



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

INFORME DE EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

2 0 2 0

Elaboró: Oficina Asesora
de Planeación y Sistemas



República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria

INTRODUCCIÓN

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

Identificar las características y comportamientos de los grupos de valor de la Superintendencia de la Economía Solidaria en las acciones de participación ciudadana durante 2019 y 2020, 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 por ende el cumplimiento de la misión institucional.

1.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la confianza pública, definiendo espacios y mecanismos que propicien el control social sobre la gestión misional de la Entidad.
- 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 ejercicio, identifica las características y comportamientos nuestros grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, de acuerdo a las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas realizadas por la Entidad desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de octubre de 2020. Busca identificar el ciclo de estacionalidad, picos y demandas, la generación de campañas y la formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.

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. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

El Manual de Caracterización de Usuarios permitió una adecuada identificación de variables para el desarrollo del presente ejercicio, logrando así brindar una adecuada orientación a las dependencias en el deber ser de la administración pública. Por ende, las variables analizadas son:

- 4.1 Geográfica – Ubicación: Esta variable permite realizar un análisis de cada una de las características que se encuentran asociadas, con el fin de identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano
- 4.2 Demográfica – Género: Esta variable permite identificar la influencia sobre los comportamientos y preferencias debido a las diferencias biológicas y/o las relaciones culturales sobre cada género que pueden incidir en el individuo.
- 4.3 Demográfica – Edad: Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas
- 4.4 Demográfica - Nivel educativo: 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.
- 4.5 Demográfica – Etnia: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos.
- 4.6 Demográfica - Grupo vulnerable: Esta variable permite identificar individuos cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las

madres cabeza de familia, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

- 4.7 Demográfica – Discapacidad: Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado Dentro de estas variables se pueden catalogar a personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.
- 4.8 Comportamiento – Tema de interés: Esta variable le permitió a la entidad identificar cuáles son los temas de interés con mayor impacto durante el año, en relación con la las necesidades de información que requieren nuestros grupos de interés.
- 4.9 Intrínseca – Grupo de interés: Esta variable permitió realizar una clasificación al 100% de los usuarios en los grupos identificados por la Entidad, igualmente, se logró saber si cada uno de los usuarios que han sido identificados como grupos de valor por parte de la Entidad, son realmente parte de la población objetivo.
- 4.10 Intrínseca: Canal de recepción de la información: Esta variable permite verificar los canales que el ciudadano, usuario o grupo de interés, por los cuales solicita que se le envíe la información. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva.

5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

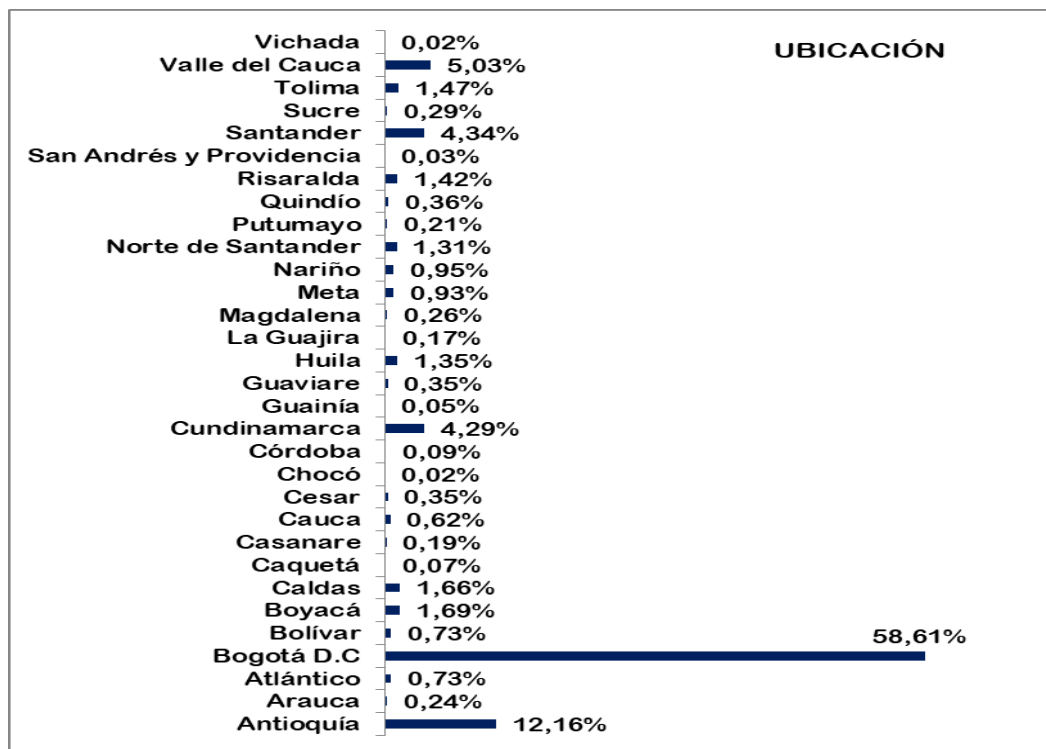
Para la realización de este ejercicio de caracterización se utilizaron las encuestas realizadas por diferentes áreas de la entidad provenientes de las diferentes acciones de participación y rendición de cuentas durante las vigencias 2019 y 2020 con el propósito de indagar preferencias y características de los encuestados

6. METODOLOGÍA

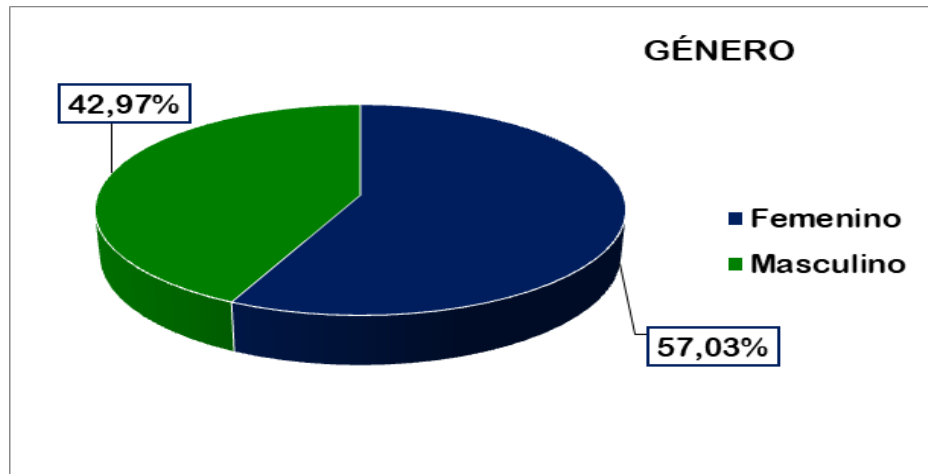
Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica el manual de caracterización de usuarios e interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Este manual señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas (al conocer sus usuarios) puedan plantear estrategias más efectivas

Como lo señala el manual, una vez se identifican los objetivos y el alcance es necesario determinar las variables por grupos de valor a analizar. Adicionalmente, la Entidad cuenta con grupos de interés quienes hacen uso de los canales de comunicación con los cuales cuenta la Supersolidaria.

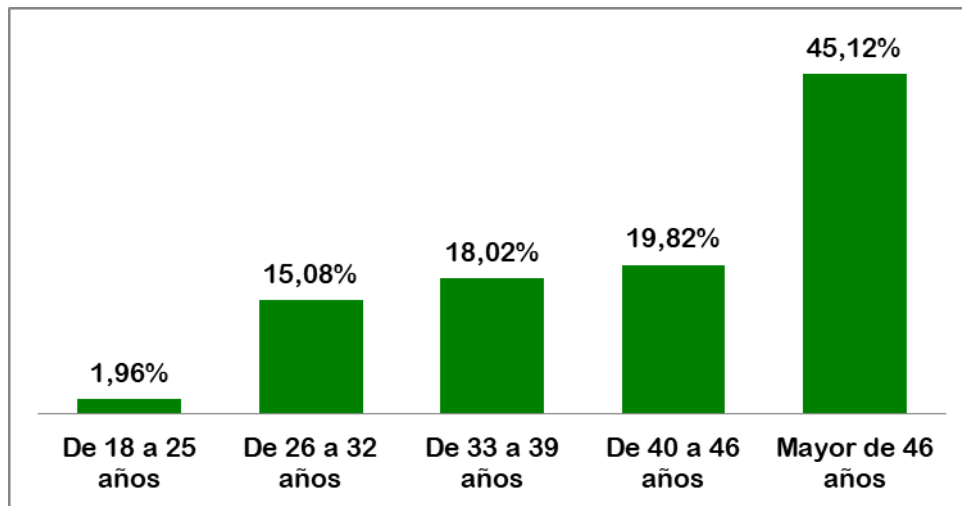
7. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES



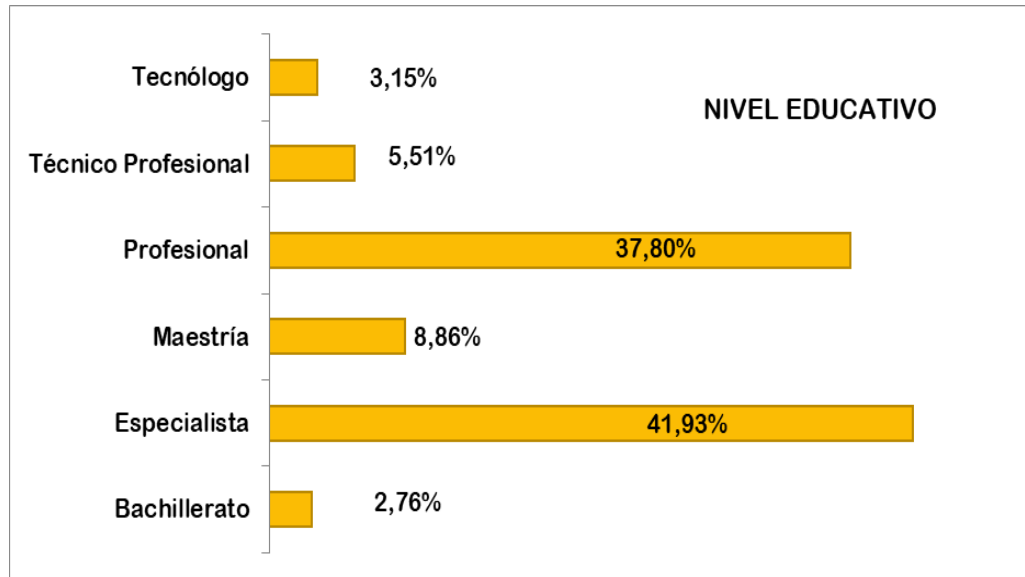
En el gráfico anterior se puede evidenciar que Bogotá D.C es el departamento con mayor grado de participación por parte de nuestros grupos de interés con un 58,61%, seguido de Antioquia con el 12,16%. Algunos de los departamentos que registran menores participaciones son Guainía con el 0,05%, San Andrés y Providencia con el 0,03%, Vichada con el 0,02% y Chocó con el 0,02. Los departamentos de Amazonas y Vaupés no presentan ninguna participación durante el periodo evaluado.



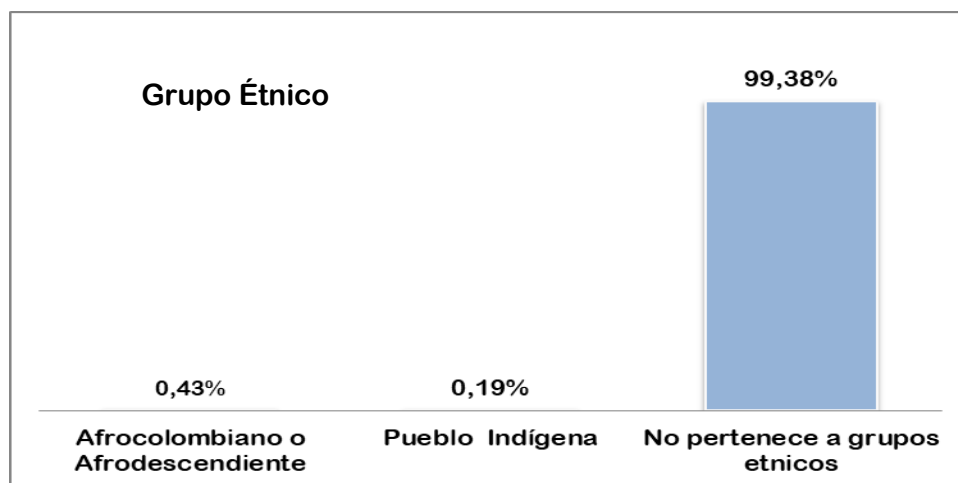
La anterior grafica nos permite evidenciar que, para la vigencia entrel el 2019 y 2020, el 57,03% de quienes integran los grupos de interés identificados por la entidad y que intervinieron en nuestras actividades de participación ciudadana corresponde al género femenino y el 42,97% pertenece al género masculino.



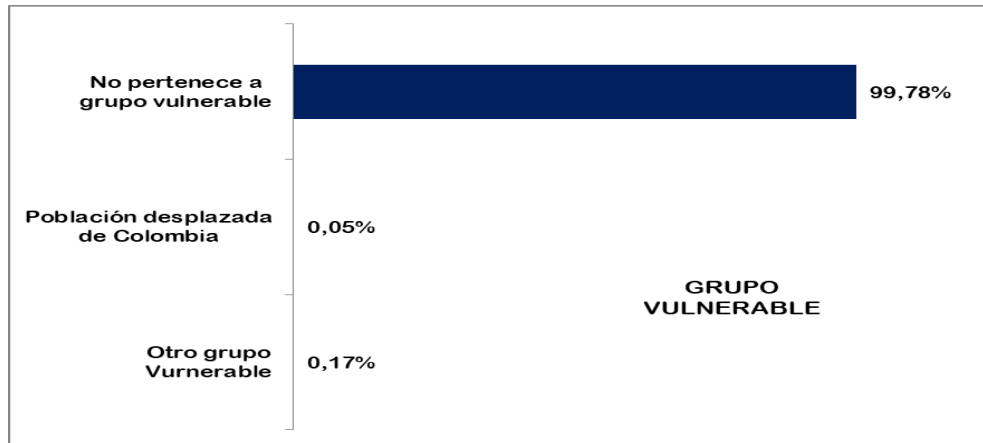
De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que dentro de los participantes a las actividades que realizó la Superintendencia de la Economía Ciudadana de interrelación con la ciudadanía el 45,12% pertenece a personas que son mayores de 46 años y el grupo perteneciente al rango entre 18 a 25 años fueron las que menor grado de participación presentaron.



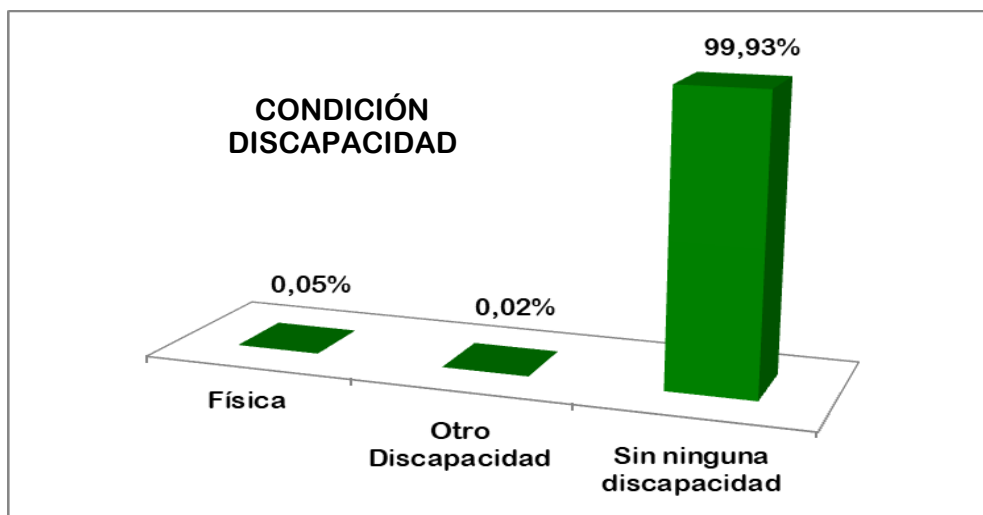
Así mismo, entre las personas que reportaron su nivel educativo y que intervinieron en nuestras actividades de participación, el 41,93% informaron que tiene un título de especialización, seguido por personas con un grado de profesional, el cual presentan el 37,80%.



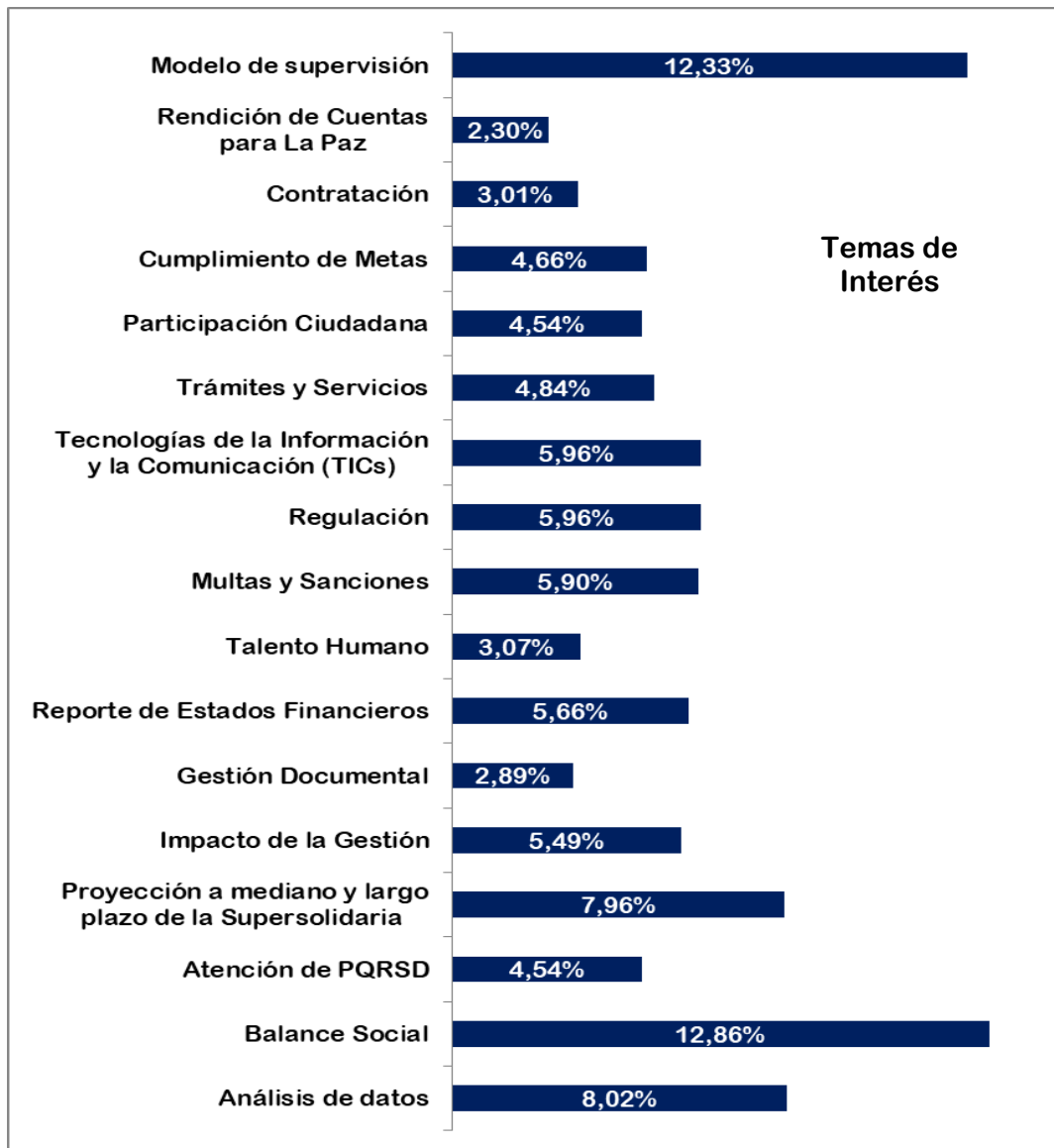
Del total de participantes en nuestras actividades, el 0,43 % son afrocolombianos o afrodescendientes y el 0,19% pertenece a un grupo o pueblo indígena. El restante no pertenece a algún grupo étnico o indígena.



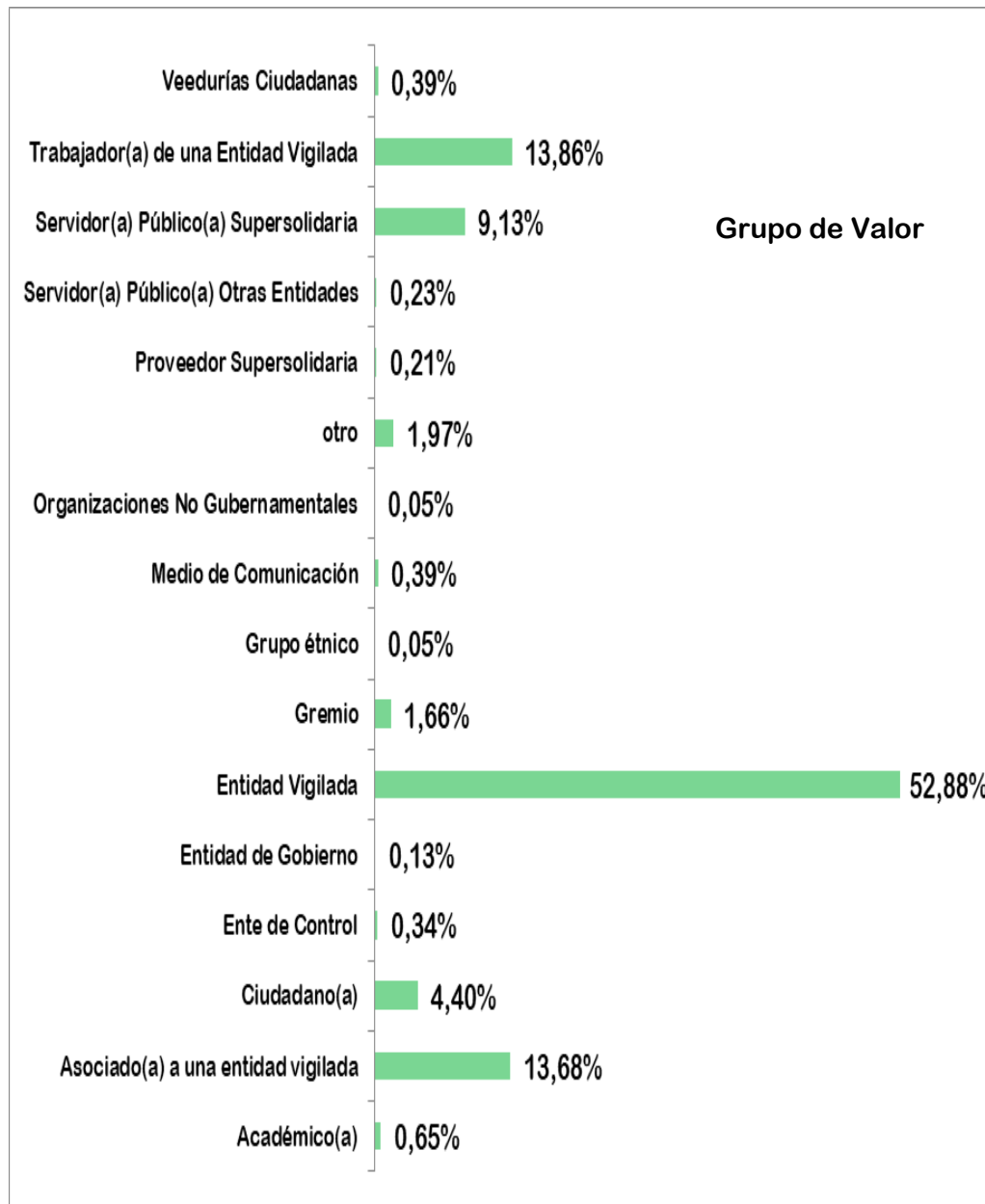
Por otro lado, del anterior análisis nos permite identificar que dentro de nuestro grupo de valor que participaron de las actividades de la entidad, el 0,22% pertenece a un grupo vulnerable dentro de los que se encuentra población desplazada de Colombia con un 0,05% y el 0,17% pertenece a otro grupo vulnerable. Igualmente dentro de esta caracterización se puede comprobar que el 0,07% de los participantes presentan algún tipo de discapacidad entre las que encontramos discapacidad física con el 0,05%. El 99,93% no presenta ningún tipo de discapacidad como se puede observar en la siguiente gráfica:



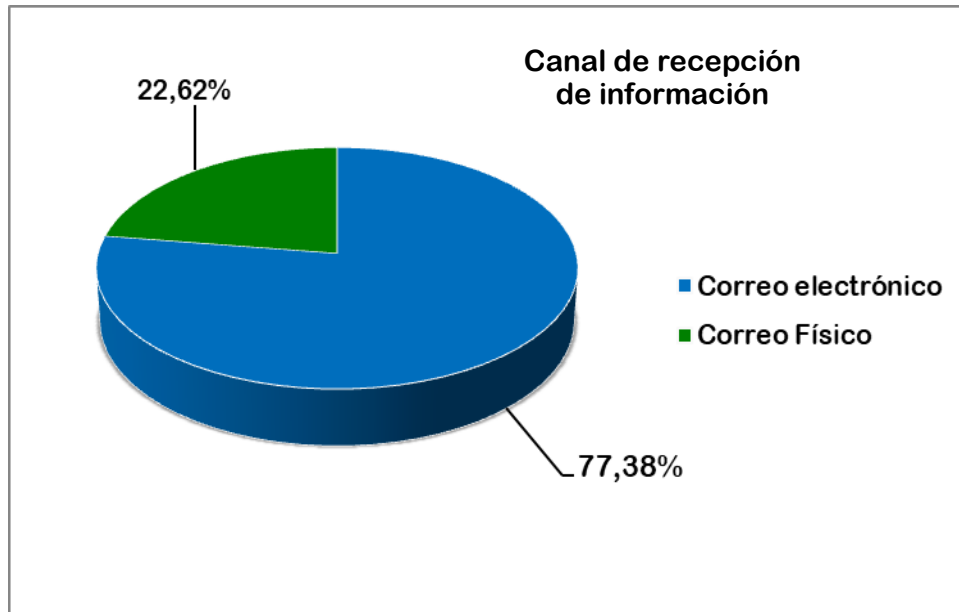
En el gráfico siguiente se identifican las consultas de información o temas más solicitados, cuya mayor participación corresponde a Balance Social con un 12,86%, Modelo de Supervisión con 12,33%, Análisis de Datos con 8,02% y Proyección a Mediano y Largo Plazo de la entidad con el 7,96%. Estos temas equivalen al 41,17% de los temas solicitados. Lo que quiere decir que debemos priorizar estos temas en los ejercicios de Rendición de Cuentas en la entidad.



Las entidades vigiladas, los trabajadores y asociados de las entidades vigiladas son aquellos que integran los grupos de valor más representativos de la Superintendencia de la Economía Solidaria que intervienen en las actividades de participación como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Así mismo, dentro de los grupos de valor identificados, el canal de recepción de información más utilizado es el correo electrónico con el 77,38% y el restante, el 22,62% prefieren el correo físico.



8. RECOMENDACIONES

Al hacer el ejercicio de caracterización y después de analizar el comportamiento de los grupos de valor de 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, entre otras:

1. Integrar más fuentes de información propias que sinteticen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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