



Informe

Audiencia pública y participativa de rendición de cuentas vigencia 2025



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Etapas.....	3
2.1.	Eta pa previa	4
2.2.	Eta pa de ejecu ción	13
2.3.	Eta pa posterior	21
3.	Balance general	22
3.1.	Evaluación de la audiencia	22
3.2.	Interacciones.....	27
4.	Conclusiones y recomendaciones	27
4.1.	Conclusiones	27
4.1.	Recomendaciones.....	27
5.	Datos de elaboración	28

1. Introducción

Los artículos 1º, 2º, 3º y 103 de la Constitución Política establecen la participación ciudadana como un principio, un derecho fundamental y un fin esencial del Estado Social de Derecho. En este contexto, la ciudadanía desempeña un papel clave en los asuntos públicos, lo que implica el deber del Estado de facilitar su intervención en la toma de decisiones que la afectan.

Por su parte, la Ley 1757 de 2015 entiende la rendición de cuentas como el conjunto de acciones institucionales orientadas a promover la participación ciudadana en la evaluación de la gestión pública.

En cumplimiento de este marco normativo, la Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, en adelante URF, diseñó una estrategia de rendición de cuentas que incluye realizar una audiencia pública, como mecanismo para fortalecer el control social y fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.

En este contexto, la URF realizó la audiencia pública participativa el 17 de junio de 2026, para informar a la ciudadanía sobre la gestión adelantada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Este informe resume las etapas de planificación, ejecución y seguimiento posterior de la audiencia, presenta sus principales resultados e incluye las conclusiones y recomendaciones del proceso, como insumo para fortalecer futuras iniciativas de rendición de cuentas.

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 siguientes etapas:

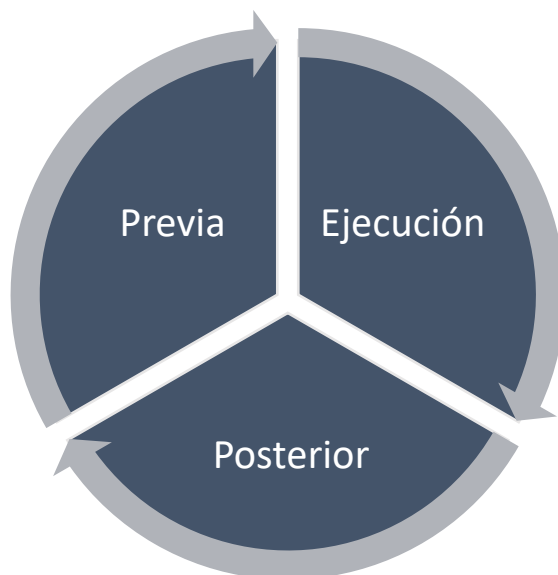


Figura 1. Etapas de la audiencia pública y participativa de rendición de cuentas. Elaboración propia.

La URF agotó de forma integral estas tres (3) etapas para la audiencia pública, como se presenta a continuación.

2.1. Etapa previa

La etapa previa es la fase preparatoria en donde la URF realiza las actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la audiencia pública de rendición de cuentas. Esta fase comprende las siguientes actividades:

Nombre de la actividad	Descripción
Definir fecha y duración de la audiencia	La fecha y duración de la audiencia pública se definió para el 17 de junio de 2026 con una duración de 40 minutos , en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el 20 de abril de 2026.
Definir metodología de la audiencia	En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 20 de abril de 2026, se definió que la metodología más adecuada para la audiencia sería virtual, dado que existen los recursos tecnológicos necesarios y se logra un mayor alcance a la ciudadanía.
Programar transmisión y ensayos	Posterior a la definición de fecha, duración y metodología de la audiencia, el equipo del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, en adelante RCGV, programó dos (2) ensayos. El primero, para el 28 de mayo y el segundo, para el 10 de junio de 2026.
Reactivar el equipo de rendición de cuentas	Para la reactivación el equipo de rendición de cuentas se solicitó a los subdirectores la designación de un enlace y posteriormente, se realizó una mesa de trabajo para identificar logros, desafíos, fortalezas y oportunidades de mejora. En la sesión de reactivación se revisó el cronograma de las actividades que serían adelantadas en el marco de las reuniones programadas para el equipo de rendición de cuentas.
Realizar reuniones de seguimiento al equipo primario de rendición de cuentas	El equipo primario de rendición de cuentas se reunió los siguientes días para coordinar y hacer seguimiento a las actividades de la audiencia: *23 de abril *07 y 22 de mayo Además, se realizó seguimiento continuo por medio del grupo de WhatsApp.
Elaborar informe de gestión	El informe se elaboró durante la vigencia 2025, de conformidad con los lineamientos emitidos por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional.

Nombre de la actividad	Descripción
Diseñar gráficamente el informe de gestión	El equipo de Gestión de Comunicaciones diseñó la presentación del informe de gestión para la vigencia 2025, mediante la aplicación de herramientas visuales que facilitaron la accesibilidad, legibilidad y la disposición de la información.
Publicar el informe de gestión	El informe final de gestión se publicó en enero de 2026 en la página web institucional de la URF www.urf.gov.co
Definir temas de la audiencia	De acuerdo con lo definido en el informe de gestión, se identificaron los temas misionales macro reconocidos como asuntos de interés para la ciudadanía y grupos de valor: 1. Promoción de la innovación al servicio de la inclusión financiera. 2. Fortalecimiento y competitividad del mercado de capitales. 3. Esquemas prudenciales para la gestión integral de riesgos financieros. 4.Regulación del sistema de protección social integral. La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional definió para la audiencia los siguientes ejes temáticos para su intervención: 1. Sistema de Gestión Institucional - SGI 2. Modelo de Operación por Procesos 3. Direccionamiento y Planeación 4. Relación con la Ciudadanía y Grupos de valor 5. Gestión Humana (temas de planta de personal y género) 6. Gestión Contractual 7. Gestión Financiera 8. Gestión de la Información 9. Control y Evaluación
Revisar y actualizar el formulario de consulta a grupos de valor	El proceso de Gestión de Comunicaciones actualizó el formulario de consulta a grupos de valor en coordinación con el proceso de RCGV, para incorporar preguntas relacionadas con la caracterización de usuarios.
Realizar consulta a	A partir del 22 de mayo de 2026, el proceso de Gestión de Comunicaciones difundió información sobre la rendición de

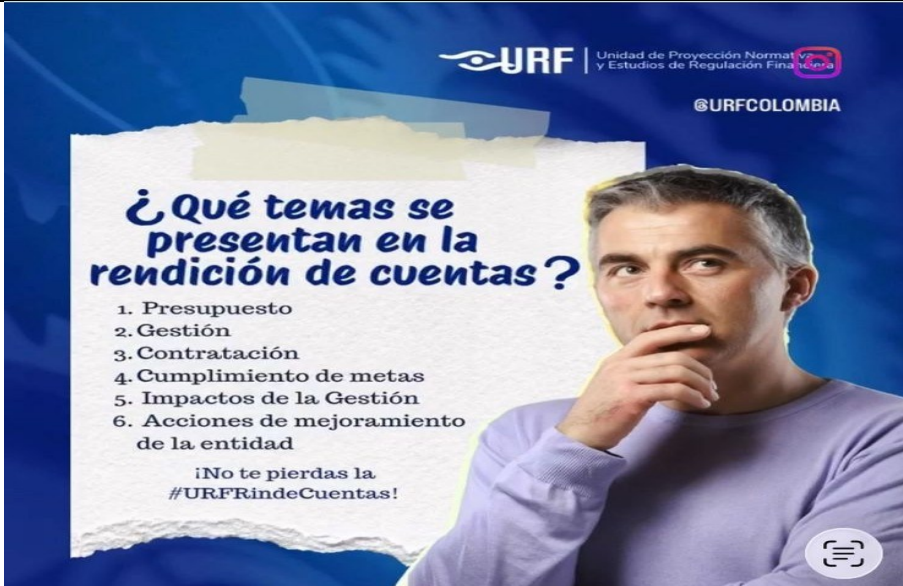
Nombre de la actividad	Descripción
grupos de valor para registrar preguntas	cuentas en sus redes sociales. Asimismo, el proceso de RCGV envió el 25 de mayo de 2026 un correo masivo con la encuesta dirigida a los grupos de valor, con el fin de consultar los temas que les gustaría abordar en la audiencia. Los temas fueron incorporados en la audiencia pública de rendición de cuentas.
Consolidar información de la consulta a los grupos de valor	El proceso de RCGV consolidó la información correspondiente a la consulta, para su posterior presentación. Una vez consultados con la ciudadanía los temas misionales que les gustaría que se trataran durante la audiencia, se recibió una respuesta en común: "Para nosotros es muy importante lo que se pueda decir en el informe sobre finanzas abiertas y apertura del mercado asegurador para incrementar su participación en el PIB."
Diseñar y enviar invitación a la audiencia	Gestión de Comunicaciones elaboró una pieza gráfica invitando a la ciudadanía a la audiencia pública de rendición de cuentas, para su posterior publicación y difusión en las diferentes redes sociales de la URF, la cual se muestra a continuación:

Nombre de la actividad	Descripción
	 The image shows a Facebook post from the page 'urfcolombia'. The post features a graphic with the text 'Rendición de Cuentas' in a large, stylized font, with 'Audiencia pública virtual' below it. The date and time 'miércoles 17 de junio 8:45 a.m.' are also displayed. The URF logo and full name are at the bottom of the graphic.

Nombre de la actividad	Descripción
	
Realizar gestión con urna de cristal	La URF gestionó la difusión de la audiencia mediante urna de cristal, facilitando la parrilla de contenidos, los cuales fueron compartidos antes y durante la audiencia, como se presenta en la siguiente imagen:

Nombre de la actividad	Descripción
	
Publicar invitación a la audiencia y enviar mensajes masivos	La URF invitó activamente a la ciudadanía a la audiencia por medio de redes sociales y la página web. El día 29 de mayo de 2026 se publicó video de la directora invitando a la ciudadanía a participar en la audiencia de rendición de cuentas. El 3 de junio de 2026, a través de las redes sociales, se reiteró la invitación a la ciudadanía para participar en la audiencia de rendición de cuentas y el día 5 de junio de 2026 se envió

Nombre de la actividad	Descripción
	mensaje masivo con la invitación mediante el buzón de atención al usuario.  Su opinión <i>Construye</i> nuestra Rendición de <i>Cuentas</i> Lo invitamos a compartir los temas, preguntas, comentarios e inquietudes que le gustaría que abordáramos durante nuestra próxima Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas 2025. Enlace Sus aportes nos permitirán identificar los temas de mayor interés y enriquecer el diálogo que tendremos en la audiencia. Próximamente estaremos compartiendo la fecha, hora y enlace de conexión para participar en la audiencia virtual. Síguenos en nuestras redes sociales y visite nuestra página web www.urf.gov.co para conocer más sobre nuestra gestión y próximas actividades. Su participación es muy importante para continuar promoviendo la transparencia, y el fortalecimiento institucional URF Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera urfcolumbia  URF Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera ¿Por qué rendimos cuentas?

Nombre de la actividad	Descripción
	
Elaborar presentación de la audiencia	Para la elaboración de la presentación de la audiencia, se definieron los contenidos relevantes, se seleccionaron los formatos de presentación visualmente efectivos y se diseñaron diapositivas e intervenciones en lenguaje claro. 
Diagramar presentación	El proceso de Gestión de Comunicaciones diagramó y estandarizó la presentación, resultando 34 diapositivas en lenguaje claro.
Realizar primer ensayo	El primer ensayo se realizó de forma virtual el 28 de mayo de 2026, con el equipo primario y el equipo directivo, para

Nombre de la actividad	Descripción
	ajustar detalles, indicar etiqueta de vestuario, validar tiempos y brindar retroalimentación al equipo directivo por parte de los asistentes.
Realizar segundo ensayo	El segundo ensayo se llevó a cabo el 10 de junio de 2026 con la participación del equipo primario y directivo. Durante la jornada se ajustaron aspectos relacionados con el vestuario, el audio y la iluminación, y se validaron los tiempos de intervención para recibir retroalimentación posterior. Este ejercicio se realizó en el auditorio, con el fin de disponer de todos los equipos necesarios para la transmisión.

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

Posterior a las actividades descritas, se procedió con la etapa de ejecución de la audiencia, en coordinación con el grupo primario de rendición de cuentas.

2.2. Etapa de ejecución

La fase de ejecución materializa las acciones preparadas durante la fase previa. A continuación, se presenta en detalle el desarrollo de la audiencia:

La audiencia inició a las 9:00 am, el día 17 de junio de 2026, 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 Gestión de Comunicaciones y Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor 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.

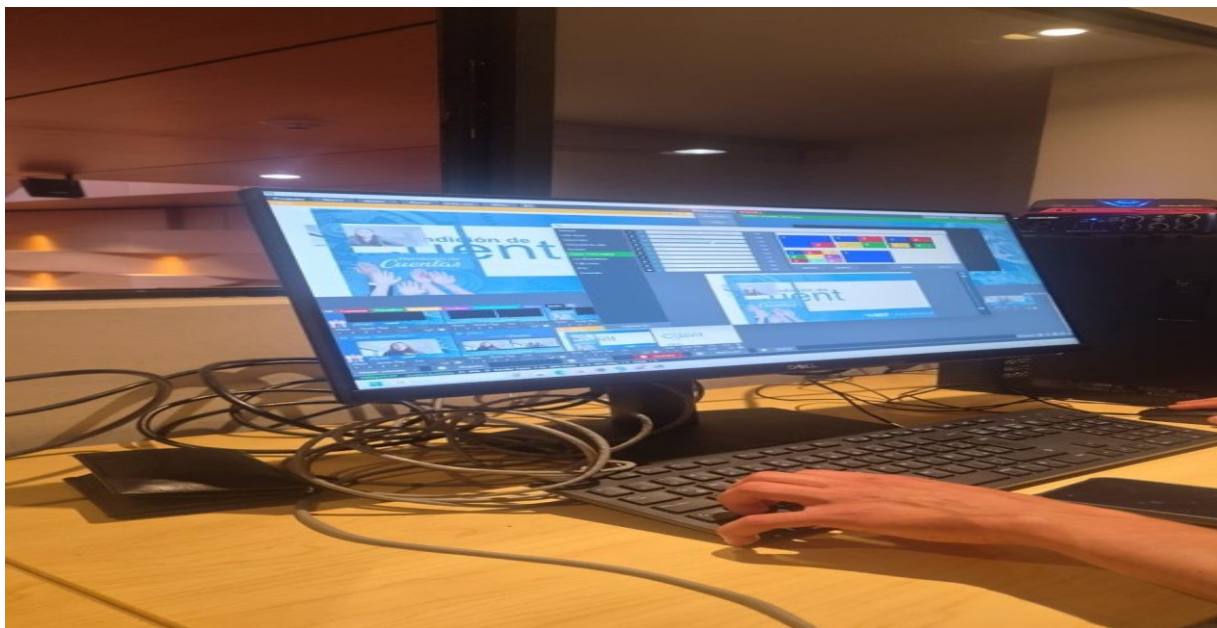


Imagen 1. Inicio de la audiencia.



Imagen 2. Apertura de la audiencia – Moderador 1



Imagen 3. Apertura de la audiencia – Moderador 2

La directora general de la URF y los subdirectores presentaron los resultados institucionales, el orden del día fue el siguiente:

- Presentación institucional de la URF.
- Resultados y avances de la Subdirección de Desarrollo de Mercados.
- Resultados y avances de la Subdirección de Regulación Prudencial.
- Resultados institucionales y de gestión.
- Respuesta a preguntas de la ciudadanía y grupos de valor.

El evento inició con una presentación de la directora general de la URF, quién destacó los resultados obtenidos por la Unidad durante el año 2025 y realizó la introducción acerca de la misionalidad institucional.



Imagen 4. Presentación directora general.

Posteriormente, los subdirectores presentaron los resultados en los temas de su competencia y brindaron respuesta a preguntas formuladas por grupos de valor:

Pregunta 1



Imagen 5. Pregunta Colombia Fintech.

"Desde Colombia Fintech les queremos preguntar ¿Cómo va el avance del proyecto de Decreto sobre portabilidad financiera y de qué manera este Decreto podría contribuir a la modernización del sistema financiero y la profundización de la competencia?"

Respuesta: respondió Magda Mariana Aya, Subdirectora de Desarrollo de Mercados.



Imagen 5. Respuesta Subdirección de Desarrollo de Mercados.

Gracias a Colombia Fintech por esta pregunta. Frente al proyecto de portabilidad financiera, durante 2025 adelantamos la construcción técnica y normativa del decreto que reglamenta este derecho. Esta iniciativa busca promover la competencia y empoderar a los consumidores financieros, permitiéndoles optimizar la gestión de sus productos y administrar su información financiera de manera independiente. Asimismo, reducirá barreras operativas y facilitará el acceso a ofertas más competitivas e innovadoras.

Pregunta 2



Imagen 6. Pregunta ciudadana.

"Tengo una pregunta para la rendición de cuentas de la URF y es: recibo mi salario a través de una entidad financiera. He tenido la oportunidad de tener créditos financieros para maestrías, pólizas de seguro todo riesgo para mi vehículo, pero me afana pensar ante una crisis financiera ¿Cómo estarían protegidos mis recursos?"

Respuesta: respondió Juan Oswaldo Manrique, Subdirector de Regulación Prudencial.



Imagen 7. Respuesta Subdirección de Regulación Prudencial.

La regulación prudencial busca proteger a las personas y fortalecer la confianza en el sistema financiero. Por eso trabajamos en reglas para que las entidades:

- Gestionen adecuadamente sus riesgos;
- Protejan el ahorro de las personas;
- Tengan herramientas para responder ante situaciones de crisis y puedan seguir prestando servicios de manera segura y sostenible.

En otras palabras, la regulación prudencial contribuye a proteger los recursos de los ahorradores, dar seguridad a los inversionistas y preservar la prestación de los servicios financieros.

Pregunta 3



Imagen 8. Pregunta Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

"Qué soluciones tecnológicas ha implementado la URF que se traduzcan en un beneficio para los grupos de valor?"

Respuesta: respondió Paola Patricia Rodríguez Angulo, Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.

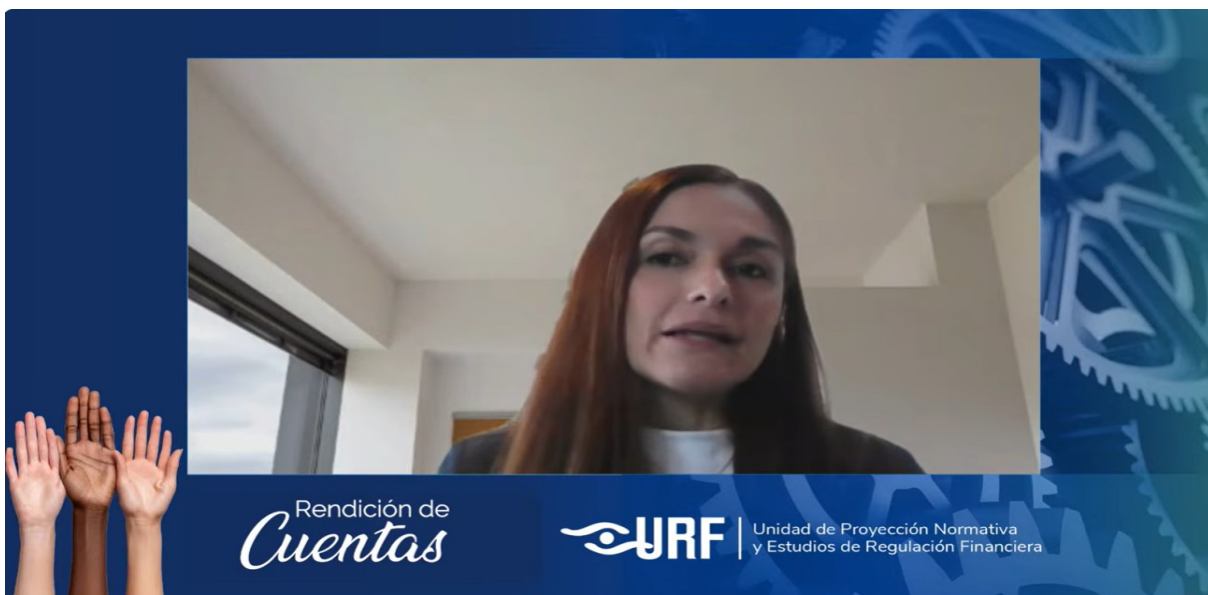


Imagen 9. Respuesta Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional.

Muchas gracias, Alejandra. Aprovecho para agradecerle a la doctora María Silvana por compartírnos su inquietud. En 2025, la Unidad implementó las siguientes soluciones tecnológicas, buscando beneficiar la eficiencia institucional de cara a los grupos de valor:

Se trabajó en la sistematización de la herramienta de trazabilidad de las comunicaciones oficiales, la cual sirve para fortalecer los controles internos y alertas para el seguimiento a los tiempos legales de respuesta a las PQRSD. Esto se vio reflejado en un indicador de oportunidad del 100% en las respuestas a peticiones que brindó la Entidad durante el 2025.

También se sistematizó el directorio institucional de grupos de valor, lo cual permitió transformar datos dispersos en información estructurada, facilitando el uso y análisis eficiente de la información para la comunicación institucional. De esta manera se fortaleció de forma significativa la participación en la proyección normativa, la transparencia institucional y lo más importante, el relacionamiento con los grupos de valor, que son parte fundamental de nuestra gestión.

Al finalizar la presentación de resultados y la respuesta a las preguntas ciudadanas, la directora general expuso las iniciativas de la agenda regulatoria para la vigencia 2026, reafirmando el compromiso institucional de contribuir a la construcción de un sistema financiero más innovador, competitivo, incluyente y seguro para Colombia.



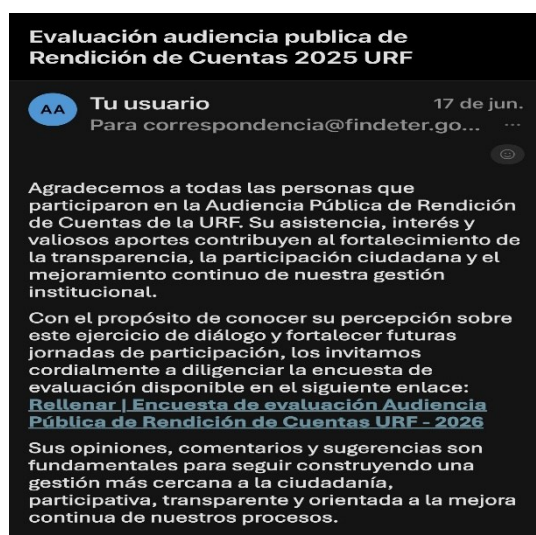
Imagen 10. Intervención final de la directora general.



Imagen 11. Cierre de la audiencia.

2.3. Etapa posterior

Al finalizar la transmisión en vivo, la URF difundió la encuesta de evaluación del evento a través de sus redes sociales y mediante un mensaje masivo dirigido a todos los grupos de valor:



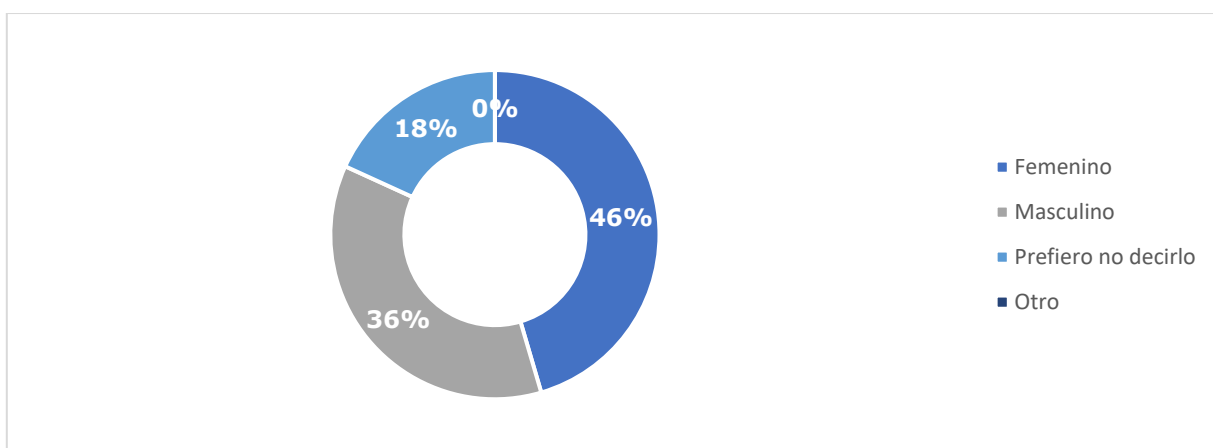
Imágenes 11 y 12. Evaluación de la audiencia.

3. Balance general

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

3.1. Evaluación de la audiencia

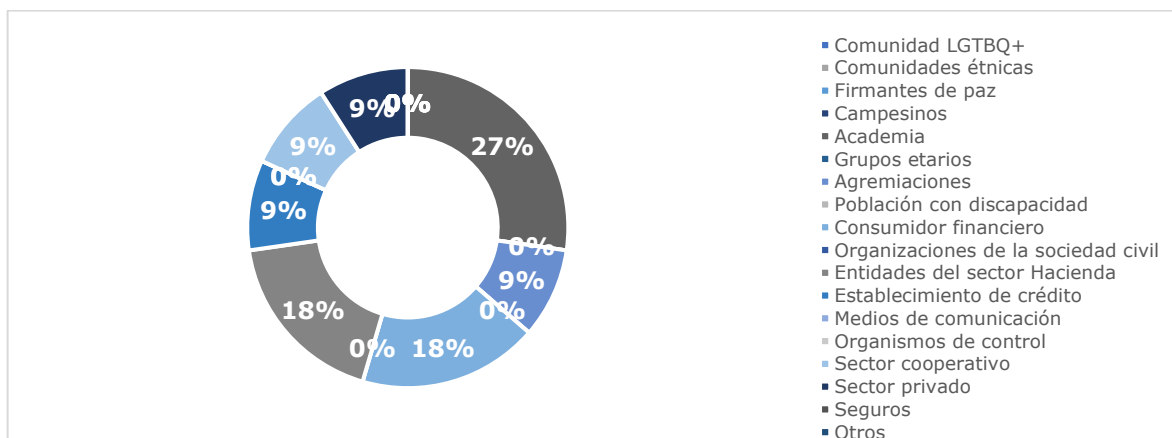
¿Con qué género de identifica?



Gráfica No. 1. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 1 / Fuente: URF

La gráfica muestra una participación diversa y equilibrada en la audiencia de rendición de cuentas. Del total de asistentes, el **46%** se identificó con el género femenino, el **36%** con el género masculino y el **18%** seleccionó la opción “prefiero no decirlo”. Estos resultados muestran que la mayoría de los participantes se sintieron cómodos proporcionando esta información, al tiempo que se respetó la decisión de quienes optaron por no revelar su identidad de género o abstenerse de responder.

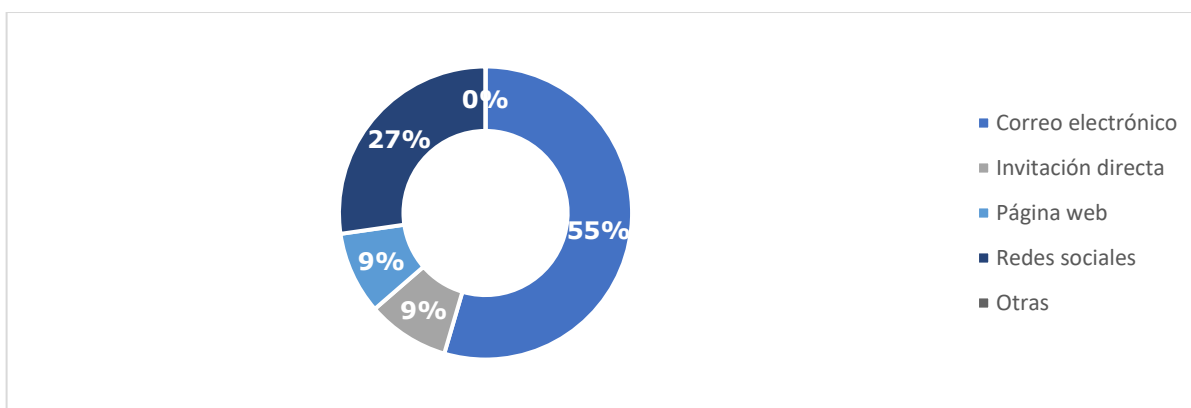
¿Pertenece a alguna comunidad o grupo de valor que considere relevante informar?



Gráfica No. 2. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 2 / Fuente: URF

Los resultados evidencian que los participantes pertenecen a los diversos grupos de valor listados. La mayor participación correspondió al sector **academia** 27%, seguido por **consumidor financiero** y **entidades del sector Hacienda**, cada uno con un 18%. Por su parte, **establecimiento de crédito**, el **sector corporativo** y **sector privado**, registraron una participación del 9% cada uno. Los demás grupos de valor identificados no registraron participación o no suministraron respuesta.

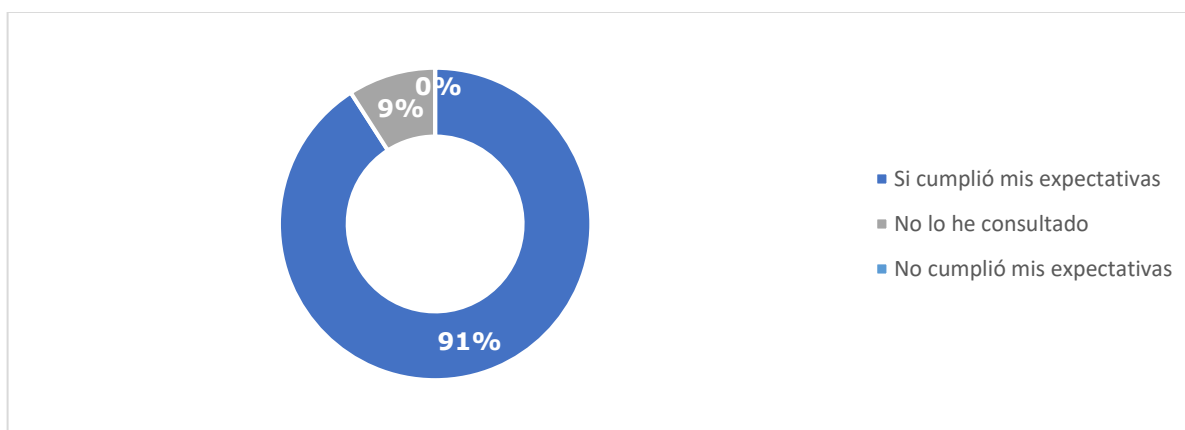
¿Cómo se enteró de la rendición de cuentas de la URF?



Gráfica No. 3. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 3 / Fuente: URF

Del total de participantes en la audiencia de rendición de cuentas para la vigencia 2025, el **55%** se enteró del evento a través de correo electrónico. Asimismo, el **27 %** mediante redes sociales, mientras que la invitación directa y la página web institucional representaron cada una el **9 %** de las respuestas. Estos resultados evidencian la efectividad de los canales digitales implementados por la Entidad para la convocatoria y difusión de los espacios de participación ciudadana, destacándose el correo electrónico como el medio de mayor alcance entre los asistentes.

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

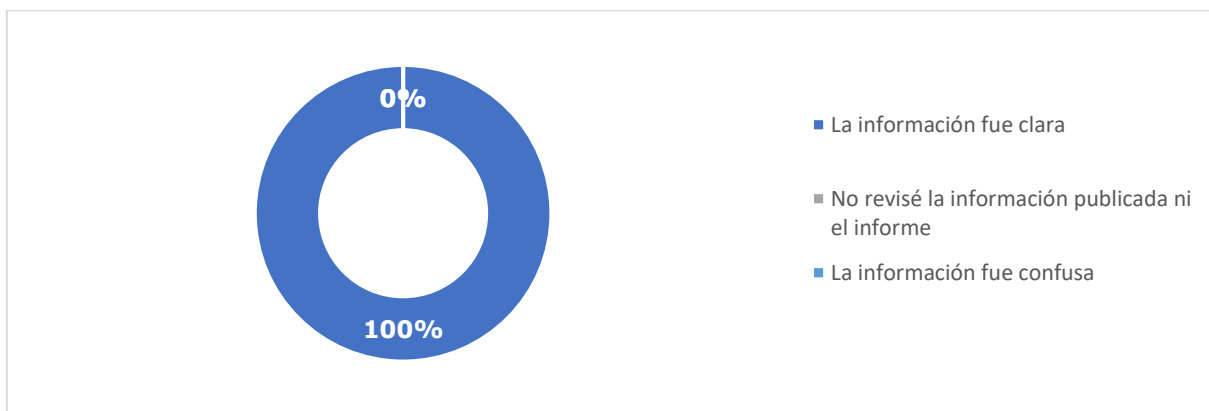


Gráfica No. 4. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 4 / Fuente: URF

El análisis de los resultados revela que el **91%** de los participantes consideran que la audiencia pública de rendición de cuentas cumplió sus expectativas, lo que evidencia una percepción favorable frente a la información presentada, la pertinencia de los temas abordados y el desarrollo general del espacio de participación. Por su parte, el **9%** manifestó no haber consultado la información.

En términos generales, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y muestran que la audiencia logró atender las necesidades de información e interacción de la mayoría de los asistentes.

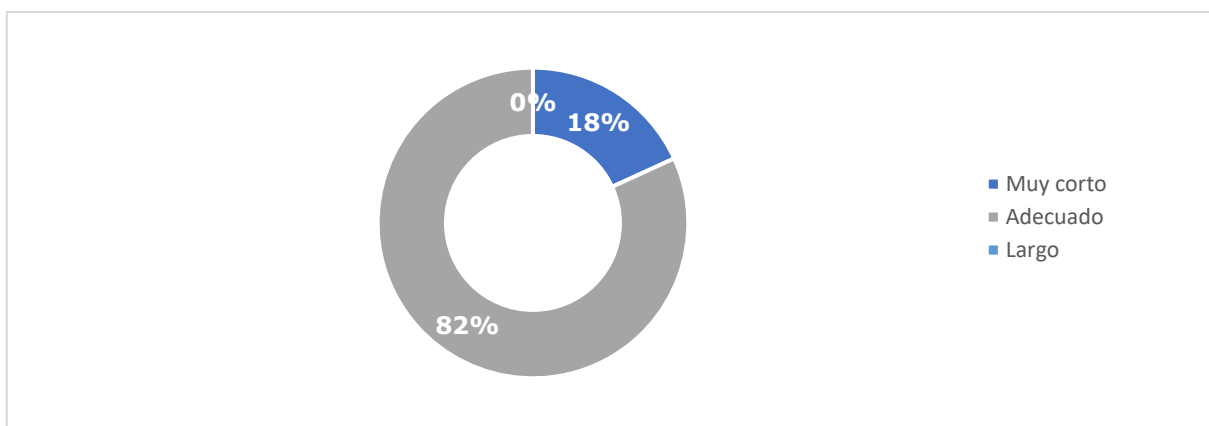
La información presentada durante el ejercicio de diálogo con la ciudadanía (Rendición de Cuentas), fue:



Gráfica No. 5. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 5 / Fuente: URF

La gráfica muestra que la información fue completamente clara **(100%)** para todos los participantes, lo que refleja el cumplimiento de los objetivos planteados en la la presentación. Este resultado es positivo e indica que la Entidad cumplió con los estándares necesarios de comunicación para facilitar la participación ciudadana.

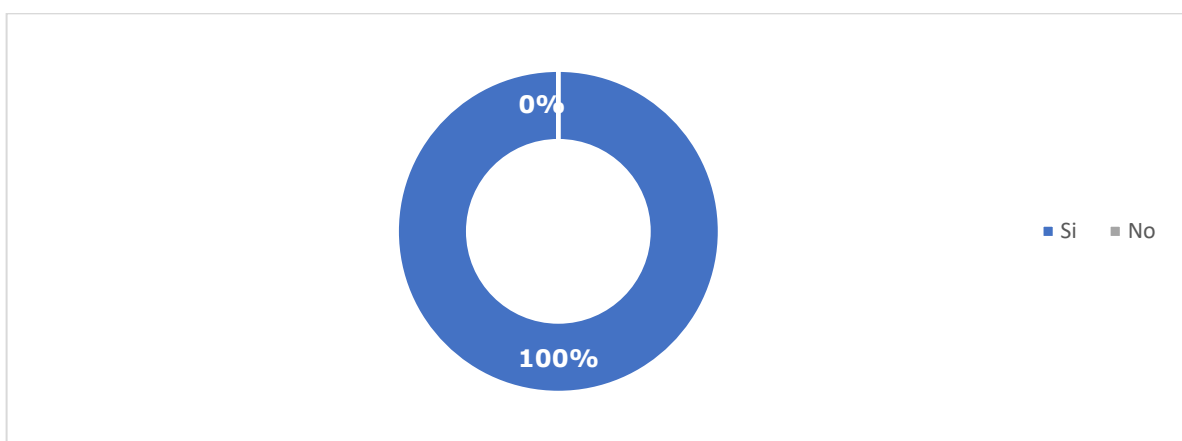
El tiempo de presentación destinado al ejercicio de diálogo con la ciudadanía (Rendición de Cuentas) fue:



Gráfica No. 6. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 6 / Fuente: URF

La evaluación muestra que el **82%** de los participantes considera que el tiempo destinado fue adecuado, lo que refleja una correcta planificación y gestión del desarrollo de la audiencia pública y participativa de rendición de cuentas. Por otro lado, el **18%** señaló que el tiempo fue muy corto, lo cual sugiere la percepción de que algunos espacios de participación o profundización de temas pudieron requerir mayor duración. En términos generales, no se identificaron percepciones de que el evento fuera demasiado largo.

¿Participaría nuevamente en alguna de nuestras actividades?



Gráfica No. 7. Encuesta de evaluación audiencia pregunta 7 / Fuente: URF

La gráfica muestra que el **100%** de los participantes manifestó su disposición a participar nuevamente en futuras actividades, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas y una percepción positiva del ejercicio de participación ciudadana. Este resultado también refleja el compromiso de los asistentes con los espacios de diálogo institucional, así como la confianza y utilidad de estos mecanismos para el seguimiento y control de la gestión pública.

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 250 personas** durante y con posterioridad a la transmisión en vivo y se contó con **33 interacciones**.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. 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 URF durante el año 2025.
- 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 participación de la ciudadanía y los grupos de valor en todas las fases de preparación y desarrollo de la audiencia hizo posible una comprensión de los temas institucionales más relevantes, de cara a un mejor relacionamiento de la URF con la ciudadanía y los grupos de valor.
- De acuerdo con la ciudadanía, en general, la audiencia cumplió con sus expectativas y se realizó en un tiempo adecuado y en un lenguaje claro.

4.1. 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 asegurar una gestión institucional transparente que promueva información accesible y clara para la ciudadanía y los grupos de valor.
- 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.

5. Datos de elaboración

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Revisión	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional
Aprobación	
Nombre:	Diana Larisa Caruso López
Cargo:	Directora General