



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# Caracterización de usuarios

Grupos de valor y partes interesadas



# Introducción

Este ejercicio surge de la necesidad de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la interacción con los grupos de valor y demás partes interesadas en la gestión de la URF; para esto, es necesario, en una primera fase, identificar los grupos de valor y segmentarlos; posteriormente, en una segunda fase, determinar sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias.

La 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.

A continuación se presentan los resultados del ejercicio de caracterización, realizada a partir de la información disponible en las bases de datos institucionales, caracterización de procesos, estudios, mesas de trabajo, entre otras fuentes de información consultadas.

# Contexto general

Información institucional

# 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

Promovemos un marco regulatorio orientado hacia la estabilidad, el desarrollo y la innovación del sistema financiero, en beneficio de sus consumidores.

## Visión

Fortalecer, continuamente, el proceso de preparación normativa, identificando las necesidades de las entidades y los consumidores financieros, mediante la realización de estudios y evaluaciones de impacto.



# Mapa estratégico

## PERSPECTIVAS

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### Gestión Misional

Lograr un mercado de capitales profundo y competitivo que impulse el desarrollo económico en el país.

Converger a estándares internacionales y buenas prácticas en regulación prudencial y gobierno corporativo.

Promover servicios financieros de calidad que atiendan las necesidades de los consumidores.



### Gestión con valores para resultados

Fortalecer la gestión organizacional basada en procesos.

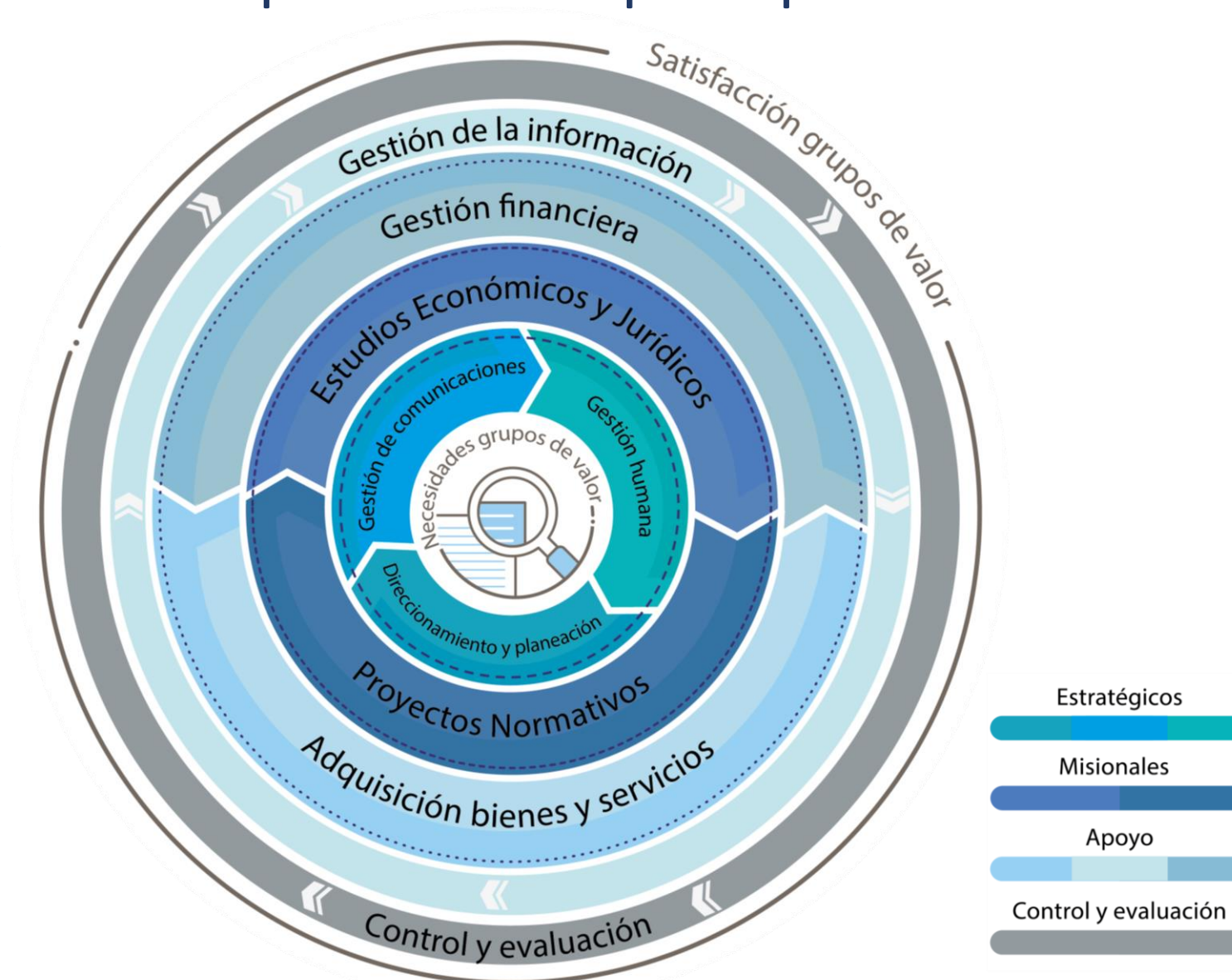


### Eficiencia institucional

Fortalecer las capacidades, competencias y habilidades del talento humano.

Optimizar el uso de recursos administrativos, financieros y la adquisición de bienes y servicios.

# Modelo de operación por procesos



# Información general

Ejercicio de caracterización de usuarios



## 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 y determinar sus necesidades y expectativas.

# Resultados

Ejercicio de caracterización de usuarios

# Identificación

## Caracterización de usuarios

Conocimiento de las características y necesidades de los usuarios que reciben los servicios de la Unidad

### 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.

#### Agentes regulados

Sujetos sobre los cuales recae la regulación que se proyecta en la Unidad, que actúan, se desempeñan y realizan actividades en materia cambiaria, monetaria, crediticia, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público en el país

#### Consumidor Financiero

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

#### Entidades Sector Hacienda

Entidades que pertenecen al Sector Hacienda, dentro de la administración pública y con las que interactúa la Unidad en su operación institucional

#### Otras Entidades Públicas

Entidades que pertenecen a los demás sectores de la administración pública y con las que interactúa la Unidad en su operación institucional

#### Proveedores

Son personas naturales o jurídicas que ofrecen bienes o servicios, a la URF.

#### Medios de comunicación

Conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido hacia los diferentes grupos de interés.

#### Organismos de control

Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público.

#### Veedurías Ciudadanas

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública

#### Otros

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

# Variables priorizadas



01

Tipo de Entidad



Tipo

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

## Entidades vigiladas



# Desagregación de variables

## Grupos de valor

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

Agentes regulados

Consumidor Financiero

Sujetos sobre los cuales recae la regulación que se proyecta en la Unidad, que actúan, se desempeñan y realizan actividades en **materia cambiaria, monetaria, crediticia, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público en el país**

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

Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria Colombia

Esta variable de desagregación aplica exclusivamente para los agentes regulados

03

## Clasificación



# Desagregación de variables

## Caracterización de usuarios

Grupos de valor

Partes interesadas

Agentes regulados

Consumidor Financiero

Entidades Sector Hacienda

Otras Entidades Públicas

Proveedores

Medios de comunicación

Organismos de control

Veedurías Ciudadanas

Otros





# Desagregación de variables



Tipos de Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1. GV-1 Establecimientos Bancarios  | 18. GV-82 Bolsas De Valores   | 33. GV-501 Sociedades Administradoras De Sistemas De Negociacion Y Registro De Divisas                                 |
| 2. GV-2 Corporaciones Financieras   | 19. GV-83 Sociedades Administradoras De Depósitos Centralizados De Valores        | 34. GV-502 Sociedades Administradoras De Sistemas De Negociacion De Valores Y De Registro De Operaciones Sobre Valores |
| 3. GV-4 Compañías De Financiamiento   | 20. GV-84 Sociedades Calificadoras De Valores                                     | 35. GV-504 Cámara De Riesgo Central De Contraparte   |
| 4. GV-5 Sociedades Fiduciarias  | 21. GV-85 Comisionistas De Bolsas De Valores                                      | 36. GV-507 Oficinas De Representación Del Mercado De Valores Del Exterior  |
| 5. GV-6 Almacenes Generales De Depósito   | 22. GV-87 Sociedades Administradoras De Inversión                                 | 37. GV-509 Proveedores De Precios Para Valoración  |
| 6. GV-10 Sociedades De Capitalizacion   | 23. GV-91 Fondos De Garantías   | 38. GV-510 Entidades Oficina De Representación Del Mercado De Valores Sin Establecimiento De Comercio                  |
| 7. GV-11 Sociedades Corredoras De Seguros   | 24. GV-93 Fondos Mutuos De Inversión Vigilados                                    | 39. GV-600 Titularizadoras   |
| 8. GV-13 Compañías De Seguros Generales   | 25. GV-108 Banco De La República  |  |
| 9. GV-14 Compañías De Seguros De Vida   | 26. GV-111 Oficinas De Representación En Colombia Sin Establecimiento De Comercio |  |
| 10. GV-15 Cooperativas De Seguros   | 27. GV-118 Administradoras De Sistemas De Pago De Bajo Valor                      |  |
| 11. GV-20 Oficinas De Representación En Colombia De Organismos Financieros Del Exterior | 28. GV-128 Sociedades Especializadas En Depósitos Y Pagos Electrónicos - Sedpe    |  |
| 12. GV-22 Instituciones Oficiales Especiales  | 29. GV-142 Holdings Financieros   |  |
| 13. GV-23 Sociedades Administradoras De Fondos De Pensiones Y Cesantía                  | 30. GV-262 Institutos De Fomento Y Desarrollo De Las Entidades-Infis              |  |
| 14. GV-25 Entidades Administradoras Del Régimen Solidario De Prima Media                | 31. GV-400 Bolsas Agropecuarias   |  |
| 15. GV-27 Oficinas De Representación En Colombia De Reaseguradoras Del Exterior         | 32. GV-401 Sociedades Comisionistas De Bolsas Agropecuarias                       |  |
| 16. GV-32 Entidades Cooperativas De Carácter Financiero                                 |   |  |
| 17. GV-81 Organismos De Autorregulación   |   |  |

# Desagregación de variables

03

Clasificación



Tipos de Entidades  
vigiladas por la  
Superintendencia  
Financiera de  
Colombia

Tipo	Total
• 1 Establecimientos Bancarios	27
• 10 Sociedades De Capitalizacion	3
• 108 Banco De La República	1
• 11 Sociedades Corredoras De Seguros	44
• 111 Oficinas De Representación En Colombia Sin Establecimiento De Comercio	21
• 118 Administradoras De Sistemas De Pago De Bajo Valor	9
• 128 Sociedades Especializadas En Depósitos Y Pagos Electrónicos - Sedpe	6
• 13 Compañías De Seguros Generales	23
• 14 Compañías De Seguros De Vida	18
• 142 Holdings Financieros	7
• 15 Cooperativas De Seguros	2
• 2 Corporaciones Financieras	6
• 20 Oficinas De Representación En Colombia De Organismos Financieros Del Exterior	37
• 22 Instituciones Oficiales Especiales	11
• 23 Sociedades Administradoras De Fondos De Pensiones Y Cesantía	4
• 25 Entidades Administradoras Del Régimen Solidario De Prima Media	6
• 262 Institutos De Fomento Y Desarrollo De Las Entidades-infis	3
• 27 Oficinas De Representación En Colombia De Reaseguradoras Del Exterior	20
• 32 Entidades Cooperativas De Carácter Financiero	5
• 4 Compañías De Financiamiento	10
• 400 Bolsas Agropecuarias	1
• 401 Sociedades Comisionistas De Bolsas Agropecuarias	10
• 5 Sociedades Fiduciarias	28
• 501 Sociedades Administradoras De Sistemas De Negociación Y Registro De Divisas	3
• 502 Sociedades Administradoras De Sistemas De Negociación De Valores Y De Registro De Operaciones Sobre Valores	4
• 504 Cámara De Riesgo Central De Contraparte	1
• 507 Oficinas De Representación Del Mercado De Valores Del Exterior	35
• 509 Proveedores De Precios Para Valoración	2
• 510 Entidades Oficina De Representación Del Mercado De Valores Sin Establecimiento De Comercio	4
• 6 Almacenes Generales De Depósito	3
• 600 Titularizadoras	1
• 81 Organismos De Autorregulación	1
• 82 Bolsas De Valores	1
• 83 Sociedades Administradoras De Depósitos Centralizados De Valores	1
• 84 Sociedades Calificadoras De Valores	3
• 85 Comisionistas De Bolsas De Valores	19
• 87 Sociedades Administradoras De Inversión	2
• 91 Fondos De Garantías	1
• 93 Fondos Mutuos De Inversión Vigilados	37
<b>Total general</b>	<b>420</b>

03

Clasificación



# Desagregación de variables



1. GV-Fondos de empleados
2. GV-Organismo de carácter económico
3. GV-Multiactiva sin sección de ahorro
4. GV-Especializada de ahorro y crédito
5. GV-Multiactiva con ahorro y crédito
6. GV-Administraciones publicas cooperativas
7. GV-Integral sin sección de ahorro
8. GV-Integral con ahorro y crédito
9. GV-Especializada sin sección de ahorro
10. GV-Asociaciones mutuales
11. GV-Cooperativas de trabajo asociado
12. GV-Otras organizaciones
13. GV-Instituciones auxiliares especializadas

Tipos de Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria

03

Clasificación



# Desagregación de variables



Tipos de Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria

Tipo Entidad	Total
Administraciones Publicas Cooperativas	1
Asociaciones Mutuales	12
Cooperativas De Trabajo Asociado	2
Especializada De Ahorro Y Crédito	140
Especializada Sin Sección De Ahorro	14
Fondos De Empleados	84
Instituciones Auxiliares Especializadas	1
Integral Con Ahorro Y Crédito	2
Integral Sin Sección De Ahorro	4
Multiactiva Con Ahorro Y Crédito	34
Multiactiva Sin Sección De Ahorro	53
Organismo De Carácter Económico	4
Otras Organizaciones	1
<b>Total General</b>	<b>352</b>



# Desagregación de variables



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



## Entidades del Sector Hacienda

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- FOGACOOOP
- Positiva Compañía de Seguros S.A
- Contaduría General de la Nación
- Superintendencia de la Economía Solidaria
- Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación
- COLJUEGOS
- Financiera de Desarrollo Nacional
- Central de Inversiones - CISA
- Fondo de Garantías de instituciones financieras
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Sociedad de Activos Especiales
- Previsora
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP



# Desagregación de variables



## Otras Entidades Públicas

- Banco de la Republica
- Presidencia de la república
- Superintendencia de sociedades
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE
- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
- Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República
- Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
- Fondo Nacional del Ahorro - FNA
- Congreso de la República
- Escuela Superior de Administración Pública - ESAP
- Instituto Colombiano de Bienestar Familia - ICBF
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
- Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC
- Departamento Nacional de Planeación - DNP



# Desagregación de variables



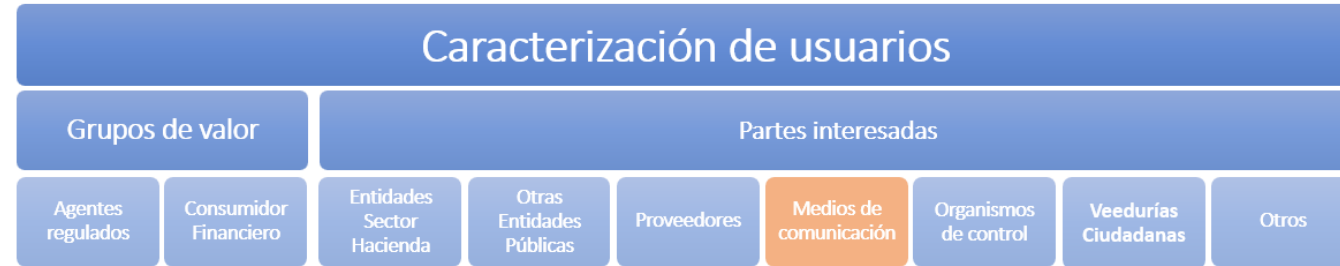
## Proveedores

- Taller autocars
- Taller morarci group SAS
- Taller morarci group SAS
- Taller morarci group SAS
- Ut hermanos blanco
- Sparta shoes SAS
- Organización Terpel S.A.
- La Previsora S.A. Compañía de Seguros
- COMPENSAR
- Universidad de los Andes Colombia
- Pontificia Universidad Javeriana Bogotá
- Unión Soluciones
- Pensemos S.A.





# Desagregación de variables



## Medios de comunicación

- Forbes
- El Colombiano
- Nuevo Diario Occidente S.A.
- Colprensa (Medios Socios El Colombiano, La República, El País, Vanguardia Liberal, El Universal, La Patria, La Opinión, La Tarde, El Nuevo Día)
- Radio Nacional en RTVC
- Thomson Reuters
- Diario La República
- La FM RCN
- Bloomberg Línea
- Primera Página
- Caracol
- EL COLOMBIANO
- Primera página
- G Radio International
- Bloomberg
- CM& Noticias
- Melodía Stereo
- Radio Súper Popayán
- Grupo Semana
- Diario la República
- Caracol Tv, programa Signo Pesos
- Portafolio
- Agencia EFE
- El Tiempo
- Diario La República
- Citytv
- El Espectador
- Noticias YA
- RTVC
- El Colombiano
- RCN
- RTVC Noticias
- Red Colombiana de Prensa
- RTVC
- Noticias Uno
- Rafael Poveda Televisión
- Portafolio
- Diario La República
- Citytv
- El Espectador
- Noticias YA
- RTVC
- El Colombiano
- RCN
- RTVC Noticias
- Red Colombiana de Prensa
- RTVC
- Noticias Uno
- Rafael Poveda Televisión
- Portafolio
- RCN RADIO
- Kienyke.com
- Red+ Noticias
- Fede palma
- Grupo Bicentenario
- La w
- Noticias Reuters
- Asofiduciarias
- El Heraldo
- RCN Radio
- La FM
- Caracol Televisión
- Blu Radio
- Forbes Colombia
- Semana Noticias
- SEMANA
- RCN Radio
- Emisora del Ejercito Nacional
- La Silla Vacía
- El Tiempo
- Journalist at Bloomberg LP
- W Radio
- Citytv
- El Heraldo
- Valora Analitik
- El País
- Semana
- Forbes
- Revista Dinero
- Noticias RCN
- Caracol Televisión
- El Tiempo
- Diario La República
- Bloomberg Línea
- Blue Radio, Noticias Caracol, Data iFX
- Noticias Caracol
- La Red Medio de Comunicación Digital
- Blu Radio
- Caracol Radio

03

Clasificación



# Desagregación de variables



Organismos de Control

- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Personería de Bogotá



# Desagregación de variables



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



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

# Conclusiones

- El ejercicio adelantado permitió identificar los grupos de valor de la Unidad, lo cual facilitará en próximos ejercicios de caracterización, enfocarse en la identificación de necesidades y expectativas.
- Producto de este ejercicio, se consolidó el directorio de los grupos de valor y partes interesadas; esta herramienta facilitará la comunicación e interacción.
- Para asegurar la continuidad y uso de los resultados obtenidos, se definirán procedimientos internos que aseguren la socialización de la información y su actualización.