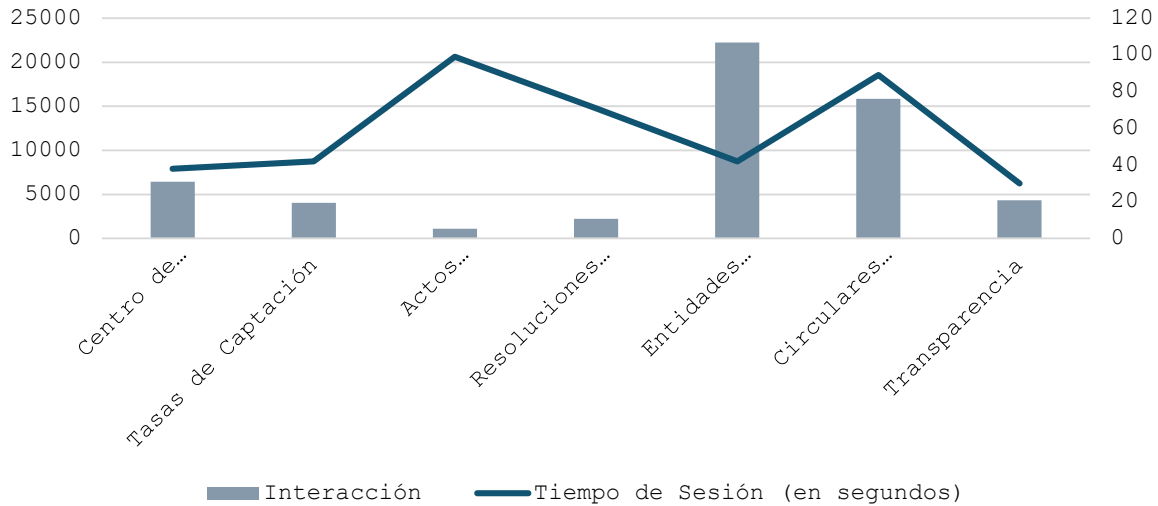
**Gráfico 10 - Actividad de Usuarios Interacción y tiempos de sesión en el portal web**



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones



Gráfico 11 - Interacción y tiempos de sesión en el portal web



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Los asuntos consultados en la página web de la Supersolidaria por parte de los grupos de valor e interés y la ciudadanía en general, permiten observar los intereses de búsqueda de estos (gráficos 10 y 11). Esta información se considera valiosa, ya que refleja no solo las necesidades, sino también los temas más relevantes de la página web.

Gráfico 12 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Octubre



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Comportamiento sinusoidal debido a la alta consulta en días hábiles y baja consulta los fines de semana, normal para una página gubernamental. Un promedio diario que oscila entre 1500 y 1800 usuarios en los días hábiles y los fines de semana entre 400 y 500 visitas diarias.

Gráfico 13 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Noviembre



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Comportamiento sinusoidal debido a la alta consulta en días hábiles y baja consulta los fines de semana. Un promedio diario que oscila entre 1800 y 2300 usuarios en los días hábiles y los fines de semana entre 400 y 500 visitas diarias. Una caída el día 11 debido a actualizaciones en página.

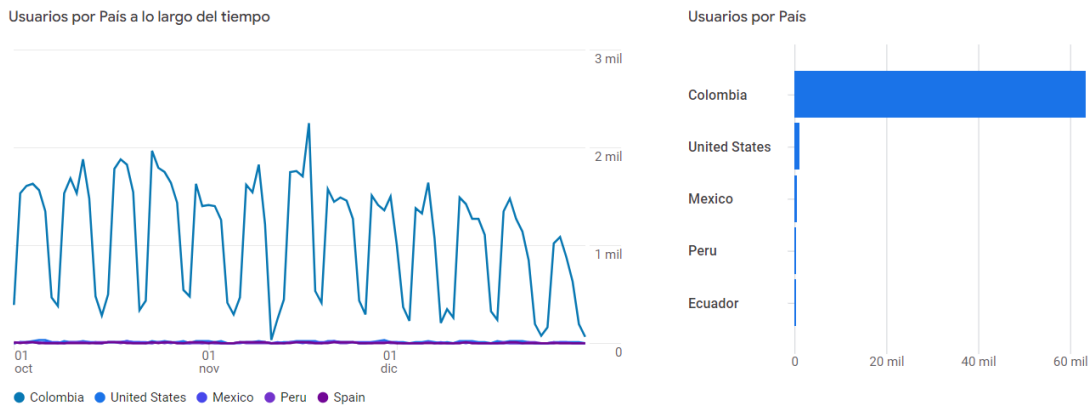
Gráfico 14 - Ingreso de Usuarios a los eventos – Resumen Diciembre



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

Comportamiento sinusoidal debido a la alta consulta en días hábiles y baja consulta los fines de semana. Un promedio diario que oscila entre 1100 y 1500 usuarios en los días hábiles y los fines de semana entre 400 y 500 visitas diarias. Una caída el día 25 debido a actualizaciones en página.

Gráfico 15 - Recurrencia de Usuarios por país



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En el gráfico 15 podemos observar los ingresos de usuarios recurrentes que ingresan a la plataforma, son casi en su totalidad de Colombia, en un promedio de 1800 a 1900 personas diarias consultan en días hábiles. Se podrían encontrar tanto como funcionarios como asociados para recurrir a los trámites y consultas necesarias dentro del portal. Siendo una cantidad similar a la gráfica de totales al inicio del informe y con el mismo comportamiento, vemos que la recurrencia de las visitas del portal está siendo de un público objetivo y con un rebote de visitas bajas, cumpliendo con una segmentación específica.

Gráfico 16 - Interacciones de Usuarios

País	↓ Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	↓ Sesiones con interacción por usuario	Tiempo de interacción medio
	67.661 100 % respecto al total	59.575 100 % respecto al total	94.582 100 % respecto al total	58,85 % Media 0 %	1,40 Media 0 %	2 min y 29 s Media 0 %
1 Colombia	63.373	55.380	91.517	58,72 %	1,44	2 min y 35 s

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En el gráfico 16 se debe observar dos indicadores importantes, las sesiones con interacción y la media de sesiones con interacción que muestra un refuerzo de la recurrencia de los usuarios en el portal de la gráfica anterior. Estos dos valores reflejan el comportamiento recurrente, el primero es la interactividad de los usuarios que pueden estar observando páginas, descargando documentos y haciendo varios clics, es decir teniendo una navegación prolongada de 94582 sesiones a 91517 que tienen interacción, lo que equivale a un 96% de interactividad en las sesiones totales.

El segundo valor que muestra una media 1,44 sesiones por usuario indica que los usuarios pueden estar haciendo de 1 a 2 sesiones cada vez que ingresan.

Gráfico 17 - ¿Cómo ingresan los usuarios?



Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

El ingreso de los usuarios a la plataforma está siendo en su mayoría de una manera orgánica, es decir que los usuarios entran por links mostrados por buscadores ya sea google, yahoo!, mozilla, etc. Total: 48042 usuarios.

En segundo lugar, se observa que ingresan de manera directa, es decir que escriben la URL directamente en la barra del buscador, sin tener que pasar por una plataforma de búsqueda, como las que se mencionaron anteriormente. Total: 9900 usuarios.

En tercer lugar, se observa el acceso Referral, es decir que están ingresando por un enlace que se ha enviado por otro medio. Total: 1413 usuarios.

Por último, se observa que el acceso por redes sociales tiene un leve comportamiento de ingreso a comparación de las otras formas. Total: 210 usuarios.

Gráfico 18 - Páginas con más visualizaciones

TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE PANTAL...	VISTAS
Inicio   Supersolidaria	17 mil
Capturador de Información Financiera   Sup...	3,6 mil
Normativa   Supersolidaria	2,9 mil
Actualización Circular Básica Contable y Fin...	2,6 mil
Entidades Vigiladas   Supersolidaria	1,8 mil
Nuestra Entidad   Supersolidaria	1,8 mil
Nueva Circular Básica Jurídica   Supersolid...	1,8 mil

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En cuanto a la consulta de páginas la mayor parte de la interacción es en la Home, pero este indicador es normal ya que es la página de apertura y la mayoría de las veces, si no es en su totalidad, entran a través del Home, indicador que en la mayoría de los casos tendrá la totalidad de las visitas.

Para la página de SICSES se observa un total de 3,6 mil visitas aproximadamente.

Siguiendo la página de Normativa ha tenido un total de 2,9 mil visitas.

Por último, las páginas Circular básica contable y financiera con 2,6 mil visitas, Entidades vigiladas con 1,8 mil visitas y la Nuestra Entidad con 1,8 mil visitas. En estas páginas reposan la mayoría de las actualizaciones y publicaciones de reportes de la entidad, mostrando una buena actividad de consulta de los usuarios. Dentro de estos reportes podemos encontrar resoluciones, actualizaciones de archivos, informes mensuales de diferentes áreas y sobre todo actos administrativos, entre otros.

Gráfico 19 – Centro de Analítica

Título de página...se de pantalla	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos
	1.057	0,53	38 s	6.459
	1,56 % respecto al total	52,5 % inferior a la media	74,23 % inferior a la media	0,68 % respecto al total
1 Centro de Analítica   Supersolidaria	1.057	0,53	38 s	6.459

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

El Centro de Analítica ha recibido un total de 558 visitas entre octubre y diciembre, con 1057 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 6459 interacciones dentro del panel. Los tableros de Power BI al estar embebidos en la página no pueden ser rastreados como elementos propios, pero con el análisis de la página se puede inferir un buen nivel de consulta e interacción.

Gráfico 20 – Tasas de capacitación

Título de página...se de pantalla	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos
	933	0,46	39 s	5.131
	1,38 % respecto al total	58,34 % inferior a la media	73,29 % inferior a la media	0,54 % respecto al total
1 Informe Estadístico Tasas de Interés   Supersolidaria	750	0,45	42 s	4.050

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En el informe estadístico de tasas de interés se encuentran publicadas las tasas activas y pasivas mensuales, ha recibido un total de 432 visitas entre octubre y diciembre, con 750 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 4050 interacciones dentro del panel.

### Gráfico 21 – Actos administrativos

Título de página...se de pantalla	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
	281 0,42 % respecto al total	0,60 45,57 % inferior a la media	1 min y 29 s 40,06 % inferior a la media	1.845 0,19 % respecto al total
1 Actos Administrativos   Supersolidaria	189	0,44	1 min y 39 s	1.092

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En la página de actos administrativos ha recibido un total de 84 visitas entre octubre y diciembre, con 189 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 1092 interacciones dentro del panel. Existe una baja consulta de estos actos, pero obtiene una recurrencia superior, es decir que existe una revisión constante de los usuarios que se encuentran navegando por estas páginas.

### Gráfico 22 – Resoluciones Generales

Título de página...se de pantalla	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
	623 0,92 % respecto al total	0,39 65,19 % inferior a la media	1 min y 09 s 53,25 % inferior a la media	3.164 0,33 % respecto al total
1 Resoluciones generales   Supersolidaria	460	0,30	1 min y 11 s	2.220

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En la página de resoluciones generales ha recibido un total de 140 visitas entre octubre y diciembre, con 460 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 2220 interacciones dentro del panel.

### Gráfico 23 – Entidades vigiladas

Título de página...se de pantalla	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
	5.504 8,13 % respecto al total	0,66 41,02 % inferior a la media	1 min y 16 s 48,76 % inferior a la media	47.148 4,94 % respecto al total
1 Entidades Vigiladas   Supersolidaria	4.276	0,43	42 s	22.234

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En la página de entidades vigiladas ha recibido un total de 1848 visitas entre octubre y diciembre, con 4276 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 22234 interacciones dentro del panel.

Gráfico 24 – Circulares Externas

Título de página...se de pantalla +		Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
		1.745 2,58 % respecto al total	0,44 59,99 % inferior a la media	1 min y 29 s 40,04 % inferior a la media	15.846 1,66 % respecto al total
1	Circulares Externas por Año   Supersolidaria	1.745	0,44	1 min y 29 s	15.846

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En la página de circulares externas ha recibido un total de 776 visitas entre octubre y diciembre, con 1745 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 15846 interacciones dentro del panel.

Gráfico 25 – Transparencia

Título de página...se de pantalla +		Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio	Número de eventos Todos los eventos
		1.326 1,96 % respecto al total	0,36 67,56 % inferior a la media	30 s 79,71 % inferior a la media	4.549 0,48 % respecto al total
1	Transparencia   Supersolidaria	1.286	0,36	30 s	4.348

Fuente: Informe analíticas portal web Supersolidaria – GIT Comunicaciones

En el menú de Transparencia ha recibido un total de 476 visitas entre octubre y diciembre, con 1286 usuarios, lo que indica una recurrencia de 1 visita por usuario, sumando 4348 interacciones dentro del panel. Es importante resaltar que la página de transparencia redirige de inmediato a otras páginas por la cantidad de enlaces por eso los tiempos de sesión son cortos.

## 9. Conclusiones

- La caracterización de usuarios proporciona un detallado perfil y características de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la Supersolidaria, lo que permite entender sus comportamientos frente a la Entidad. Esta información es fundamental para la mejora continua de la oferta institucional de la Superintendencia.
- En el año 2023, el grupo de valor que generó el mayor número de solicitudes a través de los canales de atención fue el de personas jurídicas, con un 53%, seguido por las personas naturales, con un 47%.
- Las temáticas más consultadas en el Centro de Atención al Ciudadano fueron: Derechos de petición, queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia, pago de tasa contributiva de la Supersolidaria, sobre la transmisión de información para el reporte del formulario de rendición de cuentas en el "Sistema de Capturador de información financiera para el sector solidario – SICSES, traslado por competencia, sobre organizaciones intervenidas y sobre temas jurídicos del sector solidario.
- El medio más utilizado por los ciudadanos para enviar comunicaciones oficiales fue el correo electrónico, con una participación superior al 80% en comparación con otros canales. En contraste, la sede electrónica fue el canal menos empleado.

- En el periodo analizado, el tipo de requerimiento con mayor cantidad de solicitudes por parte de los grupos de valor fueron los derechos de petición. Esto indica la necesidad de mantener una respuesta constante, ya que estas solicitudes a menudo están relacionadas con el estado de los radicados y la razón por la cual no han sido contestados.
- Es necesario suscitar el uso de la sede electrónica, disponible en la página web, ya que permite recopilar información completa de los grupos de valor. Esto facilita una caracterización detallada de los usuarios y proporciona visibilidad sobre el estado y los procesos de los radicados, además de permitir una eficiente gestión al interior de la Entidad.
- El análisis de la ubicación geográfica reveló que la actividad de la economía solidaria se concentra en el Distrito Capital y las principales ciudades de Colombia.