



# Caracterización de usuarios

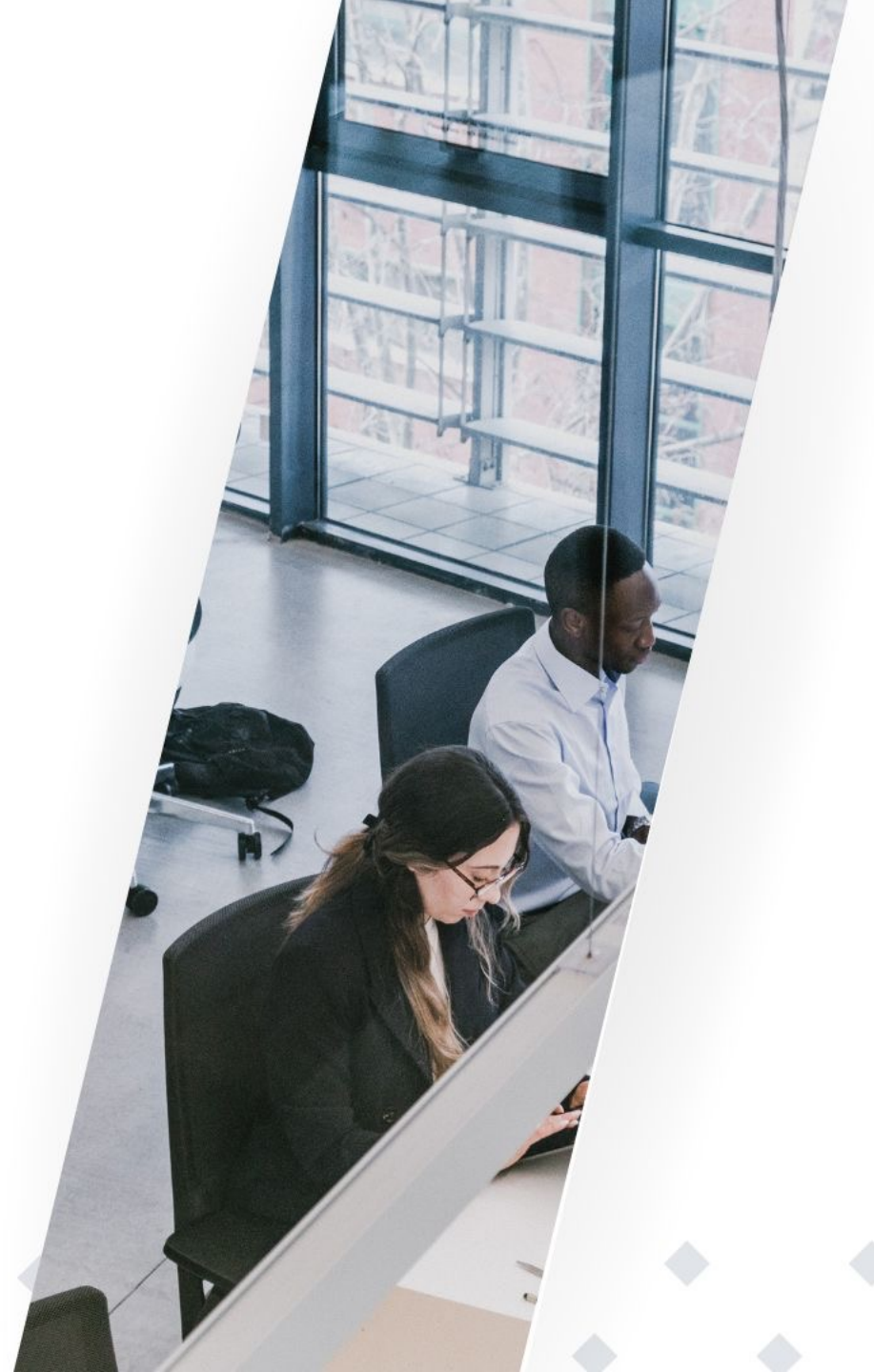
## Grupos de valor y partes interesadas



# Introducción

La caracterización de usuarios es la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor y grupos de interés con los cuales interactúa la URF, con el propósito de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones en torno a la adecuación de la oferta institucional, el fortalecimiento de canales de atención y el diseño de estrategias de rendición de cuentas y participación ciudadana. Surge de la necesidad de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la interacción de la URF con los grupos de valor y demás partes interesadas en la gestión.

Esta caracterización de usuarios se generó a partir de los pasos establecidos en la metodología de caracterización de usuarios, expedida por el Departamento Nacional de Planeación. El documento presenta la primera etapa de caracterización, correspondiente a la identificación y segmentación de los grupos de valor y partes interesadas. En un ejercicio posterior se realizará la identificación de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, buscando adecuar la oferta institucional, canales de atención y las estrategias de relacionamiento.



# Objeto institucional

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera URF, tendrá por objeto, dentro del marco de política fijado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sin perjuicio de las atribuciones de la Junta Directiva del Banco de la República, la preparación de la normativa para el ejercicio de la facultad de reglamentación en materia cambiaria, monetaria y crediticia y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, para su posterior expedición por el Gobierno Nacional.

**Decreto 4172 de 2011, Artículo 2°**





## Misión

Somos una Unidad administrativa especial del orden nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargada de la preparación normativa y generación de conocimiento en materia cambiaria, monetaria y crediticia y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora, solidaria de ahorro y crédito, y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación, para fortalecer la estabilidad, solidez, el desarrollo, la inclusión y la innovación, del sector financiero en beneficio de sus consumidores.

---

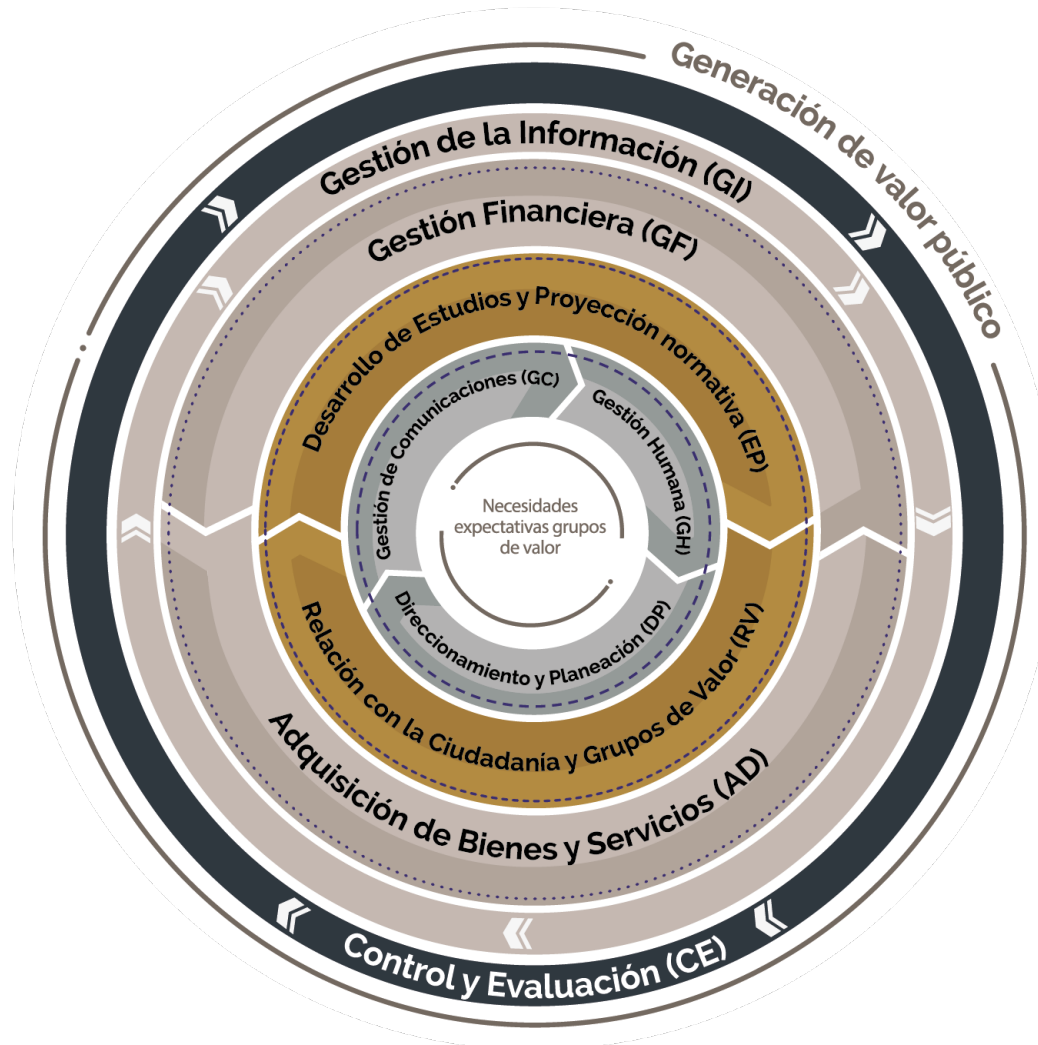
## Visión

En 2026 seremos una entidad cada vez más innovadora y eficiente gracias al proceso de transformación y fortalecimiento institucional. Continuaremos siendo un referente en la aplicación de los más altos estándares de diagnóstico y proyección normativa para promover la estabilidad, solidez, el desarrollo, la inclusión y la innovación, del sector financiero, bursátil, asegurador y solidario de ahorro y crédito, mediante la ejecución de un ciclo regulatorio que considere las necesidades, las nuevas tecnologías, los cambios y expectativas del mercado, en beneficio de sus consumidores.

# Marco estratégico

| Perspectiva                                                                                                                  | Objetivos estratégicos                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Generación de valor público</b>         | Promover la inclusión de la población excluida de los servicios financieros                                                |
|  <b>Gestión con valores para resultados</b> | Posicionar la imagen interna y externa de la Unidad                                                                        |
|                                                                                                                              | Asegurar la sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional                                                            |
|  <b>Eficiencia institucional</b>          | Fortalecer la gestión estratégica del talento humano                                                                       |
|                                                                                                                              | Optimizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación                                                       |
|                                                                                                                              | Administrar eficientemente los recursos físicos y financieros asignados a la Unidad y la adquisición de bienes y servicios |

# Modelo de operación por procesos



# Objetivo

Identificar, caracterizar y segmentar los grupos de valor y partes interesadas de la URF mediante las herramientas dispuestas por el Departamento Nacional de Planeación y la información disponible en la Unidad.

## Objetivos específicos

- Centralizar y analizar la información disponible de los grupos de valor y partes interesadas.
- Identificar y segmentar los grupos de valor y partes interesadas a partir de las variables identificadas.
- Describir los segmentos resultantes de las variables identificadas.



# Alcance

Identificar, describir y segmentar los grupos de valor y otras partes interesadas con que interactúa la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera URF, en la operación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación para determinar sus necesidades y expectativas.

# Resultados

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio de caracterización realizada a partir de la información disponible en las bases de datos institucionales, revisión de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC y Superintendencia de Economía Solidaria, caracterización de procesos, estudios, mesas de trabajo, entre otras fuentes de información consultadas.



# Identificación

| Caracterización de usuarios |                       |                           |                          |                    |               |                       |                        |             |                      |       |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|---------------|-----------------------|------------------------|-------------|----------------------|-------|
| Grupos de valor             |                       | Partes interesadas        |                          |                    |               |                       |                        |             |                      |       |
| Agentes regulados           | Consumidor Financiero | Entidades Sector Hacienda | Otras Entidades Públicas | Banca Multilateral | Agremiaciones | Organismos de control | Medios de comunicación | Proveedores | Veedurías Ciudadanas | Otros |

# Variables priorizadas

**01**

**Tipo de  
Usuario**



**02**

**Entidades  
vigiladas**



**03**

**Clasificación**



# Desagregación de variables

01

Tipo de  
Usuario



## Caracterización de usuarios

### Grupos de valor

Personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la Unidad.

### Partes interesadas

Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Unidad.

# Desagregación de variables

02



Esta variable de desagregación aplica exclusivamente para los agentes regulados

# Desagregación de variables

03

Clasificación



## Caracterización de usuarios

Grupos de valor

Partes interesadas

Agentes  
regulados

Consumidor  
Financiero

Entidades  
Sector  
Hacienda

Otras  
Entidades  
Públicas

Banca  
Multilateral

Agremiaciones

Organismos  
de control

Medios de  
comunicación

Proveedores

Veedurías  
Ciudadanas

Otros

# Desagregación de variables

03

Clasificación



## Tipos de Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

- Administradoras de sistemas de pago de bajo valor
- Almacenes generales de depósito
- Bolsas agropecuarias
- Bolsas de valores
- Cámara de riesgo central de contraparte
- Comisionistas de bolsas de valores
- Compañías de financiamiento
- Compañías de seguros de vida
- Compañías de seguros generales
- Cooperativas de seguros
- Corporaciones financieras
- Entidades administradoras del régimen solidario de prima media
- Entidades cooperativas de carácter financiero
- Entidades oficina de representación del mercado de valores sin establecimiento de comercio
- Establecimientos bancarios
- Fondos de garantías
- Fondos mutuos de inversión vigilados
- Holdings financieros
- Instituciones oficiales especiales
- Institutos de fomento y desarrollo de las entidades-Infis
- Oficinas de representación del mercado de valores del exterior
- Oficinas de representación en Colombia de organismos financieros del exterior
- Oficinas de representación en Colombia de reaseguradoras del exterior
- Oficinas de representación en Colombia sin establecimiento de comercio
- Organismos de autorregulación
- Proveedores de precios para valoración
- Sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores
- Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías
- Sociedades administradoras de inversión
- Sociedades administradoras de sistemas de negociación de valores y de registro de operaciones sobre valores
- Sociedades administradoras de sistemas de negociación y registro de divisas
- Sociedades calificadoras de valores
- Sociedades comisionistas de bolsas agropecuarias
- Sociedades corredoras de seguros
- Sociedades de capitalización
- Sociedades especializadas en depósitos Y pagos electrónicos – Sedpe
- Sociedades fiduciarias
- Titularizadoras

# Desagregación de variables

03

Clasificación



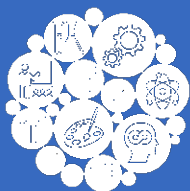
## Tipo de Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria

- Asociaciones mutuales con sección de ahorro y crédito
- Cooperativas especializadas de ahorro y crédito
- Fondo de empleados
- Integral con ahorro y crédito
- Multiactiva con ahorro y crédito

# Desagregación de variables

03

Clasificación



Personas sobre quienes directa o indirectamente incide la regulación, especialmente en temas de inclusión financiera y la protección al consumidor; ciudadanía en general.

# Desagregación de variables

03

Clasificación



# Desagregación de variables

03

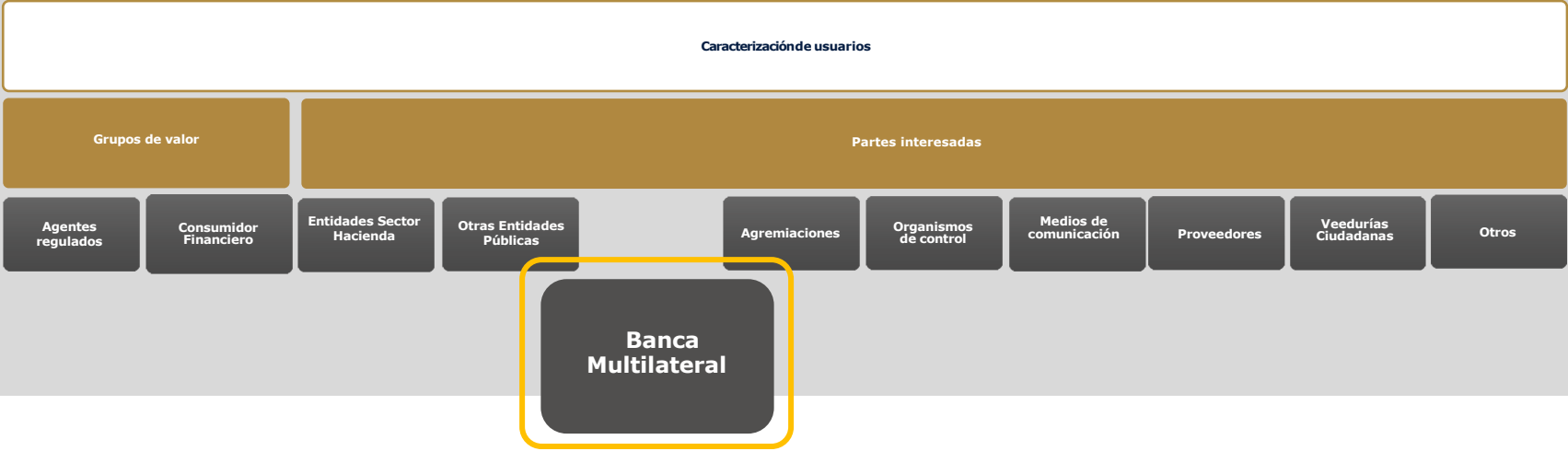
Clasificación



# Desagregación de variables

03

Clasificación



# Desagregación de variables

03

Clasificación



# Desagregación de variables

03

Clasificación

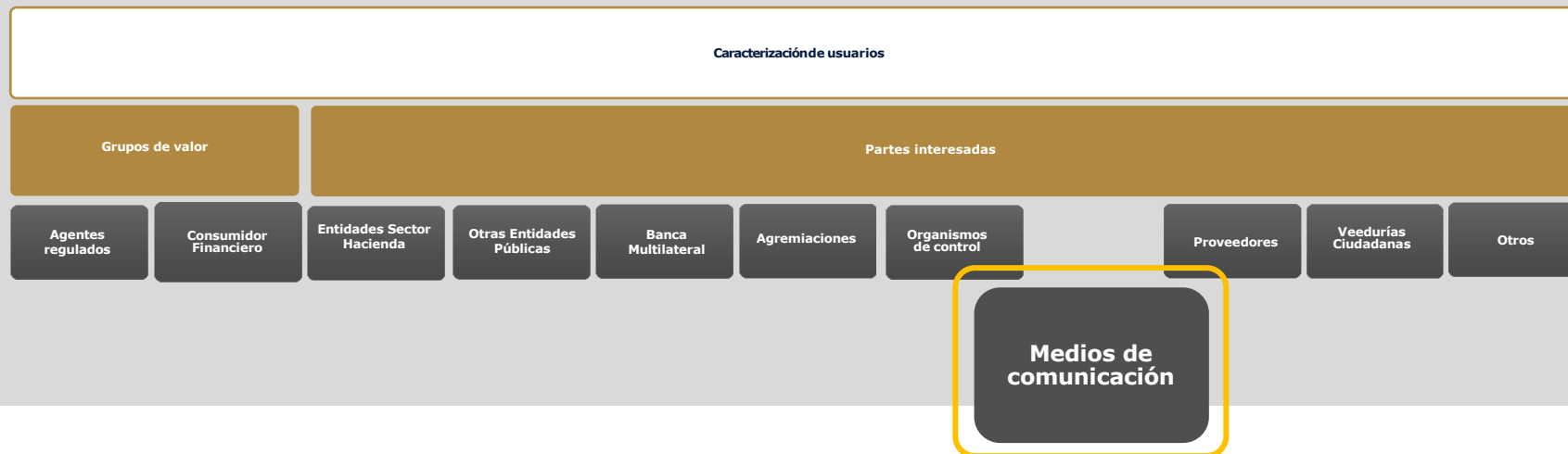




# Desagregación de variables

03

Clasificación



- Bloomberg Línea
- Blu Radio
- Canal 13
- Caracol Televisión S.A
- Citytv
- Cm& Noticias
- Colprensa
- Diario La República
- Economía en Serio (independiente)
- El Colombiano
- El Espectador

- El Herald
- El Nuevo Día
- El Nuevo Siglo
- El País
- El Tiempo
- Forbes
- Grupo Semana
- La Fm RCN
- La República
- La W

- Noticiero del Senado
- Portafolio
- Primera Página
- RCN TV
- Red+ Noticias
- Revista Cambio
- Revista Dinero
- RtvC Noticias
- Valora Analitik
- Vanguardia Liberal

# Desagregación de variables

03

Clasificación



- Autoservicio Mecánico SAS
- Avanza International Group
- Bon Sante SAS
- C I Warriors Company SAS
- Caja De Compensación Familiar Compensar
- Camerfirma Colombia SAS
- Centro Car 19 Ltda
- Centro Nacional para El Desarrollo de la Administración Pública SAS
- Claro Colombia
- Colombia Telecomunicaciones SA ESP
- Continental de Partes y Servicios SAS
- Distracom SA

- Falabella De Colombia SA
- Induhotel SAS
- Inversiones Sarhem De Colombia SAS
- Jm Grupo Empresarial SAS
- Legis Editores SA
- Organización Terpel SA
- Panamericana Librería y Papelería SA
- Pensemos SA
- Pontificia Universidad Javeriana
- Productos de Seguridad SA
- Res-Q Solutions SAS
- Servicio Aéreo A Territorios Nacionales SA

- Sociedad Cameral De Certificación Digital Certicámara SA
- Sparta Shoes SAS
- Subatours SAS
- Sumimas SAS
- Taller Autocars
- Taller Morarci Group SAS
- Tecnicentro Automotriz JJ Ltda
- Unión Soluciones Sistemas De Información SAS
- Unión Temporal Calzado 2019
- Ut Hermanos Blanco
- Xp Colombia SAS

# Desagregación de variables

03

Clasificación





Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

# Desagregación de variables

03

Clasificación



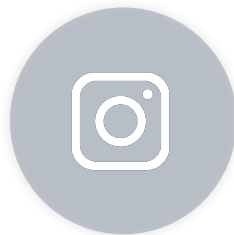
Personas naturales o jurídicas que no se pueden clasificar en las demás tipologías definidas



# Conclusiones

- La caracterización adelantada permitió identificar y segmentar los grupos de valor y partes interesadas de la URF. Lo anterior, facilitará la identificación de necesidades, intereses, expectativas y preferencias en próximos ejercicios de caracterización, buscando la adecuación de la oferta institucional, la mejora de los canales de atención y comunicación, el diseño de estrategias de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Producto de este ejercicio, se consolidó el directorio de los grupos de valor y partes interesadas. Esta herramienta facilitará la comunicación e interacción en el marco del relacionamiento de la URF con estos grupos.
- Para asegurar la continuidad y uso de los resultados obtenidos, se definieron procedimientos internos para la socialización de la información y su actualización constante.

Síguenos como @URFCOLOMBIA



**URF**

Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación Financiera