

Taller de Ingeniería de Requisitos

Angely Aracelly Cadena Terán

Daniel Alexander Gómez Taicus

Gustavo Gómez Toro

Sebastián Felipe Narváez Arellano

Facultad de Ingeniería, Universidad CESMAG

Ingeniería de Requisitos

MSc. Sandra Marleni Vallejo Chamorro

6 de abril de 2025

Para la obtención de información se ha realizado un formulario para conocer la opinión y observación de los usuarios naturales y se ha buscado entrevistar al menos a un funcionario de Bancolombia, lo que se ha obtenido es lo siguiente:

Inicialmente en el formulario se han realizado 20 encuestas, las cuales de los resultados se ha obtenido la siguiente información.

- La frecuencia con la que los usuarios encuestados realizan retiros varía entre diaria y semanal.
- Más de la mitad de los encuestados manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho, a pesar de los inconvenientes experimentados con los servicios de Bancolombia.
- Un 54.2% de los usuarios que llenaron el formulario presentan problemas de transferencias de montos altos, lo que justifica como una opción viable la implementación del proyecto para resolver esa necesidad.
- Aunque gran parte de los usuarios son neutrales con respecto a la autenticación que se quiere implementar, sí hay la posibilidad de que estén abiertos a usarla.
- La privacidad de datos es algo muy importante para ellos, lo cual es uno de los requisitos que también desean obtener con respecto a la autenticación. Que sea confiable y seguro. Otro requisito se obtuvo es que la autenticación sea ágil y veloz al momento de usarla.

Enlace de formulario de entrevista realizado a usuarios naturales.

<https://docs.google.com/forms/d/1WF-4TPt19eTtKxge5EqClgDo8xygyWbC735g-46JTjo/edit#responses>

Cabe mencionar que lo anterior aplica únicamente para usuarios naturales, ya que, por diversas razones, solo se logró realizar una entrevista con un funcionario de Bancolombia. Por esta misma razón, no fue posible desarrollar el formulario destinado a los funcionarios.

Pasando a las entrevistas realizadas a las personas naturales y funcionarios, a continuación se adjunta enlace donde se evidencia algunas entrevistas realizadas.

<https://drive.google.com/drive/folders/1hldJ69TXwoKxPM5REm5FWcwLVKluZZ1Z?usp=sharing>

Entonces, bajo estas entrevistas se logró concluir que los usuarios no se encontraban molestos; por el contrario, manifestaron sentirse satisfechos con el servicio prestado. La mayoría estuvo de acuerdo con la implementación del proceso de autenticación, ya que consideran que este brinda mayor seguridad. Coincidieron en que, siempre que la implementación sea segura, no tendrían inconvenientes en realizar operaciones con montos elevados. Para los usuarios, los aspectos que sí se deben tener en cuenta, son la facilidad de uso y la velocidad de respuesta. Ninguno se opuso a la nueva funcionalidad; por él

contrario, mostraron conformidad, ya que perciben que puede mejorar tanto la seguridad como la protección de la información personal. En general, sí consideran muy positiva la implementación de esta funcionalidad.

Pasando a la entrevista realizada al funcionario de Bancolombia, el funcionario es ingeniero y hace parte del grupo de trabajo de la entidad y se logró concluir con el usuario, lo siguiente:

Implementar un sistema de autenticación biométrica con reconocimiento facial y de voz implica contar con una infraestructura tecnológica que sea segura, flexible y capaz de escalar. Lo ideal sería apoyarse en soluciones en la nube, ya sea pública o híbrida. Este tipo de tecnología puede hacer que las transacciones sean mucho más rápidas y fluidas para los usuarios, sin dejar de lado la seguridad. Además, si se combina con inteligencia artificial, buenas prácticas de manejo de datos y conexión en tiempo real, se lograría un sistema que no solo protege mejor, sino que también facilita el día a día tanto para el banco como para sus clientes. Es una buena idea pero sí requiere de una gran infraestructura.