

10 años de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF)

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) surge como mandato de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que en su Artículo 116 dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) implemente encuestas anuales representativas que abarquen a todos los segmentos de consumidores financieros y a todas las regiones del país. Su objetivo es evaluar las necesidades de la población en materia financiera, el grado de atención a dichas necesidades por parte de las entidades, y las percepciones sobre el cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

El Artículo 4, numeral I, de la misma ley, establece que los servicios financieros deben contribuir al desarrollo integral, a la inclusión social y económica, y a la eliminación de la pobreza. En ese marco, durante la última década la ENSF se ha consolidado como un instrumento técnico esencial para evaluar el grado en que el sistema financiero cumple con ese mandato legal, aportando evidencia empírica para la toma de decisiones de política pública y la regulación orientada al bienestar del usuario financiero.

Desde su primera versión en 2015, la ENSF ha evolucionado de forma significativa en modalidad, cobertura y profundidad analítica. Las primeras ediciones se realizaron de manera presencial, con cuestionarios impresos y alcance limitado; en tanto que las últimas combinaron técnicas de levantamiento mixtas (presenciales y digitales), que permitieron medir no solo percepciones, sino también comportamientos y tendencias de uso financiero.

Entre 2015 y 2024, el Índice de Satisfacción (IS) con los servicios financieros registró un promedio general de 7,59 puntos sobre 10, reflejando una valoración positiva y sostenida de los consumidores respecto a la calidad, calidez y accesibilidad de los servicios ofrecidos. Esta estabilidad denota un nivel de confianza constante en las entidades de intermediación financiera y un reconocimiento al esfuerzo institucional por mejorar los procesos de atención.

Por su parte, el Índice de Función Social (IFS) alcanzó un promedio de 7,33 puntos en los últimos diez años, mostrando una percepción favorable sobre el aporte del sistema financiero al desarrollo local y a la calidad de vida de las familias. Estos resultados revelan que el sistema financiero, más allá de su rol económico, es percibido como un agente de inclusión y transformación social.

Durante la última década, la ENSF ha logrado un crecimiento sostenido tanto en alcance como en participación. En su primera edición participaron 2.600 personas en 26 municipios; para 2024, la cobertura superó las 24.000 personas en 61 municipios, más del doble de su cobertura inicial, abarcando áreas urbanas y rurales.

Más allá de su valor estadístico, la ENSF se ha convertido en un instrumento estratégico de supervisión y diseño normativo. Los resultados obtenidos han orientado políticas y mejoras concretas en la atención al consumidor financiero, como el cumplimiento de los tiempos máximos de espera para la atención en cajas, la supervisión del cumplimiento de

los límites de interrupciones en servicios electrónicos o la promoción de canales de atención alternativos más eficientes y accesibles.

Asimismo, la información generada por la ENSF ha permitido desarrollar programas de educación financiera más focalizados. Producto de los resultados obtenidos, se diseñaron campañas informativas sobre el uso responsable de los instrumentos electrónicos de pago, la seguridad digital y los derechos de los usuarios. En 2015, solo el 9% de la población había recibido algún tipo de capacitación en educación financiera; para 2024, el 71% afirmó conocer sus derechos como usuario financiero, un avance sin precedentes en términos de empoderamiento ciudadano.

El vínculo entre educación financiera y digitalización ha sido particularmente relevante. En 2017 se identificó una desconfianza generalizada hacia los medios electrónicos; en 2019 se reforzaron las capacitaciones sobre banca por internet y tarjetas; y en 2022 la población mostró un mayor interés por aprender sobre servicios digitales. De esta manera, el uso de medios electrónicos de pago aumentó del 15% en 2015 al 70% en 2024, impulsado por la transformación tecnológica del sistema financiero y por los cambios de comportamiento derivados de la Pandemia del Covid-19.

En paralelo, emergieron nuevos desafíos. Desde 2023, el 20% de los consumidores manifestó interés por conocer más sobre criptoactivos y finanzas digitales, aunque solo el 5% había operado con ellos. Esto reveló la necesidad de fortalecer la regulación, la supervisión y la educación financiera frente a las innovaciones tecnológicas y los riesgos asociados a entornos digitales globales.

La publicación anual de los resultados de la ENSF en el sitio web institucional de ASFI refuerza su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, permitiendo que investigadores, entidades financieras, medios de comunicación y ciudadanía accedan a información confiable y comparable a lo largo del tiempo.

A diez años de su creación, la ENSF no solo ha cumplido con el mandato establecido por la Ley N° 393, sino que se ha convertido en una herramienta imprescindible para medir y comprender la relación entre la población y el sistema financiero. Su aporte va más allá de la medición de satisfacción o función social: constituye un observatorio de la evolución cultural, tecnológica y social del uso de los servicios financieros en Bolivia.

De cara al futuro, la undécima versión de la ENSF, prevista para los últimos meses de 2025, reafirma la continuidad de un esfuerzo técnico y logístico sostenido que trasciende administraciones. La encuesta seguirá fortaleciendo su enfoque inclusivo y su alcance territorial, integrando nuevas temáticas relevantes. En su segunda década, la ENSF se proyecta como un referente regional de buenas prácticas en supervisión basada en evidencia, contribuyendo a consolidar un sistema financiero más transparente, eficiente e inclusivo, y a formar una ciudadanía financiera más informada, participativa y empoderada.