



Caracterización de usuarios

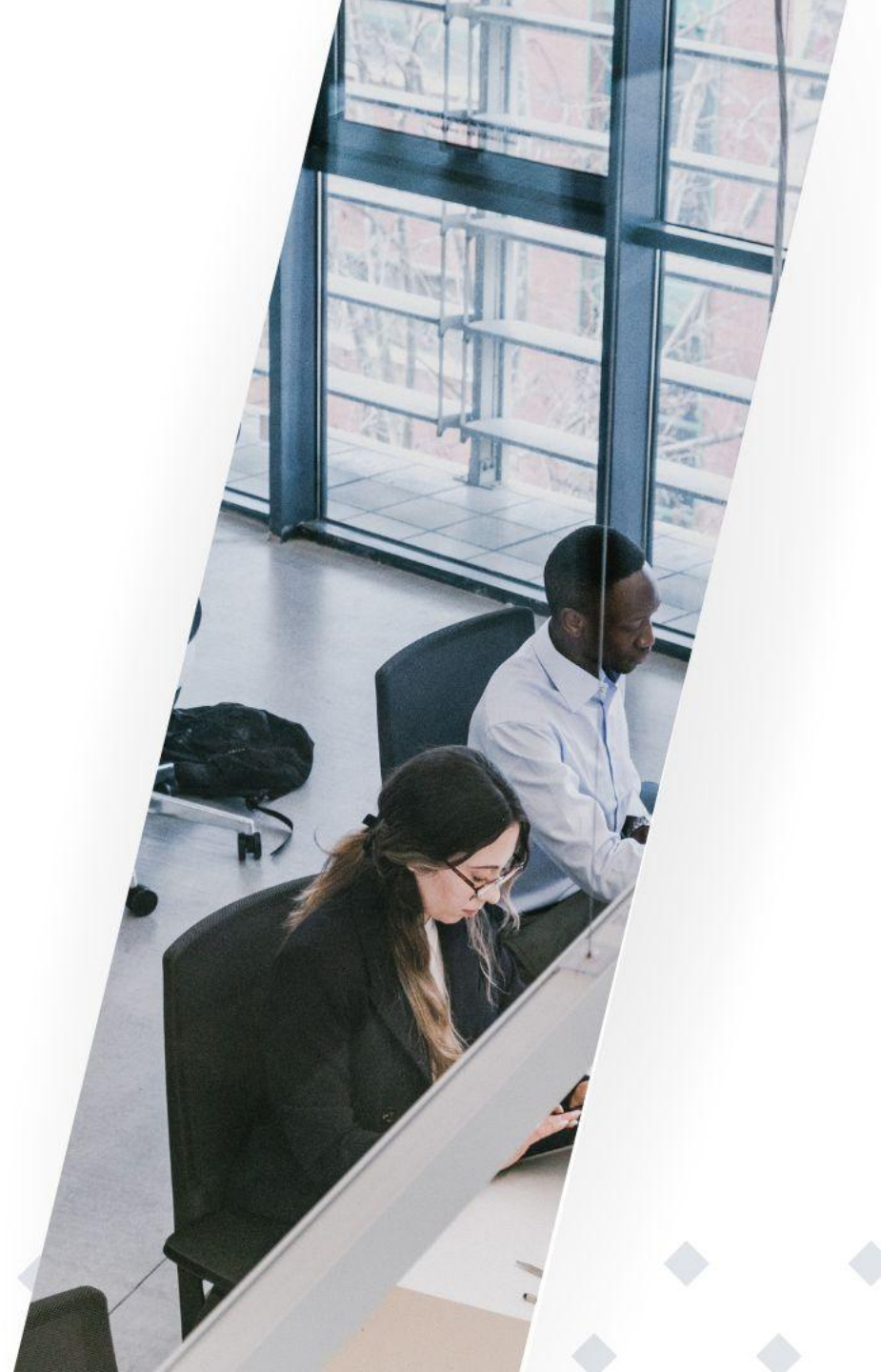
Grupos de valor y partes interesadas



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.

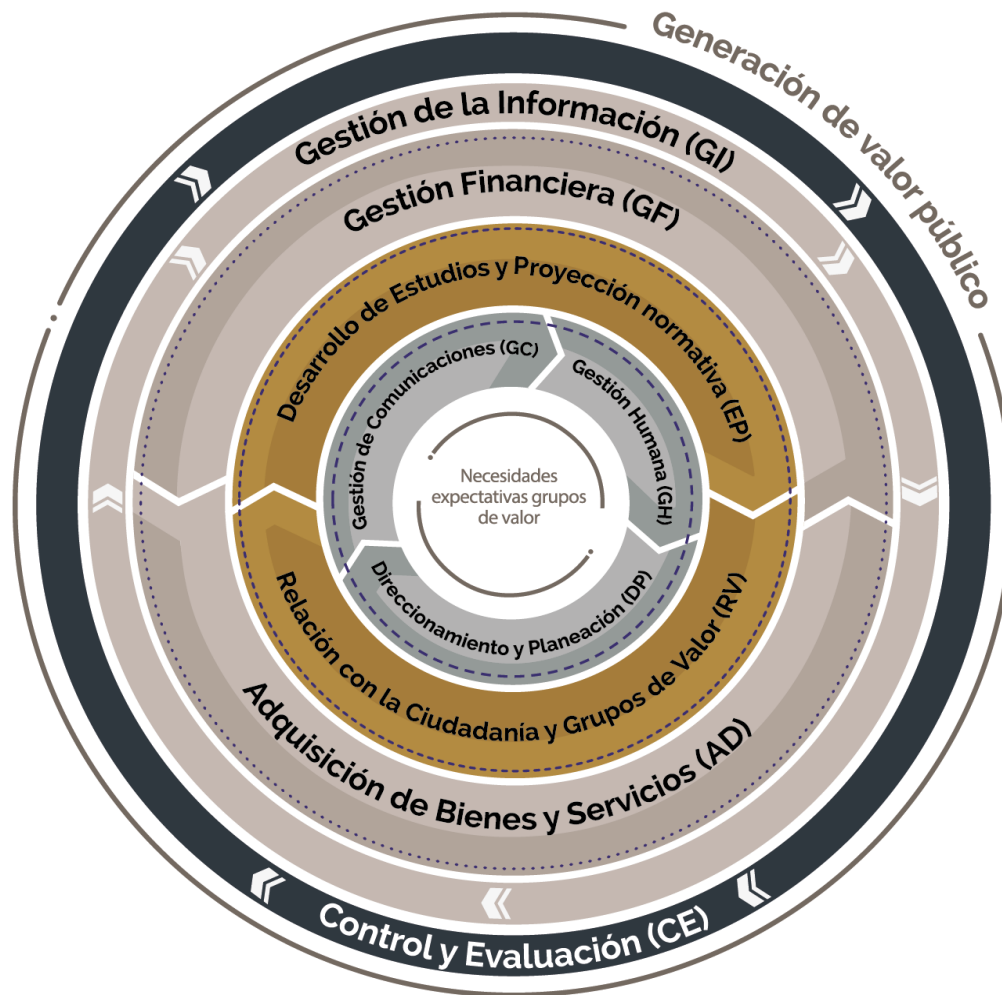
Visión

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
 Generación de valor público	Fortalecer la estabilidad y confianza en el sistema financiero mediante la formulación y evaluación de reglas claras y oportunas, orientadas a prevenir riesgos, proteger el ahorro del público y promover el uso responsable de los recursos, de manera que contribuyan a la inclusión financiera y el crecimiento sostenible del país
 Gestión con valores para resultados	Posicionar la imagen interna y externa de la Unidad
	Asegurar la sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional
 Eficiencia institucional	Fortalecer la gestión estratégica del talento humano
	Priorizar 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, para fortalecer la relación de la entidad con sus grupos de valor y partes interesadas

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

Inicia con la centralización y el análisis de la información disponible, cubre la identificación y segmentación de los grupos de valor y otras partes interesadas con que interactúa la URF y finaliza con la descripción de los segmentos identificados con el propósito de apoyar 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	Organizaciones de Cooperación Internacional	Agremiaciones	Organismos de control	Medios de comunicación	Proveedores	Veedurías Ciudadanas	Otros

Variables priorizadas

01

Tipo de
Usuario



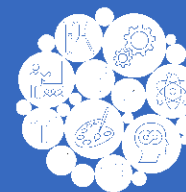
02

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

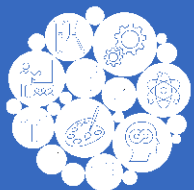


Esta variable de desagregación aplica exclusivamente para los agentes regulados

Desagregación de variables

03

Clasificación



Caracterización de usuarios

Grupos de valor

Partes interesadas

Agentes
regulados

Consumidor
Financiero

Entidades
Sector
Hacienda

Otras
Entidades
Públicas

Organizaciones
de Cooperación
Internacional

Agremiaciones

Organismos
de control

Medios de
comunicación

Proveedores

Veedurías
Ciudadanas

Otros

Desagregación de variables

03

Clasificación



Caracterización de usuarios

Grupos de valor

Partes interesadas

Consumidor
Financiero

Entidades
Sector
Hacienda

Otras
Entidades
Públicas

Organizaciones
de Cooperación
Internacional

Agremiaciones

Organismos
de control

Medios de
comunicación

Proveedores

Veedurías
Ciudadanas

Otros

Agentes
regulados

Tipos de Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

- Administradoras de sistemas de pago de bajo valor
- Almacenes generales de depósito
- Autorregulador del Mercado de Valores - AMV
- Bolsas agropecuarias
- Bolsas de valores
- Cámara de Riesgo Central de Contraparte
- Compañías de financiamiento
- Compañías de seguros generales
- Compañías de seguros de vida
- Cooperativas financieras
- Cooperativas de seguros
- Corporaciones financieras
- Emisores de valores
- Entidades administradoras del régimen solidario de prima media
- Entidades tituladoras
- Establecimientos bancarios

- Fondos de garantías
- Fondos mutuos de inversión
- Holdings Financieros
- Instituciones Oficiales Especiales - IOE
- Institutos de Fomento y Desarrollo de las Entidades-INFIS
- Oficinas de representación en Colombia de organismos financieros del exterior
- Oficinas de representación sin establecimiento de comercio
- Oficinas de representación sin establecimiento de comercio de sociedades fiduciarias
- Oficinas de representación del mercado de valores
- Oficina de representación del mercado de valores sin establecimiento de comercio
- Oficinas reaseguradoras del exterior
- Organismos de autorregulación
- Proveedores de precios para valoración

- Sistemas de negociación y registro de divisas
- Sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores
- Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantía
- Sociedades administradoras de inversión
- Sociedades administradoras de sistemas de negocios y de registro sobre operaciones
- Sociedades calificadoras de valores
- Sociedades de capitalización
- Sociedades de Financiación Colaborativa
- Sociedades comisionistas de bolsas agropecuarias
- Sociedades comisionistas de bolsas de valores
- Sociedades corredoras de seguros y reaseguros
- Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos – SEDPE
- Sociedades fiduciarias

Desagregación de variables

03

Clasificación



Caracterización de usuarios

Grupos de valor

Partes interesadas

Consumidor
Financiero

Entidades
Sector
Hacienda

Otras
Entidades
Públicas

Organizaciones
de Cooperación
Internacional

Agremiaciones

Organismos
de control

Medios de
comunicación

Proveedores

Veedurías
Ciudadanas

Otros

Agentes
regulados

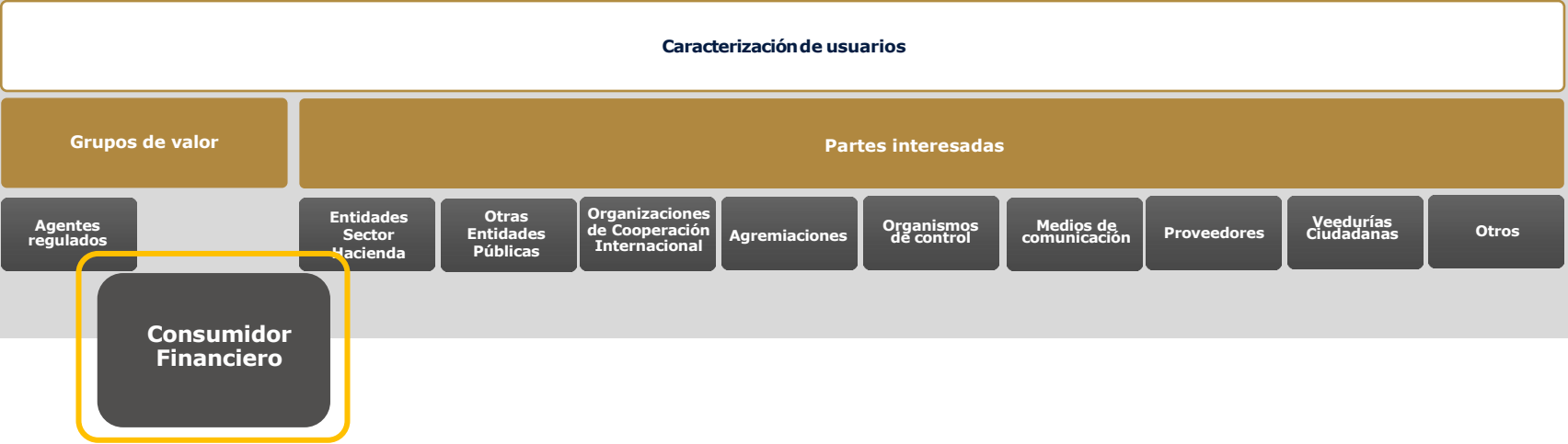
Tipo de Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito
- Fondos de empleados
- Asociaciones mutuales con ahorro y crédito

Desagregación de variables

03

Clasificación

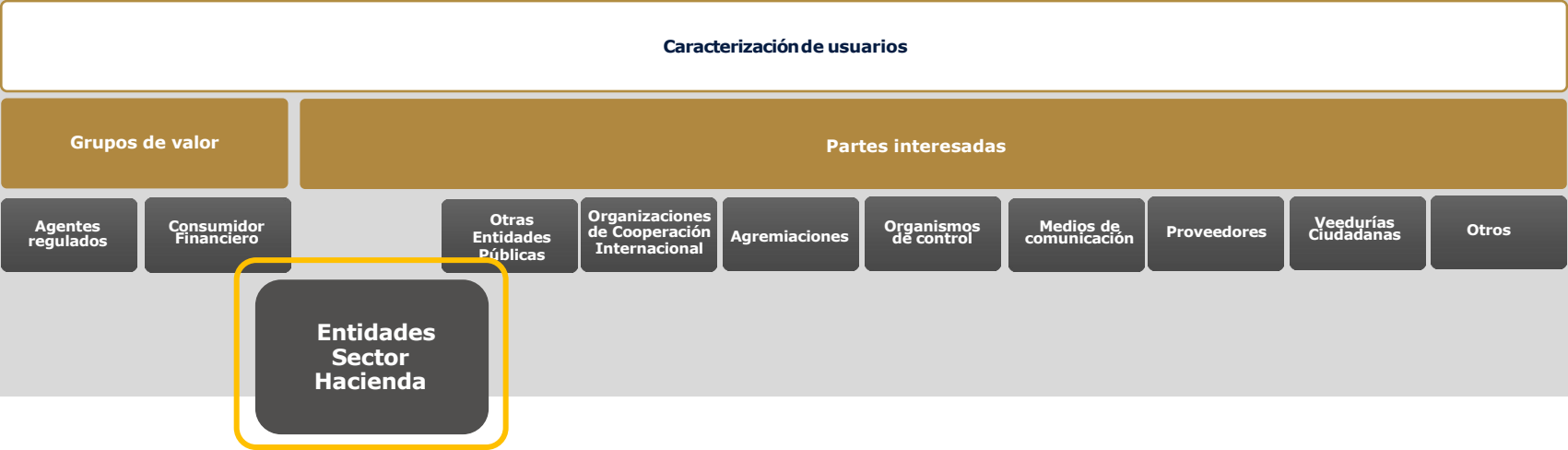


Personas sobre quienes directa o indirectamente incide la regulación, especialmente en temas de inclusión financiera y la protección al consumidor; ciudadanía en general.

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 Capital
- Canal 13
- Caracol Radio
- Caracol Televisión S.A
- Citytv
- Cm& Noticias
- Colprensa
- Dataifx

- Diario La República
- Economía en Serio (independiente)
- El Colombiano
- El Espectador
- El Heraldo
- El Nuevo Día
- El Nuevo Siglo
- El País
- El Tiempo
- El Universal

- Forbes
- Grupo Semana
- Infobae
- IUPANA
- La Fm RCN
- La Nota Económica
- La Opinión
- La República
- La W
- Noticiero del Senado

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

Desagregación de variables

03

Clasificación

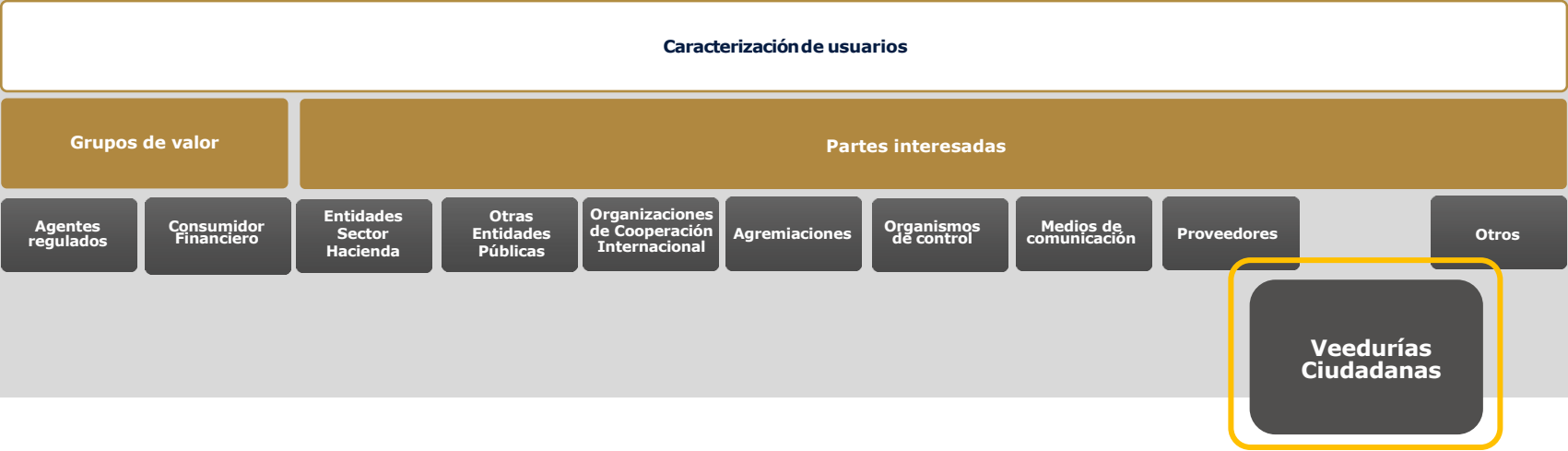


- Un&On Soluciones Sistemas De Información S.A.S.
- Cendap S.A.S.
- F&C Consultores S.A.S.
- Caja de Compensación Familiar Compensar
- Distracom S.A.
- Logística y Gestión de Negocios S.A.S.
- Unión Temporal Motorysa- CasaToro 2020
- Certicamara S.A.
- D ´Gerard S.A. S.
- Seguros del Estado S.A.
- Panamericana Outsourcing S.A.
- HAS Ltda.

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 actualización de 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 servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- El directorio de los grupos de valor y partes interesadas se consolidó y actualizó con base en este ejercicio de caracterización. Esta herramienta facilitará la comunicación e interacción en el marco del relacionamiento de la URF con estos grupos.
- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor definió y actualizó los procedimientos y herramientas internas para socializar y actualizar la información del directorio institucional constante.
- La participación activa de los procesos institucionales permitió fortalecer la calidad de la información recopilada mediante el aporte de los servidores de cada proceso. Esta articulación contribuyó a validar y actualizar la información existente, así como a identificar nuevos grupos de valor y partes interesadas.

Síguenos como @URFCOLOMBIA



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera