



Informe

Audiencia pública y participativa de rendición de cuentas vigencia 2024



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Etapas	3
2.1.	Aprestamiento	3
2.2.	Etapa de diseño	5
2.3.	Etapa de preparación	9
2.4.	Etapa ejecución.....	14
2.5.	Etapa de seguimiento y evaluación	26
3.	Resultados de la audiencia.....	27
3.1.	Balance general	27
3.2.	Interacciones.....	35
4.	Seguimiento a preguntas ciudadanas	36
5.	Conclusiones y recomendaciones	40
5.1.	Conclusiones	40
5.1.	Recomendaciones.....	41

1. Introducción

Los artículos 1º, 2º, 3º y 103 de la Constitución Política señalan que la participación ciudadana es un principio, un derecho fundamental y un fin esencial del Estado Social de Derecho. Razón por la cual la ciudadanía tiene un rol determinante en los asuntos públicos que implica la obligación del Estado de facilitar su participación en la toma de decisiones sobre los asuntos que les afecten. Asimismo, la Ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como el proceso asociado al conjunto de acciones institucionales orientadas a facilitar la participación ciudadana en la fase de evaluación de la gestión pública.

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF), en cumplimiento de los fundamentos normativos establecidos, ha diseñado una estrategia de rendición de cuentas que incluye, entre otros aspectos, la realización de una audiencia pública. Este tipo de audiencia es un instrumento fundamental para fortalecer el control social y fomentar la participación ciudadana en los asuntos de la administración pública. La URF llevó a cabo su audiencia pública y participativa de rendición de cuentas el 20 de marzo de 2025. El objetivo de este espacio fue informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Este informe ofrece una síntesis de las etapas necesarias para la planificación y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas, así como de las estrategias de comunicación implementadas para su elaboración. Además, se presentan los resultados principales, las conclusiones y recomendaciones que emergen como producto del ejercicio. El documento se estructura como un punto de referencia para eventos similares, promoviendo de esta forma la mejora constante en el proceso de diseño y ejecución de dichas iniciativas.

2. Etapas

La audiencia pública y participativa de rendición de cuentas de la URF se realizó en el marco de la estrategia de rendición de cuentas institucional y en las fases definidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, en adelante MURC, el cual define cinco (5) etapas:



Figura 1. Etapas del MURC que se agotaron para la audiencia pública participativa de rendición de cuentas. Fuente: MURC. Elaboración propia.

La URF agotó de forma integral las cinco (5) etapas citadas para la audiencia pública, como se presenta a continuación.

2.1. Aprestamiento

El aprestamiento es la fase en donde la URF realiza actividades previas necesarias para la adaptación de la Unidad a los requerimientos de la audiencia pública de rendición de cuentas. Esta fase comprende las siguientes actividades:

Nombre de la actividad	Descripción
<p>Capacitar a los servidores</p>	<p>La URF realizó actividades de capacitación internas y externas, mediante la socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas, elaborado por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, para fortalecer la capacidad técnica y las competencias frente a la rendición de cuentas.</p>
<p>Identificar enlaces en las subdirecciones</p>	<p>La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, quién es la encargada de coordinar los procesos de rendición de cuentas institucionales, solicitó a las demás subdirecciones delegar a un servidor enlace, buscando activar el grupo primario para iniciar las actividades de preparación de la audiencia. En consecuencia, cada subdirección delegó a un servidor encargada de apoyar las actividades de todas las etapas de la audiencia.</p>
<p>Caracterizar a los grupos de valor y partes interesadas</p>	<p>Los grupos de valor y partes interesadas se identificaron con fundamento en ejercicios participativos previos, razón por la cual no fue necesario incorporar esta actividad en el cronograma de la audiencia 2025. Producto de este ejercicio fue estructurado el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas de la URF, herramienta que permite segmentar a estos grupos y priorizar estrategias de comunicación</p>
<p>Analizar el entorno</p>	<p>Una vez capacitados los servidores, conformado el grupo primario y segmentados los grupos de valor y partes interesadas, se realizó un análisis del entorno, en relación con un análisis interno, para reconocer oportunidades, vulnerabilidades, amenazas y debilidades.</p> <p>En las discusiones adelantadas por el equipo líder de rendición de cuentas y por el nivel directivo en Comité, se analizaron las condiciones de la URF en cuanto a la eficiencia en el uso de los recursos disponibles para realizar este espacio de diálogo. Por lo anterior, se decidió llevar a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual, con el objetivo de facilitar el acceso a la ciudadanía y los grupos de valor desde cualquier lugar del mundo, optimizar los recursos disponibles, promover la trazabilidad y facilitar la consulta posterior de la información.</p>

Reconocer necesidades de información y diálogo	<p>A partir del análisis del entorno y con fundamento en los puntos anteriores, se realizó la identificación de necesidades de información y diálogo por parte de la ciudadanía, con base en fuentes como las PQRSD, preguntas frecuentes, resultados de la gestión y de acuerdo con los temas propuestos por la alta dirección.</p>
---	--

Tabla 1. Actividades etapa aprestamiento audiencia pública de rendición de cuentas. Elaboración propia.

Posterior al aprestamiento, se procedió a ejecutar la etapa de diseño de la audiencia, buscando concretar aspectos importantes para la ejecución, en coordinación con el grupo primario de rendición de cuentas, conformado por servidores de los procesos de Direccionamiento y Planeación, Gestión de Comunicaciones, Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y con dos delegados de las subdirecciones técnicas misionales.

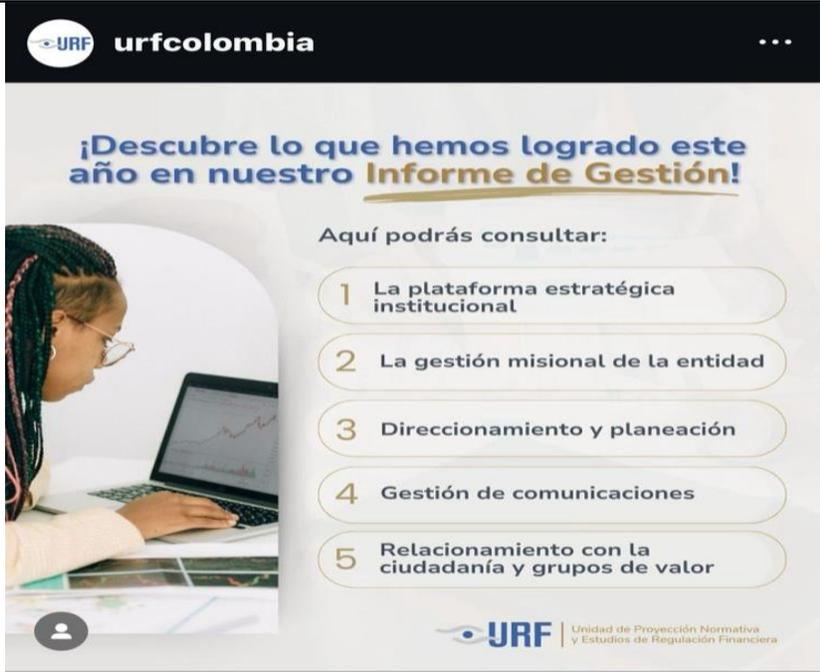
2.2. Etapa de diseño

Esta etapa se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas. A continuación, se detallan las actividades adelantadas en el marco del diseño:

Nombre de la actividad	Descripción
Asignar el responsable de liderar la audiencia pública	<p>La responsabilidad de liderar la rendición de cuentas en la URF fue del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor con el seguimiento semanal e impulso por parte del nivel directivo.</p>
Activar el equipo primario de rendición de cuentas	<p>El equipo se conformó por servidores de las subdirecciones Jurídica y de Gestión Institucional, Desarrollo de Mercados y Regulación Prudencial, con el propósito de coordinar actividades de diseño, ejecución, seguimiento y evaluación. El equipo fue el encargado de resolver detalles administrativos y asegurar condiciones técnicas de preparación para la audiencia.</p> <p>Cada servidor delegado cumplió un rol específico en los frentes de la estrategia de comunicación, la recolección de</p>

Nombre de la actividad	Descripción
	<p>material para la audiencia, la gestión del apoyo técnico, el envío de piezas comunicativas a la ciudadanía y la coordinación de actividades de orden administrativo.</p>
<p>Identificar actores y grupos interesados</p>	<p>A partir de la base de datos de los grupos de valor de la Unidad, fueron invitadas un total de 1650 personas naturales y jurídicas, junto con los servidores de la URF, garantizando que cada grupo de valor contara con representación, para así lograr el objetivo de contar con multiplicidad de actores de los diferentes sectores.</p> <p>Entre los actores que integran las bases de datos de los grupos de valor, se encuentran diferentes entidades del sector privado como: Bancos, Aseguradoras, Sociedades Fiduciarias, Fondos de Inversiones, Cámaras de Comercio, Empresas del Gremio Financiero, Bursátil, y Asegurador y periodistas económicos.</p> <p>En el sector público por entidades como: Ministerio de Hacienda y Crédito Público – MHCP–, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria, Entes de Control, Banco de la República, Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE–, Departamento Administrativo de Función Pública – DAFP–, veedurías, Central de Inversiones S.A., Fogacoop, entre otros.</p>

Nombre de la actividad	Descripción
<p>Identificar los temas prioritarios para la audiencia de rendición de cuentas</p>	<p>El informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024 presentado en la audiencia pública de rendición de cuentas, consolidó y compiló la gestión realizada por la URF, así como sus logros y oportunidades de mejora durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Este informe fue insumo para priorizar los temas a presentar durante la audiencia. La elaboración de este documento se adelantó en diciembre de 2024 con la participación de todos los líderes de procesos de las subdirecciones de la URF y el liderazgo de la Dirección General. El informe se encuentra publicado en la página rendición de cuentas de la seccional electrónica de la URF y puede ser consultado en este enlace: https://www.urf.gov.co/es/transparencia/plan-pre-inf/informes-gestion-evaluacion-auditoria/informes-de-gestion</p> <p>La URF realizó amplia divulgación de este informe por medio de la página web y las redes sociales para promover que la ciudadanía estuviese informada y así facilitar su participación durante el desarrollo de la audiencia, como se evidencia en la siguiente publicación difundida mediante redes sociales:</p>

Nombre de la actividad	Descripción
	
<p>Elaborar el componente de comunicaciones de la estrategia</p>	<p>El grupo de comunicaciones de la URF definió una estrategia para la ejecución y divulgación de la audiencia por medio virtual. En dicha estrategia, se plateó el trabajo coordinado con el equipo líder y la dirección de tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en asuntos logísticos, técnicos, tecnológicos.</p> <p>La estrategia de comunicaciones tuvo dos (2) etapas: la primera se enfocó en el desarrollo de piezas gráficas, como backing, créditos, plantillas personalizadas para la sesión en directo. Diseño de presentaciones, material que fue probado en el ensayo realizado el 13 de marzo, buscando la claridad y simplicidad en el lenguaje. Para facilitar el registro de los participantes se creó un formulario de inscripción el cual fue publicado en las redes sociales de la URF y en la seccional electrónica.</p> <p>En la segunda etapa, como parte de la estrategia de difusión, el equipo de comunicaciones realizó una campaña de divulgación, mediante la publicación de piezas gráficas y la convocatoria a la participación, de los grupos de valor</p>

Nombre de la actividad	Descripción
	<p>y la ciudadanía, a través de redes sociales, mailing, página web de entidades adscritas y vinculadas.</p> <p>Mediante un formulario en línea, se invitó a la ciudadanía a realizar observaciones, inquietudes, y preguntas que serían resueltas en la sesión. Así mismo, durante la transmisión fue remitido el formulario “Conexión ciudadana: preguntas en directo” para que la audiencia realizara consultas en tiempo real, las cuales serían respondidas al finalizar la audiencia a través de la seccional electrónica www.urf.gov.co. Al finalizar la sesión, se envió a la ciudadanía y los grupos de valor el formulario de evaluación y satisfacción de la audiencia pública de rendición de cuentas.</p>

Tabla 2. Actividades etapa diseño audiencia pública de rendición de cuentas. Elaboración propia.

2.3. Etapa de preparación

La preparación consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos que serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

Nombre de la actividad	Descripción
<p>Realizar consulta ciudadana</p>	<p>Entre el 05 y el 19 de marzo del 2025, se realizó la consulta ciudadana a través de un formulario de inscripción habilitado permanentemente hasta la fecha de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas. A través de este formulario difundido en las redes sociales de la URF, se invitó a la ciudadanía en general y a los grupos de valor a participar en la consulta para expresar sus inquietudes, e intereses.</p>
<p>Elaborar agenda y presentación de la audiencia</p>	<p>Mediante el formulario de inscripción se recibieron 18 respuestas de grupos de valor pertenecientes a la academia (1 respuesta), agremiaciones (2 respuestas), sector cooperativo (5 respuestas), establecimientos de crédito (2 respuestas), mercado de capitales (1 respuesta), sector público (2 respuestas) y otros (5 respuestas). A partir de la información recolectada mediante el formulario y el informe de gestión, se elaboró la agenda de la audiencia. Uno de los temas que suscitó gran interés entre los ciudadanos fue el tema de las Fintech y lo relacionado con la promoción de liquidez en el mercado de capitales. Por lo anterior, se decidió que el tema fuera tratado detalladamente en el segundo punto de la audiencia, liderado por la Subdirección de Desarrollo de Mercados. En la intervención de esta Subdirección, se contó con la participación de Colombia Fintech y la Bolsa de Valores de Colombia.</p>
<p>Realizar convocatoria pública</p>	<p>Para garantizar una amplia participación de la ciudadanía y los grupos de valor, se implementaron las siguientes estrategias de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de invitaciones personalizadas a grupos de valor, entre el 05 y el 19 de marzo del 2025:

Nombre de la actividad	Descripción
	 <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="493 1268 1427 1337">• Publicación de formulario electrónico de inscripción, a través del seccional electrónica de la Unidad y redes sociales.

Nombre de la actividad	Descripción
<p>Realizar campaña de divulgación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas mediante la difusión de contenido por medio de las siguientes redes sociales: <p>X:</p> <p>@URFCOLOMBIA</p> <p>Campaña de divulgación audiencia pública.</p> <p>Tiempo de ejecución: Inicio: 06 de febrero de 2024. Fin: 11 de marzo de 2024.</p>  <p>Instagram:</p> <p>@URFCOLOMBIA</p> <p>Campaña de divulgación audiencia pública.</p> <p>Tiempo de ejecución: Inicio: 06 de febrero de 2024. Fin: 11 de marzo de 2024.</p> 

Nombre de la actividad	Descripción
	<p>  LinkedIn: @URFCOLOMBIA Campaña de divulgación de audiencia pública. Tiempo de ejecución: Inicio: 06 de febrero de 2024. Fin: 19 de marzo de 2024. </p> <p>  Facebook: @URFCOLOMBIA Campaña de divulgación de audiencia pública. Tiempo de ejecución: Inicio: 06 de febrero de 2024. Fin: 19 de marzo de 2024. </p> <div data-bbox="982 407 1416 877"> <p>¿Quieres saber cómo la #URF ha avanzado en la regulación y normatividad del sistema financ... Ver más</p>  </div> <div data-bbox="982 961 1416 1438"> <p>URF URFCOLOMBIA - Página oficial 3,994 seguidores 2 semanas +</p> <p>Te invitamos a que hagas parte de la #URFRindeCuentas. Conéctate aquí https://bit.ly/4hwBwB7 ¡Te esperamos!</p>  </div>

Tabla 3. Actividades etapa preparación audiencia pública de rendición de cuentas. Elaboración propia.

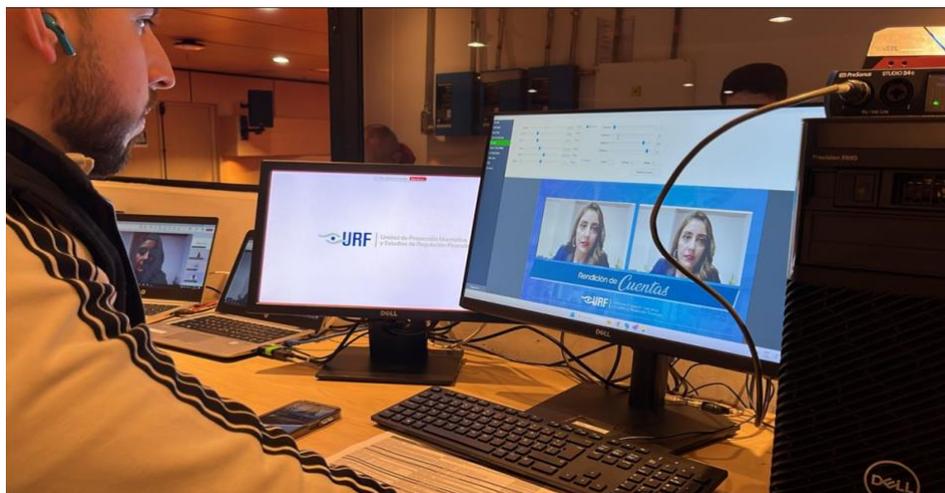
2.4. Etapa ejecución

La fase de ejecución comprende la materialización de las acciones preparadas durante el aprestamiento, el diseño y la preparación. A continuación, se presenta en detalle el desarrollo de la audiencia, así:

La audiencia inició a las 9:00 am, el día 20 de marzo de 2025, con la intervención de la directora general, la subdirectora de Desarrollo de Mercados, el subdirector de Regulación Prudencial y la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.

En cuanto a temas logísticos y de coordinación del evento, se contó con la participación de dos moderadores y un grupo de servidores responsables de los procesos de direccionamiento y planeación, gestión de comunicaciones y relación con la ciudadanía en el sitio de la transmisión física de la audiencia. Estos colaboradores recibieron apoyo del equipo del centro de servicios tecnológicos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Inicio



La directora general de la URF y los subdirectores presentaron los resultados institucionales y aseguraron la interacción con los grupos de valor, mediante las rondas de preguntas y respuestas guiadas por el moderador de la sesión.

El orden del día fue el siguiente:

- Durante**
- Bienvenida.
 - Presentación de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF a cargo de la directora general, Mónica Piedad Higuera
 - Presentación de los temas liderados por la Subdirección de Desarrollo de Mercados por parte de la subdirectora de esta área, Mariana Aya Guerrero.
 - Presentación de los temas trabajados en 2024 por la Subdirección de Regulación Prudencial a cargo su subdirector Mauricio Salazar Nieto.
 - Presentación de los temas liderados por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional a cargo de su subdirectora Paola Patricia Rodríguez.
 - Agenda regulatoria y desafíos URF 2025 a cargo de la directora general Mónica Piedad Higuera Garzón.
 - Cierre de la audiencia.

El evento dio apertura con una presentación de la directora general de la Unidad, quien destacó las actividades realizadas por la Unidad. Posteriormente, los subdirectores expusieron los principales temas de la agenda, profundizando en los resultados de la gestión adelantada por la Entidad durante la vigencia 2024 y dieron respuesta a las inquietudes formuladas por los grupos de valor y la ciudadanía.

A continuación, se presentaron las preguntas e inquietudes formuladas por la ciudadanía y los grupos, las cuales se recibieron previamente al desarrollo de la audiencia, mediante el formulario de inscripción diseñado para el efecto, junto con algunas intervenciones de grupos de valor de la URF, como se muestra a continuación:

Pregunta 1:



**Preguntas
recibidas
durante
la
audiencia**

Pregunta: “Desde Colombia Fintech queremos preguntar ¿Qué se tiene previsto en la agenda para continuar ampliando la participación de entidades distintas a las financieras en los ecosistemas de datos abiertos que faciliten el cierre de brechas en materia de inclusión financiera?”

Respuesta: Responde Magda Mariana Aya, subdirectora de Desarrollo de Mercados.

Desde la unidad hemos identificado dos sectores estratégicos para iniciar la implementación del esquema de datos abiertos para la inclusión financiera.

Por un lado, hemos explorado el potencial del sector solidario. Por otro lado, estamos trabajando con el Departamento Nacional de Planeación para aprovechar la información del Registro Social de Hogares, un insumo clave que puede enriquecer la información de las entidades financieras y facilitar el acceso a productos y servicios para la población más vulnerable”.

Intervención 1 Bolsa de Valores de Colombia:



“El decreto 1239 de 2024 trajo consigo unas modificaciones relevantes en el esquema de formadores de liquidez que buscan fortalecer la liquidez y el dinamismo de nuestro mercado de capitales en Colombia, lo que esta regulación espera lo podríamos resumir, principalmente, en tres grandes objetivos: el primero de ellos tiene que ver con la ampliación de los agentes y los mercados en los cuales se desarrolla esta figura.

En relación con los agentes, los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las fiduciarias pueden desarrollar esta figura en el mercado de renta fija y derivados y las sociedades comisionistas de bolsa siguen haciéndolo para el mercado de renta variable tradicional.

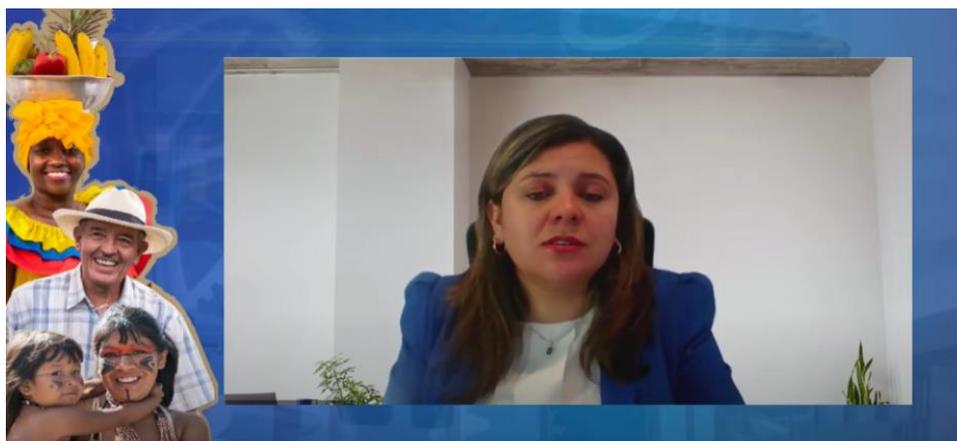
En relación con los tipos de operaciones, las entidades autorizadas y de acuerdo con su régimen legal van a poder dar liquidez y generar este programa en las operaciones repos, transferencia temporal de valores y simultáneas.

El segundo objetivo tiene que ver con actuar los mecanismos de actuación de los formadores de liquidez. Adicional a emplear fondos propios y fondos del emisor, se permite que terceros puedan fondear estos programas y se habilita para que las bolsas de valores puedan estructurar programas de liquidez combinando los diferentes mecanismos de actuación habilitados por el decreto.

El tercer tema tiene que ver con la revisión de provisiones y su tratamiento de conflictos de interés. Esto tiene que ver con fondeo de programas de emisores públicos, programas de formadores de liquidez con vinculados y se levanta la prohibición para que las

firmas celebren operaciones por cuenta propia sobre valores que actúan, actualmente, como formadores de liquidez. Entonces, en conjunto estas acciones buscan modernizar el marco de formadores de liquidez en Colombia, atraer más participantes y volver nuestro mercado mucho más competitivo y eficiente.”

Respuesta: Responde Magda Mariana Aya, subdirectora de Desarrollo de Mercados.



Intervención 2. Multilaterales

Banco Mundial



“Hola soy Raquel Letelier, especialista senior del sector financiero para Latinoamérica del Banco Mundial. El Banco Mundial ha dispuesto un apoyo permanente a la URF en algunas incitativas en las que están trabajando para las organizaciones de economía solidaria que prestan servicio de ahorro y crédito.

El Banco Mundial tiene un alto interés en el fortalecimiento del sector financiero de la economía solidaria, ya que tiene un alto potencial para cerrar la brecha de inclusión financiera y acceso al financiamiento de sectores vulnerables de la población, tales como mujeres, comunidades indígenas y el sector rural y fomentar el crecimiento sostenible y resiliente y la creación de empleo por parte de Mipymes pertenecientes a estos sectores vulnerables.

Hemos seguido con mucho interés proyectos regulatorios recientes de la URF, como la asociación de Mipymes y centro de servicios compartidos y próximamente continuaremos nuestro acompañamiento con el proyecto de actualización regulatoria prudencial para cooperativas de ahorro y crédito y fondos de empleados”.

CAF



“Soy Diana Mejía, especialista senior en inclusión y educación financiera en CAF, Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. CAF ha apoyado durante los últimos 4 años a la URF en la implementación de su agenda regulatoria, buscando promover el fortalecimiento del marco regulatorio prudencial de las organizaciones de la economía solidaria que prestan servicio de ahorro y crédito.

Para CAF, el fortalecimiento del sector solidario, de ahorro y crédito es muy importante para promover la inclusión financiera del país. Es por esto por lo que iniciamos en 2021 con la construcción de la hoja de ruta que la URF publicó en 2022 y en estos dos últimos años nos hemos comprometido con un estudio de cobertura de

aseguramiento de depósitos y prestamistas de última instancia. De esta manera, CAF presta apoyo técnico a la URF para el crecimiento del sector financiero de la economía solidaria.

PNUD



“Soy Sara Ferrer Olivella, la representante residente del PNUD en Colombia y lo que quería contarles es que los seguros son una herramienta, como saben ustedes, esencial para el crecimiento económico y desarrollo humano. Por eso nosotros estamos muy felices y realmente celebramos esta alianza que tenemos con la URF. Brindamos apoyo técnico a la Unidad para que adelante su labor de regulación del mercado.

Para nosotros es clave fortalecer esta alianza, proveer apoyo técnico y con eso brindar más oportunidades a los colombianos y colombianas para que ellos mismos puedan fortalecer las opciones para sus familias, sus pequeños negocios y sus vidas”

Pregunta 2.



“Hola, soy Alejandro Vera, vicepresidente técnico de Asobancaria. Mi pregunta para la URF tiene que ver con el tránsito hacia estándares internacionales en materia de regulación financiera conocidos como Basilea III. Hoy en día, ya hemos llegado al 85 – 90% de la adopción, como lo hemos hecho en materia de regulación en la última década.

¿Cuál será el rol de la URF para lograr esa última milla que nos falta y lograr el 100% de adopción en los siguientes años?”

Respuesta: Responde Mauricio Salazar Nieto, subdirector de Regulación Prudencial.



“Agradecemos a Asobancaria por su participación. En los últimos años hemos ajustado aspectos del marco de capital, grandes exposiciones y operaciones con vinculados de los establecimientos de crédito considerando las particularidades locales. En esta misma

senda seguiremos buscando desde la regulación prudencial contribuir a la convergencia a los mejores estándares.

Reconocemos que este debe ser un proceso paulatino y ordenado. Como indiqué anteriormente, para 2025 nos enfocaremos en tres iniciativas de interés para el sector:

1. Ajustes al ponderador de APNR de la cartera de libranza.
2. Modificaciones al tratamiento de grandes exposiciones respecto a los fondos de garantía de naturaleza pública, entre entes territoriales y entidades públicas descentralizadas, y de las inversiones de capital en entidades que son consolidadas por una entidad del mismo conglomerado financiero y;
3. Revisión de tendencias en regulación prudencial para manejo de riesgos derivados del cambio climático.

Con estas iniciativas seguiremos avanzando en el cierre de brechas con estándares y recomendaciones de regulación prudencial.

Pregunta 3.



“Buenos días, quisiera preguntar a la URF ¿Qué mecanismos de transparencia y participación ciudadana aplican?”



Respuesta: Responde Paola Patricia Rodríguez Angulo, subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.

Ahora bien, para asegurar que la información esté disponible en nuestra página web y que los diferentes canales que hemos dispuesto cumplan con los criterios de calidad, pertinencia y oportunidad requeridos, hemos fortalecido nuestro esquema de publicaciones. Este mecanismo facilita la generación de alertas sobre la publicación oportuna de la información y permite llevar la trazabilidad de los cambios realizados.

Asimismo, para asegurar una operación eficiente en la transparencia pasiva relacionada con la gestión de las solicitudes de los grupos de valor y partes interesadas, contamos con un mecanismo denominado trazabilidad de comunicaciones oficiales, el cual nos facilita el seguimiento y control del cumplimiento de las respuestas dentro de los términos de ley.

Por otro lado, fomentamos la participación ciudadana durante todas las etapas del ciclo de gestión, mediante mecanismos como las mesas de trabajo para la elaboración de la agenda de cada vigencia, la generación de estudios económicos y jurídicos, y la creación de proyectos de decreto. Durante la vigencia 2024, logramos ejecutar 126 actividades de participación, involucrando a 1.120 personas representantes de los grupos de valor y otras partes interesadas”.

Pregunta 4.



“Buenos días ¿Cómo están? Quiero conocer de la URF ¿Qué lineamientos se han implementado para el fortalecimiento de la política de gestión del conocimiento y la innovación?”

Respuesta: Responde Paola Patricia Rodríguez Angulo, subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.



“Gracias por la pregunta. En cuanto a la gestión del conocimiento e innovación, en 2024 realizamos esfuerzos institucionales significativos que generaron resultados determinantes en la implementación de esta política.

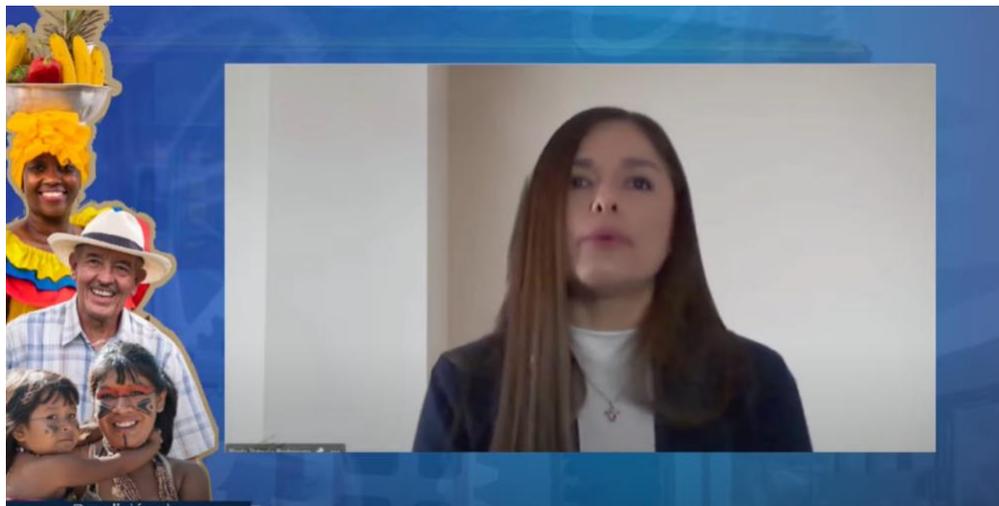
Para Gestión del Conocimiento alineamos nuestro inventario de conocimiento explícito con el inventario de activos de información, facilitando la actualización continua y asegurando la trazabilidad de nuestra gestión y la memoria histórica de nuestros resultados. También actualizamos nuestro inventario de conocimiento tácito y

semestralmente, realizamos ciclos de gestión del conocimiento donde compartimos resultados institucionales en temas específicos.

En cuanto a la innovación, realizamos un análisis exhaustivo de los referentes conceptuales y metodológicos, lo cual nos permitió crear una metodología propia de innovación institucional, denominada "PENSAR".

Esta metodología facilita el desarrollo y documentación de los proyectos adelantados. Además, creamos el centro de innovación, que cuenta con un banco de los ejercicios desarrollados y diversas herramientas para aplicar la metodología institucional.

En conclusión, hemos hecho importantes avances, pero seguimos en la mejora continua de estos temas. Este año enfrentamos nuevos retos para seguir potenciando la gestión del conocimiento y la innovación."



La asistencia a la audiencia pública de rendición de cuentas en el canal de YouTube de la Unidad fue de 436 participantes. Para cerrar el espacio de diálogo con la ciudadanía, la directora general destacó los esfuerzos realizados por la Unidad para mejorar en sus procesos de producción normativa mediante el análisis de las mejores prácticas y experiencias significativas de orden internacional. Menciona también, que se identificaron áreas por fortalecer, como, por ejemplo, la disponibilidad de la información, las capacidades analíticas y las evaluaciones ex post en las intervenciones de materia normativa y de políticas pública.

Final



La gestión de la URF durante la vigencia 2024 se resumió, reafirmando el compromiso de la entidad para preservar la solidez en el sector financiero, estableciendo un ambiente regulatorio que fomente la innovación y la evolución. Así mismo, presentó la agenda regulatoria 2025, sus compromisos y desafíos.

2.5. Etapa de seguimiento y evaluación

Esta etapa inicia con la evaluación de la audiencia y la elaboración del presente informe. Finaliza con la implementación de oportunidades de mejora, como se presenta en la siguiente tabla:

Nombre de la actividad	Descripción
Evaluar la audiencia pública de	La URF realizó un ejercicio de evaluación de la audiencia pública. Para tal fin, durante la audiencia se puso a disposición

Nombre de la actividad	Descripción
<p>rendición de cuentas</p>	<p>de los participantes el formato de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas, diseñado para consolidar la retroalimentación sobre el evento y la gestión institucional presentada, con el propósito de conocer su percepción sobre la claridad, relevancia y efectividad de la información compartida durante este espacio de diálogo con la ciudadanía.</p> <p>De igual manera, una vez finalizado el evento, se envió la encuesta de evaluación a 1650 grupos de valor. El balance de estos resultados se presenta en el siguiente numeral.</p>
<p>Implementar oportunidades de mejora</p>	<p>Una vez evaluada la audiencia de rendición de cuentas por parte de la ciudadanía y por medio de un ejercicio reflexivo institucional, se plantaron recomendaciones y oportunidades de mejora, que pueden consultarse en el numeral 5 del presente documento.</p>

Tabla 3. Actividades etapa seguimiento y evaluación audiencia pública de rendición de cuentas. Elaboración propia.

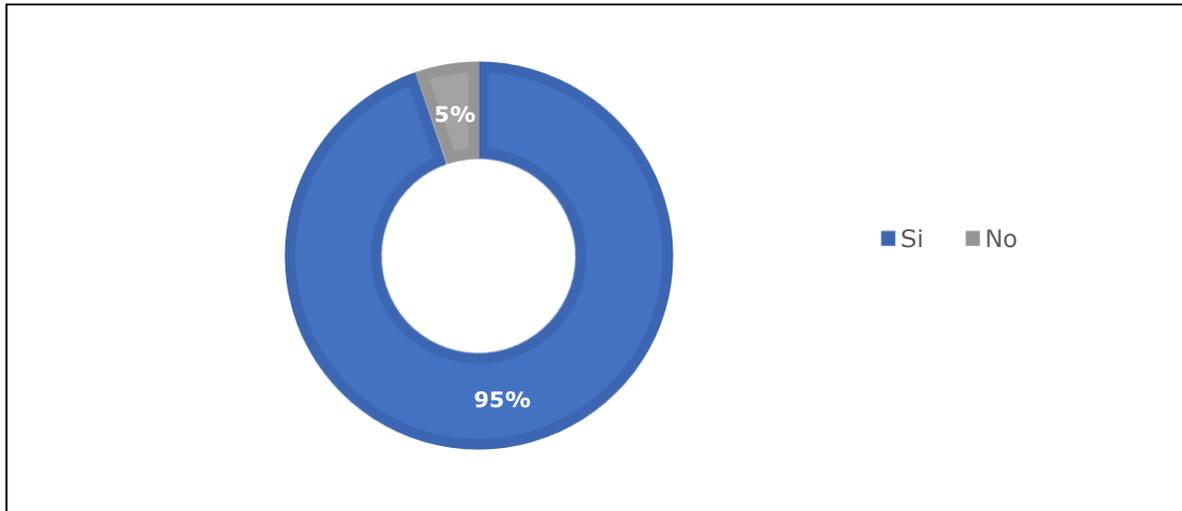
3. Resultados de la audiencia

Los resultados de la evaluación serán utilizados para identificar áreas de mejora en futuras audiencias públicas y participativas de rendición de cuentas, garantizando una comunicación más transparente, efectiva y satisfactoria para la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas. A continuación, se presentará el balance general de evaluación de la audiencia y un análisis de interacciones:

3.1. Balance general

Los resultados de la evaluación serán utilizados para identificar áreas de mejora en futuras audiencias de rendición de cuentas, garantizando así una comunicación más transparente, efectiva y satisfactoria tanto para la ciudadanía como para los grupos de valor y partes interesadas. A continuación, se presentarán los resultados de la audiencia:

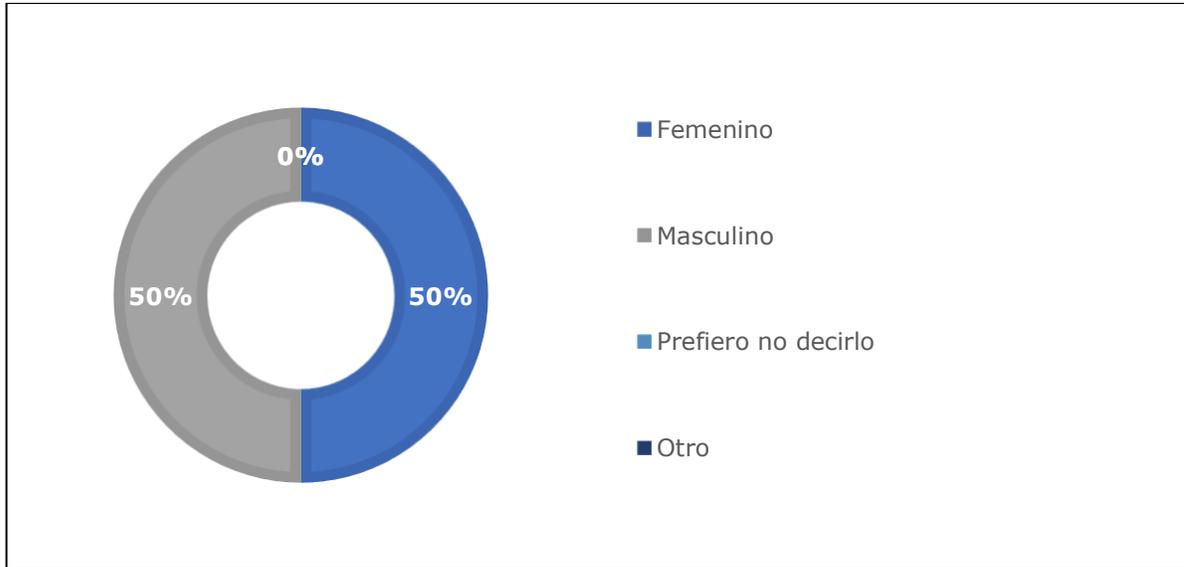
Autorización de tratamiento de datos



Gráfica No. 1. Encuesta de satisfacción pregunta 1 / Fuente: URF

Del total de participantes en la audiencia pública rendición de cuentas de la URF, para la vigencia 2024, la mayoría de los participantes (95%) está dispuesta a autorizar el tratamiento de sus datos, lo que refleja una alta aceptación generalizada. Sin embargo, es fundamental que la URF considere también las preocupaciones del 5% de los participantes que no autorizaron este tratamiento, para mejorar la confianza, asegurar el cumplimiento de la privacidad de los datos.

¿Con qué género de identifica?



Gráfica No. 2. Encuesta de satisfacción pregunta 2 / Fuente: URF

la gráfica muestra una distribución equilibrada de género en la audiencia de rendición de cuentas, con un **50%** de participantes identificándose con el género femenino y un **50%** con el masculino. No se observaron respuestas en las categorías de "**Prefiero no decirlo**" ni "**Otro**", lo que sugiere que la mayoría de los participantes se sintieron cómodos especificando su género.

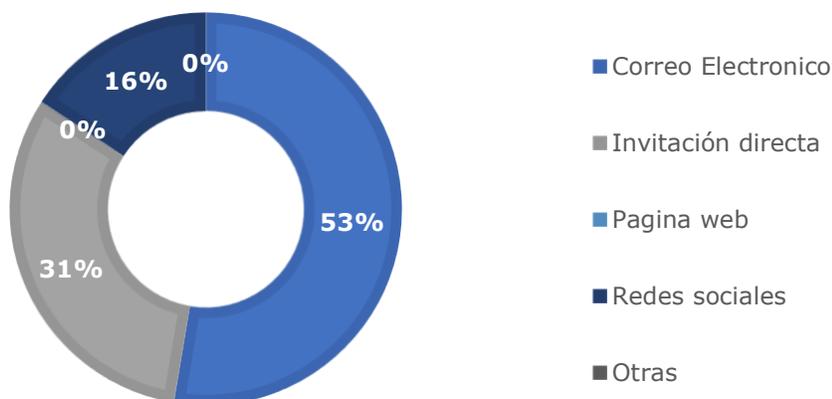
¿Pertenece a alguna comunidad o grupo de valor que considere relevante informar?



Gráfica No. 3. Encuesta de satisfacción pregunta 3 / Fuente: URF

Los resultados muestran una baja identificación con los grupos de valor listados, con solo dos respuestas: **Agremiaciones (50%)** y **Otros (50%)**. Esto sugiere que la audiencia de esta evaluación no se percibe como parte de ninguno de los grupos propuestos o considera irrelevante su inclusión en la pregunta. Esto podría reflejar una falta de visibilidad de ciertos grupos o la necesidad de revisar las categorías proporcionadas.

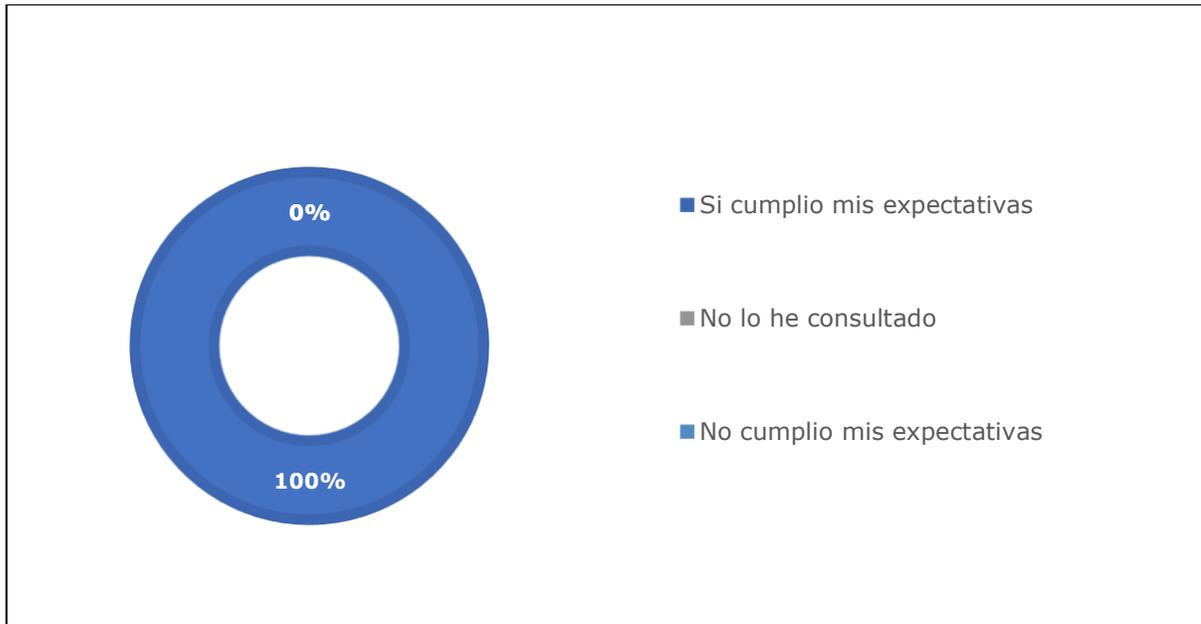
¿Cómo se enteró de la Rendición de Cuentas de la URF?



Gráfica No. 4. Encuesta de satisfacción pregunta 4 / Fuente: URF

Del total de participantes en la audiencia pública de rendición de cuentas de la URF para la vigencia 2024, el **53%** se informó del evento a través del correo electrónico, **31%** por invitación directa, **16%** por medio de las redes sociales de la Unidad, ningún participante se enteró de la rendición de cuentas por medio de las pagina web y otros medios.

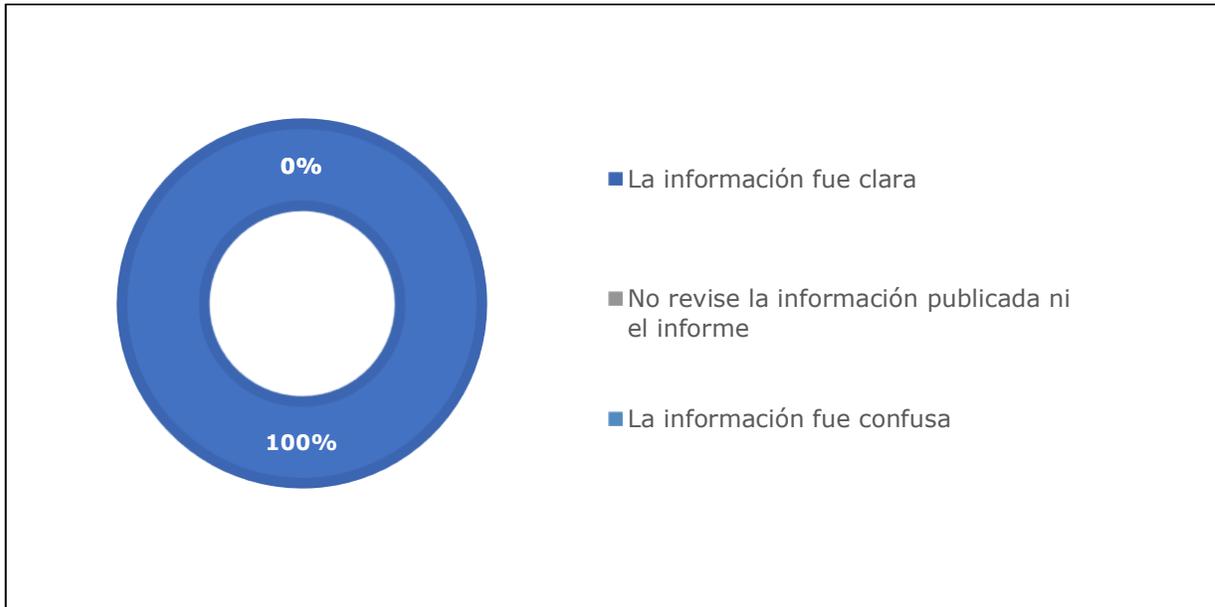
Considera que la información publicada como insumo para su participación en este ejercicio de diálogo con la ciudadanía ¿Cumplió con sus expectativas?



Gráfica No. 5. Encuesta de satisfacción pregunta 5 / Fuente: URF

El análisis de los resultados revela un **100% de satisfacción** por parte de los participantes, quienes consideran que la información publicada cumplió con sus expectativas. Este resultado es altamente positivo y refleja el éxito en la transmisión de información relevante y comprensible para los ciudadanos.

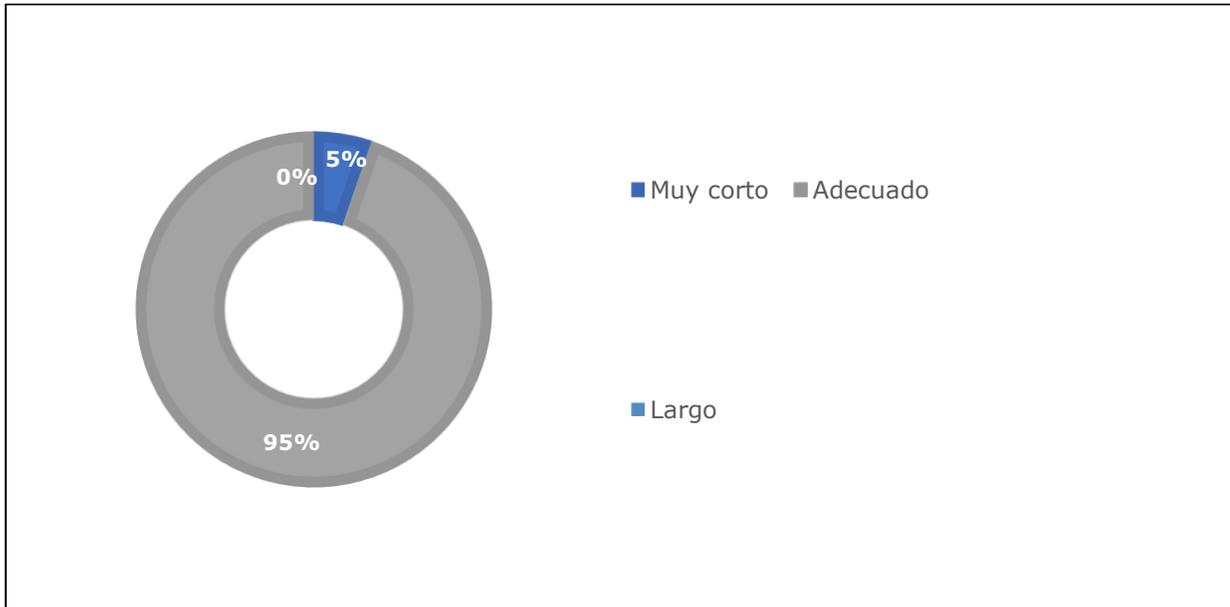
La información presentada durante el ejercicio de diálogo con la ciudadanía (Rendición de Cuentas), fue:



Gráfica No. 6. Encuesta de satisfacción pregunta 6 / Fuente: URF

La grafica muestra que la **información fue completamente clara** (100%) para todos los participantes, reflejando un **éxito total en la presentación**. Este resultado es positivo y sugiere que la organización cumplió con los estándares necesarios de comunicación para facilitar la participación ciudadana.

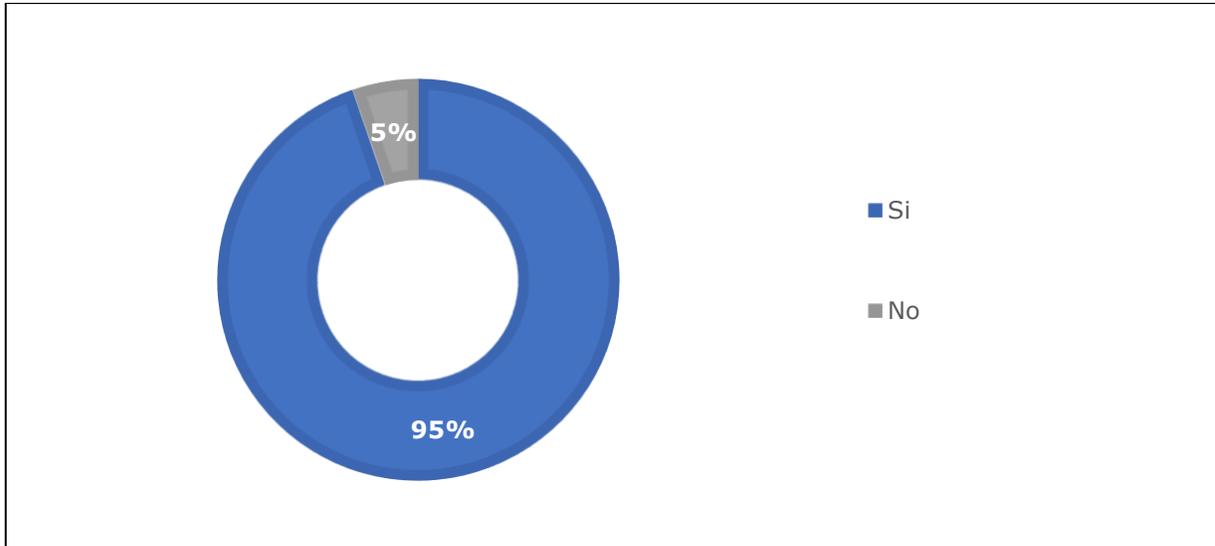
El tiempo de presentación destinado al ejercicio de diálogo con la ciudadanía (Rendición de Cuentas) fue:



Gráfica No. 7. Encuesta de satisfacción pregunta 7 / Fuente: URF

La evaluación muestra que el **95%** de los participantes considera que el tiempo destinado para el ejercicio de diálogo fue **adecuado**, lo que indica una gestión eficiente del tiempo. Aunque un pequeño porcentaje (5%) mencionó que el tiempo fue **muy corto**, no se percibió que el evento fuera **demasiado largo**.

¿Participaría nuevamente en alguna de nuestras actividades?



Gráfica No. 8. Encuesta de satisfacción pregunta 8 / Fuente: URF

La grafica muestra que el **95%** de los participantes estaría dispuesto a **participar nuevamente** en futuras actividades, lo que refleja un alto nivel de satisfacción y compromiso con el proceso de rendición de cuentas. Solo un pequeño porcentaje (5%) indicó que no participaría nuevamente, lo que ofrece una oportunidad para explorar más a fondo sus razones e implementar acciones de mejor para los futuros ejercicios de rendición.

3.2. Interacciones

La URF publicó el calendario de eventos en la urna de cristal y remitió invitaciones a todos los grupos de valor de acuerdo con lo definido en la etapa de preparación de la audiencia. Además, se contó con la **visualización de 436 personas** durante la transmisión en vivo y se contó con **33 interacciones**, como se detalla a continuación:

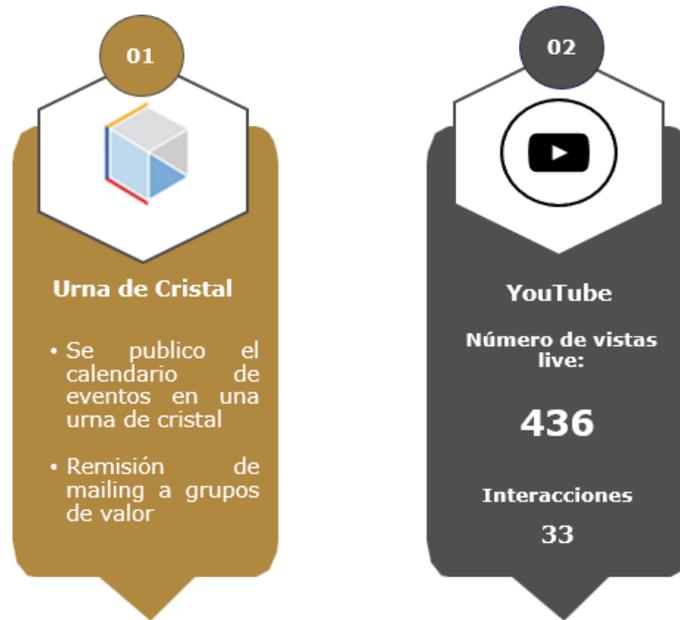


Figura 2. Balance general de interacciones audiencia pública de rendición de cuentas 2024.
Elaboración propia.

4. Seguimiento a preguntas ciudadanas

Nombre ciudadano	Pregunta	Respuesta
Lina María Forero Forero	Cómo fue el proceso de provisión de cargos en el marco de la ampliación de la URF. De acuerdo con su directorio y publicaciones en DAPRE se evidencia que algunos servidores fueron promovidos y otros no lo fueron. ¿Cuál fue el criterio para esto? De igual forma, como es posible que el área de gestión humana (siendo un proceso clave en el rediseño institucional) fuera desmejorado en este proceso de rediseño? Cuál fue el soporte para	<p>La pregunta se respondió a la ciudadana mediante radicado URF-E-2025-000093:</p> <p>La provisión de cargos, en el marco de la ampliación de la planta de la URF, se llevó a cabo a través de rigurosos procesos de selección tanto internos como externos, en los cuales se aplicaron pruebas técnicas de conocimiento, varios filtros de</p>

Nombre ciudadano	Pregunta	Respuesta
	<p>crear tantos cargos del nivel asesor desconociendo la metodología técnica del DAFP</p>	<p>entrevistas y las pruebas comportamentales del DAFP. Cada uno de los procesos se realizó bajo los principios de igualdad, mérito, imparcialidad, transparencia, y publicidad, garantizando así condiciones justas para todos los participantes.</p> <p>En el caso de los procesos internos, se tuvieron en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las metas asignadas a los servidores de la URF. Estos criterios permitieron identificar a los candidatos más idóneos para los cargos disponibles, considerando tanto sus capacidades técnicas como su desempeño previo en la Entidad.</p> <p>La promoción de ciertos servidores respondió estrictamente a estos criterios objetivos y al cumplimiento de los principios mencionados, asegurando que las decisiones tomadas fueran objetivas, fundamentadas y orientadas al fortalecimiento institucional.</p>
<p>Lina María Forero Forero</p>	<p>Qué sentido tiene una ampliación con un número tan alto de asesores sin garantía de ascenso para las personas de carrera?</p>	<p>La pregunta se respondió mediante radicado URF-E-2025-000093: En el marco del proceso de ampliación de la planta de la</p>

Nombre ciudadano	Pregunta	Respuesta
		<p>URF, el área de gestión humana no se vio desmejorada; por el contrario, se fortaleció mediante la incorporación de un empleo adicional para apoyar el proceso. Esta decisión facilitó la redistribución de las tareas que anteriormente recaían en un solo servidor, mejorando tanto la eficiencia como el desempeño del proceso.</p> <p>En el marco del rediseño institucional, se incorporó por primera vez un perfil profesional en el área de psicología, un recurso clave que la URF no tenía anteriormente. Este nuevo rol dentro del grupo de talento humano fortalece significativamente las capacidades institucionales, al brindar un enfoque especializado en la gestión humana, además de contribuir al bienestar integral de todos los servidores y a la promoción de un ambiente laboral saludable, alineado con las necesidades y objetivos estratégicos de la Entidad.</p>
<p>Lina María Forero Forero</p>	<p>Para el manejo de los recursos de las personas que no están en régimen de transición, por qué se estableció que serían las ACAAI y no los fondos actuales? Cuál era el espíritu de la norma?</p>	<p>La pregunta se respondió mediante radicado URF-E-2025-000110:</p> <p>Con la expedición de la Ley 2381 de 2024 señalo ajustes</p>

Nombre ciudadano	Pregunta	Respuesta
		<p>estructurales en donde este cambio de multifondos a fondos generacionales, además señala en la misma ley en el artículo 57 que el componente complementario de ahorro individual del pilar contributivo podrá ser administrado no solo por las AFP, las sociedades fiduciarias, compañías de seguros de vida y las sociedades comisionistas de bolsa, las entidades deben estar autorizadas por la Superintendencia Financiera. Lo que permitirá mayor competencia con requisitos prudenciales para realizarlo.</p>
<p>Johan Urbano</p>	<p>Yo les puedo asesorar en el tema, tengo experiencia</p>	<p>La URF agradece su interés por asesorar a la Entidad. Lo invitamos a enviar su hoja de vida por medio del buzón de atencionalusuario@urf.gov.co</p>
<p>Johan Urbano</p>	<p>Me interesa el tema de centros de servicios compartidos</p>	<p>Para ampliar sobre este tema lo invitamos a consultar nuestra página web https://www.urf.gov.co/ o a presentar su consulta puntual mediante el buzón de atencionalusuario@urf.gov.co</p>

Tabla 4. Seguimiento a preguntas ciudadanas. Elaboración propia.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- La audiencia pública de rendición de cuentas fue un espacio de diálogo participativo y transparente que permitió informar a la ciudadanía y los grupos de valor, sobre la gestión adelantada por la Unidad durante el año 2024, agotando todas las etapas definidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- La audiencia de rendición de cuentas de la URF se realizó en el marco de la estrategia de rendición de cuentas institucional y en las fases definidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual define cinco (5) etapas: I) Aprestamiento II) Diseño III) Preparación IV) Ejecución V) Seguimiento y evaluación. La URF agotó de forma integral las etapas descritas anteriormente para la audiencia pública.
- El seguimiento y evaluación realizados mediante la encuesta y formularios de participación permitieron identificar oportunidades de mejora para próximos ejercicios de rendición de cuentas.
- Los grupos de valor participantes en la audiencia coincidieron en reconocer a la URF como un referente institucional de buenas prácticas regulatorias, transparencia e innovación.
- La audiencia generó un aumento en la visibilidad del canal de YouTube de la Unidad, fortaleciendo el alcance y el nivel de interacción con el público a través de redes sociales.
- La participación de la ciudadanía y los grupos de valor en todas las fases de preparación y desarrollo de la audiencia posibilitó una comprensión de los temas institucionales más relevantes de cara a la mejor del relacionamiento de la URF con la ciudadanía y los grupos de valor.

5.1. Recomendaciones

- De acuerdo con los resultados de la evaluación realizada por los grupos de valor a la audiencia, es importante continuar fortaleciendo los espacios de diálogo y rendición de cuentas para garantizar una gestión institucional transparente que promueva información accesible y clara para la ciudadanía y los grupos de valor.
- Enfocar la audiencia de rendición de cuentas de cara a los grupos que manifestaron algún nivel de insatisfacción en cuanto a la duración de la audiencia y su contenido.
- La URF debe continuar reforzando y apropiando el uso de sus redes sociales para comunicar y transmitir información, interactuando en tiempo real con la ciudadanía y los grupos de valor y propiciando escenarios de diálogo constructivo durante todas las etapas del ciclo de gestión.
- Los resultados del seguimiento a la audiencia deben comunicarse constantemente al nivel directivo de la Unidad, a la ciudadanía y a los grupos de valor, con el propósito de identificar alertas tempranas que sirvan como insumo para la toma de decisiones y para fortalecer futuros ejercicios de rendición de cuentas.
- Se recomienda continuar con ejercicios de diálogo virtual, en el marco de la transformación digital de la URF, buscando promover un mayor acceso a grupos de valor a la audiencia de rendición de cuentas a nivel nacional.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Asesora
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodriguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional