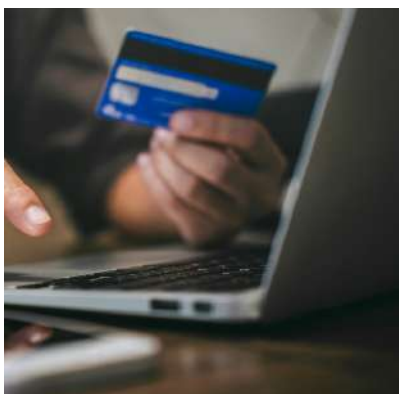
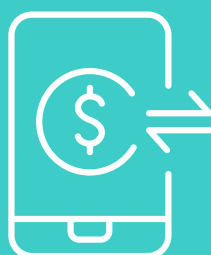


Inclusión Financiera en Colombia: **Desafíos y Oportunidades para el Desarrollo**



| Aso
Ban
Caria |



Jonathan Malagón González

Presidente

Jaime Rincón

**Director de Transformación
Digital e Inclusión Financiera**

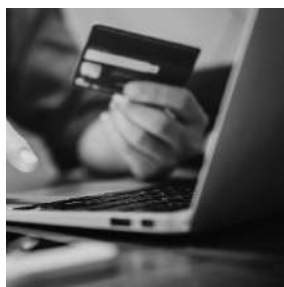
AldeaLab

Elaboración y Diseño

Edición

Agosto, 2025

Derechos de Autor Reservados © Asobancaria



Contenido

	Introducción	4
	Glosario	5
01	Principales Desafíos	8
02	Apropiación Financiera y Digital	13
	2.1. Conceptos Clave	14
	2.2. Alfabetización financiera y digital	16
	2.3. Recomendaciones sobre apropiación	23
	2.4. Modelos de evaluación para la apropiación financiera y digital	26
	2.5. Experiencias exitosas en apropiación financiera y digital	27
03	Conectividad en redes y cobertura	29
	3.1. Análisis de barreras de conectividad	30
	3.2. Proyectos estructurales del Plan Nacional de Conectividad que impactan la inclusión financiera	34
	3.3. Oportunidades de Plan Nacional de Conectividad	39
	3.4. Proyectos Complementarios para mejorar la inclusión financiera	41
	3.5. Recomendaciones en conectividad	43
	3.6. Experiencias exitosas en conectividad	44
04	Modelos de Negocio para la inclusión financiera	45
	4.1. Ecosistema actual	46
	4.2. Modelos que conectan: Negocios al servicio de la equidad financiera	47
	4.3. Recomendaciones sobre Modelos de Negocio	48
	4.4. Experiencias exitosas en Modelos de Negocio	49
05	Oportunidades para la inclusión financiera	50
	Referencias	54

Introducción

La inclusión financiera es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento económico sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción de las personas en los países en desarrollo. En contextos como el colombiano, donde las desigualdades estructurales persisten y algunos sectores de la población aún operan en la informalidad, el acceso efectivo a productos y servicios financieros no sólo es una cuestión económica, sino un derecho habilitador de ciudadanía, autonomía y bienestar.

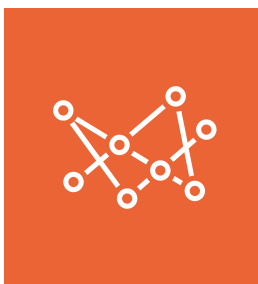
Durante la última década, Colombia ha dado pasos importantes para ampliar su base de inclusión financiera. Las tasas de acceso a cuentas bancarias han mejorado, y la penetración de canales digitales como billeteras móviles o soluciones financieras basadas en tecnología, ha crecido de forma acelerada. Sin embargo, estos avances no siempre se traducen en una apropiación real y sostenible de los servicios financieros debido a que persisten barreras de acceso, uso y comprensión, especialmente en zonas rurales, entre mujeres, personas mayores y comunidades históricamente marginadas.

Este informe propone una mirada integral sobre la situación actual de la inclusión financiera en Colombia, organizada en tres ejes críticos:



Apropiación digital y financiera

Es fundamental que la educación sobre el uso de dispositivos digitales y los temas financieros avancen de la mano para lograr un mejor comportamiento en el indicador de bienestar financiero. Se requiere mayor educación financiera para un mejor impacto.



Conectividad y cobertura

A pesar de la presencia de corresponsales activos en todos los municipios, la conectividad sigue siendo una alta brecha, especialmente en zonas rurales, donde componentes ligados al acceso a energía eléctrica son relevantes. La cadena de inclusión inicia con el acceso a la luz eléctrica, luego en redes y cobertura, y finalmente la inclusión financiera.



Modelos de Negocio

Actualmente los modelos digitales y sin fricciones son la tendencia en el manejo de las microfinanzas. Se destaca la importancia de la innovación en productos, procesos e institucionalidad, con un papel clave para la banca de desarrollo. Tendencias como las Finanzas Abiertas e Inteligencia Artificial (IA) en la banca de microfinanzas marcan el futuro. Es crucial que el marco regulatorio actual facilite el acceso a la información en todos los niveles del sector. Además, la banca relacional y la presencia física siguen siendo fundamentales.

Glosario

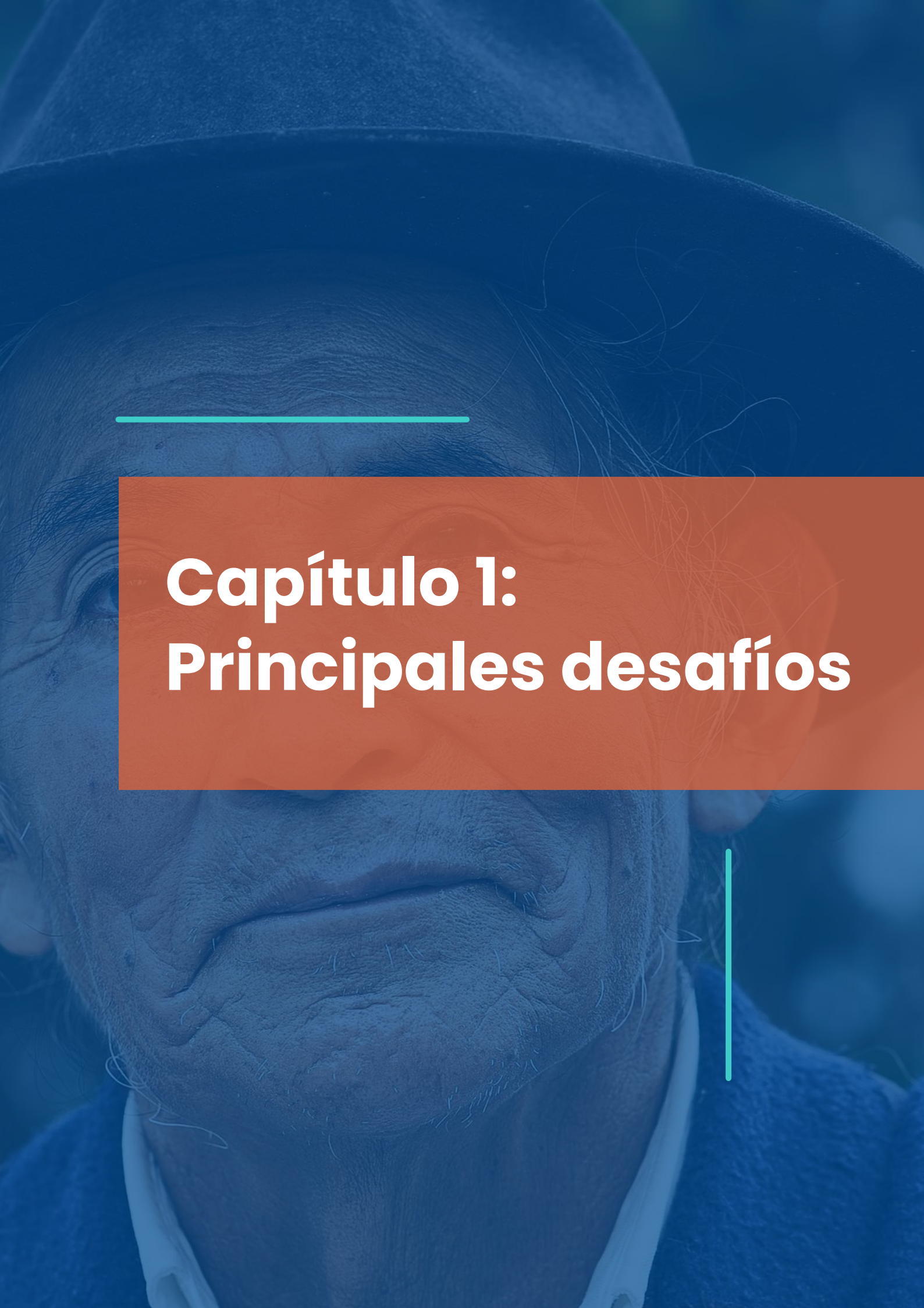
- **Acceso:** Se refiere a la posibilidad física y legal que tienen las personas para disponer de servicios financieros. Implica la existencia de infraestructura y la facilidad para que los individuos lleguen a estos servicios.
- **Alfabetización Digital:** Habilidades para utilizar tecnologías digitales (como celulares inteligentes, internet, aplicaciones, entre otros), así como para navegar por plataformas en línea, y proteger la información personal. La falta de estas habilidades puede conducir al analfabetismo digital funcional.
- **Alfabetización Financiera:** Comprensión de conceptos financieros básicos como ahorro, crédito, seguros, tasas de interés y seguridad digital, fundamental para tomar decisiones informadas.
- **Analfabetismo Digital Funcional:** Falta de habilidades básicas para utilizar tecnologías digitales, enfrentar desafíos como configurar un dispositivo, navegar en plataformas en línea o identificar y evitar riesgos digitales. No se trata sólo de acceso, sino de uso competente de la tecnología.
- **Apropiación Financiera:** El nivel más profundo e integral de inclusión. Implica que las personas no solo acceden y usan los servicios financieros, sino que también los comprenden, los valoran y los integran permanentemente a su vida cotidiana. Se evidencia en la autonomía en la gestión financiera, la capacidad de tomar decisiones informadas y la confianza en los canales digitales. Supone también que el servicio se adapta culturalmente al usuario y responde a sus necesidades reales.
- **Apropiación digital:** Capacidad para comprender, utilizar y adaptar herramientas digitales de forma efectiva y segura.
- **Autoexclusión financiera:** Decisión voluntaria o resignada de no utilizar servicios financieros formales, motivada por desconfianza, desconocimiento o barreras percibidas.
- **Bancarización:** Proceso mediante el cual las personas o empresas acceden por primera vez a productos o servicios financieros formales.
- **Comunidades Organizadas de Conectividad (COC) / Juntas de Internet (JI-CDC):** Organizaciones de base (JAC, comunidades indígenas, afrodescendientes, etc.) que se vinculan para ser prestadores directos del servicio de Internet, impulsando la gobernanza comunitaria y la democratización de los servicios públicos en Colombia.
- **Conectividad:** La disponibilidad y acceso a redes digitales (Internet, redes móviles), considerada un impulsor decisivo de la inclusión financiera y una condición fundamental para el uso de servicios financieros digitales.

Glosario

- **Ecosistema de Inclusión Financiera:** El conjunto de diversos actores (banca tradicional, soluciones financieras basadas en tecnología, cooperativas, instituciones de microfinanzas) que operan con distintos enfoques, niveles de cobertura y grados de innovación para facilitar el acceso y uso de servicios financieros.
- **Educación financiera:** Proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos y habilidades para tomar decisiones financieras informadas.
- **Educación digital:** Formación enfocada en el uso básico y seguro de dispositivos y plataformas tecnológicas.
- **Finanzas Abiertas:** Modelo innovador dentro del ecosistema financiero que permite a los usuarios, de manera segura y con su consentimiento, compartir su información financiera con distintos actores del mercado a través de interfaces digitales estandarizadas. Este enfoque busca aumentar la competencia, impulsar la innovación y facilitar el diseño de productos personalizados, adaptados a las necesidades reales de cada cliente.
- **Finanzas colaborativas:** Modelos de gestión económica comunitaria como el ahorro colectivo, crédito rotativo o roscas digitales.
- **Inclusión Financiera:** El acceso efectivo a productos y servicios financieros que no solo es una cuestión económica, sino un derecho habilitador de ciudadanía, autonomía y bienestar. Es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento económico sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo humano.
- **Instituciones de Microfinanzas:** Entidades que atienden a microempresarios y trabajadores informales, desarrollando metodologías de crédito simplificado, educación financiera y acompañamiento técnico.
- **Modelos de Finanzas Colaborativas:** Prácticas solidarias como el ahorro grupal o los fondos rotatorios (ej. roscas, natilleras) adaptadas al entorno digital, que facilitan el ahorro y el préstamo entre grupos con confianza mutua.
- **Onboarding Digital:** Proceso de vinculación a servicios financieros sin necesidad de papeleo, a través del celular, con validación biométrica o verificación remota. Clave para llegar a jóvenes, migrantes y trabajadores informales.
- **Poblaciones Vulnerables:** Incluyen a mujeres, población rural, jóvenes (18-25 años), adultos mayores de 60 años, y comunidades históricamente marginadas, quienes enfrentan mayores brechas de acceso y apropiación financiera.

Glosario

- **Productos y Servicios Financieros Útiles y Asequibles:** Más allá de la mera disponibilidad, estos servicios deben ser adecuados a las necesidades de la población, económicamente accesibles y comprensibles.
- **Rosca digital:** Sistema de ahorro colectivo digital que replica la metodología tradicional de ahorro por turnos.
- **Sistema Financiero Consolidado:** Conjunto articulado de instituciones, mercados y mecanismos regulados que facilitan la movilización del ahorro hacia la inversión, promueven la estabilidad económica y fortalecen la confianza pública. Bajo la supervisión de la autoridad competente (la Superintendencia Financiera en Colombia), cumple un el rol de garantizar seguridad, equidad y acceso a servicios financieros.
- **Soluciones Financieras basadas en tecnología:** Empresas tecnológicas que ofrecen soluciones financieras ágiles y de bajo costo, dinamizando el ecosistema con modelos centrados en pagos digitales, créditos alternativos y plataformas móviles, especialmente atractivas para segmentos no bancarizados.
- **Sandbox regulatorio:** Entorno controlado donde se prueban innovaciones financieras bajo la supervisión de autoridades regulatorias.
- **Uso (Financiero):** Se refiere al hecho de que las personas efectivamente utilicen los servicios financieros disponibles, realizando transacciones, ahorrando, accediendo a créditos, etc. Indica una relación activa con el sistema financiero.



Capítulo 1: Principales desafíos

Inclusión Financiera en Colombia 2025: Avances firmes, brechas persistentes

A pesar de los importantes avances logrados en la última década, Colombia enfrenta en 2025 retos estructurales que limitan una inclusión financiera verdaderamente transformadora. La ampliación del acceso a productos financieros —impulsada por la digitalización y el crecimiento de modelos alternativos— no ha sido suficiente para cerrar las brechas de uso, apropiación y sostenibilidad, especialmente en poblaciones vulnerables.

Los desafíos actuales se manifiestan en distintos frentes: bajos niveles de educación financiera y digital, percepciones de distancia o falta de cercanía con los servicios financieros formales, barreras tecnológicas en zonas rurales, escasa adaptación de productos al contexto cultural y productivo de las comunidades, y un ecosistema institucional que aún tiene la oportunidad de articular de manera más integral los esfuerzos públicos y privados.

Este panorama exige una mirada estratégica y coordinada que permita diseñar soluciones centradas en las personas, integrando capacidades digitales, educación financiera, infraestructura conectiva y modelos de negocio inclusivos.

Comprender estos retos es el primer paso para consolidar una inclusión financiera con enfoque territorial, diferencial y de derechos.

Baja comprensión de productos financieros



Muchos ciudadanos, especialmente en sectores populares y rurales, aún no tienen claridad sobre el funcionamiento de los productos financieros básicos. Conceptos como la diferencia entre una cuenta de ahorros y una corriente, el impacto de los intereses sobre un crédito o el propósito de un seguro suelen resultar lejanos. Esta situación, más que un obstáculo, representa una gran oportunidad para el sector bancario tradicional: acercarse con pedagogía clara, fortalecer la confianza a través de programas de educación financiera y diseñar productos adaptados a las realidades locales.

Desconfianza en las plataformas digitales



La percepción de riesgo en el uso de herramientas digitales limita su adopción. Muchas personas desconfían de las aplicaciones móviles, los pagos en línea o los canales virtuales, por miedo al robo de información, a los fraudes o por experiencias previas negativas.

Alfabetización Financiera en zonas rurales y entre mujeres

Existe una profunda desigualdad territorial y de género en el acceso a la formación financiera. En zonas rurales, las oportunidades para aprender sobre ahorro, crédito o medios digitales son escasas. Las mujeres, además, enfrentan barreras adicionales como roles tradicionales, falta de tiempo, baja escolaridad y menor control sobre recursos económicos. Esto limita su autonomía financiera y las hace más dependientes del efectivo o de redes informales.

Los retos más apremiantes en Colombia incluyen el cierre de brechas para poblaciones vulnerables como las mujeres, la población rural y las unidades productivas de baja escala. *La exclusión financiera persiste en las áreas rurales dispersas, especialmente a los jóvenes (18-25 años) y adultos mayores de 60 años. La brecha de género se mantiene, los hombres acceden más a productos de depósito que las mujeres (99% vs. 93,2%)**

Limitada adaptabilidad de los productos a las realidades territoriales

Los avances no siempre se traducen en una apropiación. La operatividad de los créditos para poblaciones vulnerables resulta muy compleja, y los modelos de negocio necesitan considerar la heterogeneidad productiva de la región.

Informalidad y manejo de efectivo

La informalidad y el manejo de efectivo invisibilizan a una parte significativa de la población ante el mundo financiero formal.

Falta de acceso a información

Persiste una limitada disponibilidad y apertura de información compartida —no solo financiera— que dificulta el conocimiento profundo de los clientes y, en consecuencia, restringe la capacidad de diseñar productos más adaptados a sus necesidades. Avanzar hacia esquemas de intercambio seguro y responsable de datos entre actores del ecosistema representa una oportunidad clave para fortalecer la confianza, enriquecer la innovación y ampliar las posibilidades de inclusión financiera en distintos segmentos de la población.

* Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2024: Inclusión financiera en matices. Bogotá. Disponible en: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co>

Acceso al crédito en el sector financiero tradicional

Los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera (SFC), las CAC bajo la supervisión de la SES y las entidades especializadas en microcrédito han tenido históricamente un foco en clientes con historial financiero formal o ingresos estables, lo que ha garantizado solidez y estabilidad al sistema. Sin embargo, cada vez más estas entidades trabajan en expandir su alcance hacia nuevos segmentos, desarrollando productos y esquemas de evaluación que permitan incluir a trabajadores informales, emprendedores sin historial crediticio, mujeres rurales, jóvenes y unidades productivas que tradicionalmente no cumplían con los requisitos de vinculación.

Al finalizar 2024, alrededor de 13,8 millones de adultos —equivalentes al 35,5% de la población adulta en Colombia— tenían al menos un producto de crédito vigente con el sector financiero*, como un crédito de consumo, un microcrédito, una tarjeta de crédito o un préstamo para la compra de vivienda, entre otros.

Análisis de riesgo e innovación

El modelo de análisis de riesgo en las entidades financieras ha estado tradicionalmente basado en criterios como el puntaje crediticio, el historial de pagos y las garantías físicas. Este enfoque ha dado solidez al sistema, pero también abre una oportunidad estratégica para evolucionar hacia esquemas más inclusivos. Incorporar modelos de evaluación alternativos —como el uso de datos no convencionales, el análisis de comportamiento digital o las referencias comunitarias— representa una posibilidad de ampliar la base de clientes, llegar a nuevos segmentos poblacionales y diseñar soluciones crediticias más flexibles.

Autoexclusión

A pesar de que en 2024 el 96,4% de los adultos colombianos contaba con al menos un producto financiero, persisten altos niveles de autoexclusión, especialmente entre mujeres y poblaciones rurales. En el caso de las mujeres se alcanzó 92,5% de acceso a los productos financieros (un 6,92% por debajo de los hombres). Las mujeres, especialmente entre los 24 y 40 años, enfrentan mayores barreras de acceso a depósitos. Más de 68 municipios tienen acceso limitado al sistema financiero, especialmente en regiones con mayor pobreza.*

*Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2024. Disponible en: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co>

Según la encuesta de Mastercard (2024)*, muchas usuarias, aun teniendo acceso a servicios digitales, prefieren mantenerse en métodos tradicionales como el efectivo por razones de desconfianza, percepción de complejidad en las plataformas y temor a cometer errores. Este fenómeno es especialmente notorio en mujeres de sectores rurales y de menores ingresos, quienes reportan sentirse menos seguras para gestionar productos digitales y menos confiadas en la protección de sus datos.



En cuanto a las poblaciones rurales, la autoexclusión financiera se manifiesta de forma clara: según un estudio reciente de USAID y Banca de las Oportunidades (2024)**, sólo una de cada cinco solicitudes de crédito para capital de trabajo proviene de fuentes formales —el 80 % de los microempresarios rurales continúa dependiendo de medios informales, como préstamos familiares o ahorros personales—. El temor a no poder cumplir con los pagos y la percepción de requisitos excesivamente estrictos son barreras conductuales que limitan la participación en el sistema financiero tradicional.

En un contexto en que el 21 % de la población latinoamericana aún se siente excluida por creer no necesitar servicios o por desconfianza tecnológica, en Colombia la autoexclusión se traduce en cuentas inactivas, subutilización de servicios y bajo uso de crédito formal, lo que limita el impacto real de la inclusión financiera digital. La autoexclusión está ligada a factores culturales y actitudinales: miedo al endeudamiento, baja confianza en los canales digitales, o la creencia de que los servicios financieros formales “no son para ellos”.

Esto genera un círculo en el que las personas continúan dependiendo del efectivo, mecanismos informales de ahorro o créditos de alta usura, perpetuando la vulnerabilidad económica. No obstante, esta situación también representa una gran oportunidad de innovación para el ecosistema financiero colombiano: el desarrollo de productos flexibles, la implementación de modelos de evaluación alternativos y programas de acompañamiento comunitario pueden transformar la autoexclusión en un puente hacia una inclusión financiera más plena, sostenible y equitativa.



*Mastercard. (2024). The new era of financial inclusion in Latin America. Payments & Commerce Market Intelligence. Recuperado de: https://www.mastercard.com/news/media/g5qcvpam/mastercard_financial_inclusion_2024_en_1-21-25-fv.pdf

**Banca de las Oportunidades & USAID. (2024). Inclusión financiera rural: vencer el miedo y adaptar. Iniciativa de Finanzas Rurales de USAID. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/iniciativa-de-finanzas-rurales-de-usaid/inclusion-financiera-rural-vencer-el-miedo-y-adaptar>

The background is a blurred image of a person's hands working at a desk. One hand is holding a calculator, and the other is holding a pen, poised to write on a document. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. Two vertical orange lines are positioned on either side of the title text.

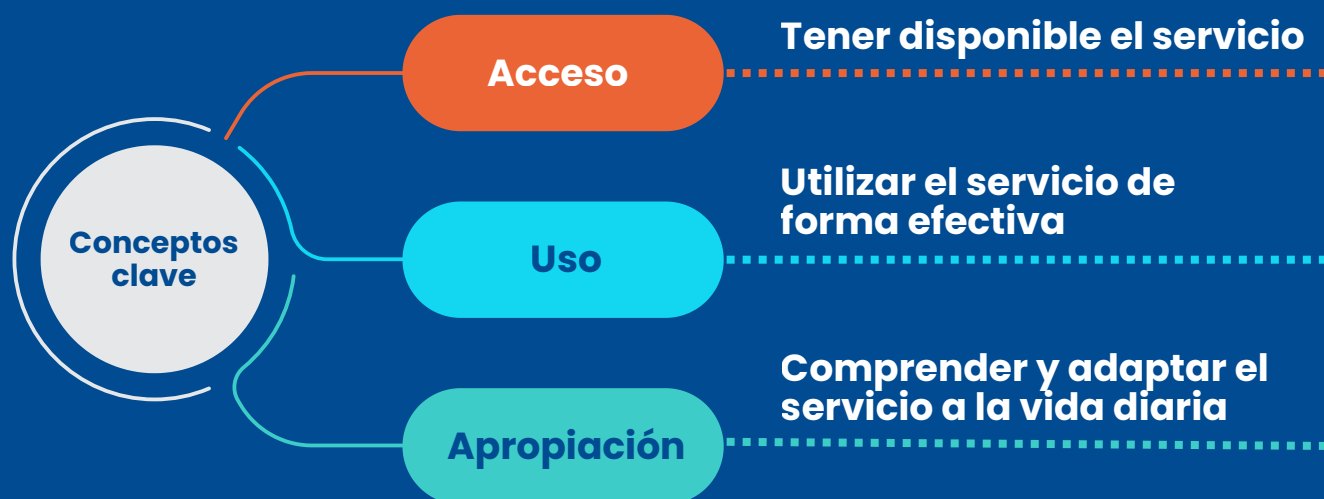
Capítulo 2: Apropiación Digital y Financiera

2.1 Conceptos Clave

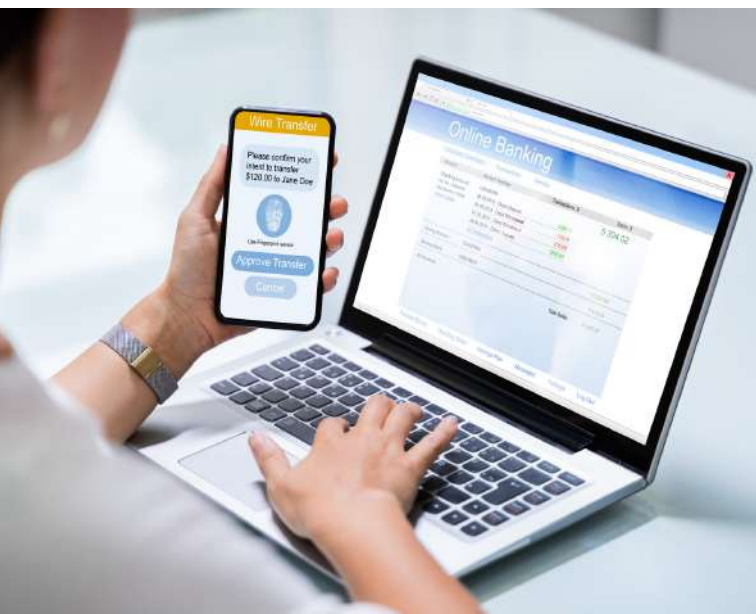
El verdadero impacto de la inclusión financiera se materializa cuando las personas logran comprender, utilizar y adaptar estos servicios financieros a sus necesidades cotidianas de manera constante y autónoma. Este proceso es conocido como **apropiación financiera**. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) concibe la inclusión financiera como una política de inserción productiva, que busca no solo ampliar las oportunidades de ahorro y consumo, sino también mejorar el aprovechamiento del talento empresarial y las oportunidades de inversión, especialmente para las pequeñas y medianas empresas.

En Colombia, el avance en inclusión digital y financiera constituye un reto multidimensional. Aunque se han registrado progresos notables en el acceso —pasando del 67,2% en 2012 al 96% en 2024* en el indicador nacional de al menos un producto financiero— y una evolución favorable en el uso de servicios financieros, transformar estos logros en una adopción plena y constante por parte de la población continúa siendo un desafío clave.

Para comprender a profundidad la inclusión financiera, es importante diferenciar tres conceptos fundamentales:



* Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2024. Bogotá. Disponible en: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co>



Acceso

Se refiere a la **posibilidad física y legal que tienen las personas para disponer de servicios financieros**. Implica la existencia de infraestructura y la facilidad para que los individuos lleguen a estos servicios. Colombia ha mostrado un notable progreso en este ámbito, con presencia de correspondientes activos en la totalidad de municipios y un crecimiento exponencial de canales digitales como billeteras electrónicas y pagos móviles. Las soluciones financieras basadas en tecnología han ampliado el acceso a productos financieros.

Uso

Va un paso más allá: se refiere al hecho de que las personas efectivamente utilicen los servicios financieros disponibles. Aquí, se observa si se realizan transacciones, se ahorra, se accede a créditos, se pagan servicios o se invierten recursos. El uso puede ser frecuente o esporádico*, pero indica una relación activa con el sistema financiero.



Apropiación

Es el nivel más profundo e integral. Implica que las personas no solo acceden y usan los servicios financieros, sino que también los comprenden, los valoran y los integran permanentemente a su vida cotidiana. La apropiación se evidencia cuando existe autonomía en la gestión financiera, capacidad de tomar decisiones informadas y confianza en los canales digitales. También supone que el servicio se adapta culturalmente al usuario y responde a sus necesidades reales.

Indicador de uso: Relación entre el número de adultos con algún producto activo o vigente y el número de adultos con ese producto. Un producto se considera activo cuando tuvo al menos un movimiento en los últimos seis meses.

2.2. Alfabetización Financiera y Digital

La inclusión financiera, cuyo verdadero impacto se logra con la apropiación, implica que las personas sean capaces de comprender, utilizar y adaptar los servicios financieros a sus necesidades de manera permanente y autónoma en un proceso que implica el desarrollo e integración de tres dimensiones:

✓ Dimensión Cognitiva (Saber)

Comprender los conceptos financieros básicos como ahorro, crédito, seguros, tasas de interés y seguridad digital es fundamental para tomar decisiones informadas. En Colombia, los bajos niveles de alfabetización financiera siguen siendo una barrera significativa para el uso adecuado de los servicios financieros. Según el estudio- Piloto Educación Financiera- del Programa Bogotá Cómo Vamos, presentado en julio de 2024, Colombia obtuvo un puntaje de 11,7 en el índice de educación financiera, posicionándose en el penúltimo lugar de una comparación regional, solo por encima de Paraguay. Lo anterior, basado en que los ciudadanos no comprenden los instrumentos financieros ni sus beneficios, lo que refuerza la percepción de que "lo financiero asusta" o es innecesariamente complejo. Este desconocimiento incrementa la dependencia del efectivo y limita el uso de herramientas que podrían mejorar la calidad de vida.

Estudios y programas de campo han evidenciado que una mayor educación financiera se asocia directamente con mejores decisiones económicas y mayor bienestar financiero.

Sin embargo, este aprendizaje no puede desvincularse del entorno digital en el que hoy se ofrecen la mayoría de servicios. Muchas personas enfrentan también dificultades significativas en el manejo de dispositivos digitales, lo cual representa una doble exclusión: financiera y tecnológica.



Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de México, la educación financiera es una de las cuatro vertientes fundamentales de la inclusión. En ese sentido, se vuelve esencial promover programas que integren de forma simultánea la educación financiera y la alfabetización digital. La enseñanza debe comenzar con lo más básico: cómo usar un teléfono inteligente, cómo navegar por una aplicación, cómo proteger la información personal. Sin estas habilidades, cualquier producto financiero digital está condenado a quedar fuera del alcance de quienes más lo necesitan.

✓ Dimensión Actitudinal (Querer)

La apropiación financiera no puede alcanzarse plenamente si no se abordan las barreras actitudinales que frenan la adopción de servicios digitales. La dimensión actitudinal está relacionada con la confianza, la motivación y la disposición de las personas a utilizar tecnologías financieras. Aunque muchas herramientas están disponibles y técnicamente accesibles, existe una amplia resistencia por parte de ciertos grupos poblacionales a incorporarlas en su vida cotidiana.



Confianza en el sistema

La confianza es un factor determinante para consolidar la relación entre los ciudadanos y el sistema financiero. Garantizar un manejo responsable de los datos —incluyendo aspectos como privacidad y seguridad— representa una oportunidad clave para reforzar esa confianza y promover un mayor uso de los canales formales. **En 2024, el 77,8 % de las transacciones se realizaron en efectivo, aunque hubo una leve disminución en comparación con 2022 (78,4 %)*.** Estas cifras reflejan el miedo al fraude, incomodidad tecnológica o falta de educación financiera.



Disposición y uso continuo

Tener acceso a productos financieros no garantiza por sí mismo una apropiación real ni sostenida en el tiempo. Se estima que alrededor del 30% de las cuentas bancarias en países no pertenecientes a la OCDE están subutilizadas o inactivas, lo que refleja una baja motivación o una limitada comprensión de su utilidad. En este sentido, la velocidad y profundidad de la inclusión la marca el propio usuario, de acuerdo con su proceso de aprendizaje y adaptación.

Aunque los modelos digitales han abierto oportunidades significativas, su adopción en contextos vulnerables requiere acompañamiento. La autoexclusión, suele estar relacionada con la incertidumbre económica, el desconocimiento de los beneficios y la falta de orientación adecuada. Sin embargo, hay evidencia reciente de una transformación en los hábitos de pago en América Latina: los datos indican que los pagos digitales han crecido rápidamente (más del doble desde 2019 en algunos países) y que un número creciente de usuarios prefiere medios digitales frente al efectivo**, lo cual sugiere una disposición creciente a integrar soluciones digitales en su vida cotidiana.

*Banco de la República de Colombia. (2024, 10 de septiembre). Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de instrumentos de pago en Colombia – 2024. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/encuesta-percepcion-uso-instrumentos-pagos/2024>

**Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). Más allá del dinero en efectivo: la revolución de los pagos digitales en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: BID. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Mas-alla-del-dinero-en-efectivo-la-revolucion-de-los-pagos-digitales-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

** McKinsey & Company. (2024). La rápida evolución de los medios de pagos en Latinoamérica. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/locations/south%20america/latam/latam/la%20rapida%20evolucion%20de%20los%20medios%20de%20pagos%20en%20latinoamerica/payments%20in%20latam.pdf>



✓ Dimensión Contextual (Poder)

Esta dimensión se refiere a las condiciones externas que facilitan o limitan el acceso y uso de los servicios financieros. Entre estos factores se encuentran la conectividad a internet, la disponibilidad de dispositivos móviles o computadores, el nivel de escolaridad, el idioma y el entorno físico y social.

La falta de conectividad en muchas zonas rurales, el costo de los planes de datos, la ausencia de dispositivos propios o el analfabetismo digital funcional* representan barreras reales que impiden a millones de personas usar servicios financieros, incluso cuando están técnicamente disponibles.

El informe del Trade Office de EE.UU. sobre la economía digital de Colombia (septiembre 2024) señala que, si bien la penetración de internet pasó del 38 % (2014) al 63 % (2023), más del 40 % de los hogares aún no tienen acceso a conectividad, lo que representa limitaciones, como las que se señalan a continuación:

- **Limitación de uso efectivo de herramientas financieras:** Buena parte del acceso digital no se traduce en transacciones financieras ni uso de cuentas o apps.
- **Riesgo de exclusión continua:** Sin habilidades digitales funcionales, tecnologías como billeteras móviles o microcréditos digitales no alcanzan su efecto de inclusión.
- **Necesidad de intervenciones integrales:** Las soluciones deben combinar acceso (infraestructura) con aprendizaje efectivo (uso) y acompañamiento comunitario.

Luego de analizar en profundidad las dimensiones cognitiva, actitudinal y contextual de la alfabetización financiera y digital, resulta evidente que los esfuerzos aislados o fragmentados no logran cerrar las brechas estructurales que impiden una verdadera apropiación. En escenarios donde existe la oportunidad de consolidar la confianza en los servicios financieros, la infraestructura tecnológica es insuficiente y las habilidades prácticas son limitadas, **es indispensable plantear estrategias integrales que combinen formación, cercanía territorial, uso de tecnología adecuada y un enfoque humano.** Solo desde un abordaje articulado será posible generar cambios sostenibles en los comportamientos financieros de la población, especialmente en grupos históricamente excluidos como las **mujeres rurales, personas mayores, jóvenes informales y microemprendedores sin respaldo institucional.**



*El analfabetismo digital funcional implica la falta de habilidades básicas para utilizar tecnologías digitales (como smartphones, internet, aplicaciones), enfrentar desafíos como configurar un dispositivo, navegar en plataformas en línea o identificar y evitar riesgos digitales. No se trata solo de acceso, sino de uso competente de la tecnología.



Con base en este diagnóstico, proponemos una **ruta de acompañamiento activo** como respuesta estructurada para enfrentar las barreras de desconfianza, autoexclusión y bajo uso efectivo de los servicios financieros.

Esta ruta contempla tres componentes clave que deben implementarse de forma interconectada: **(1) la figura de agentes comunitarios y mentores financieros**, con capacidad de guiar y generar confianza desde el territorio; **(2) una educación práctica basada en experiencias reales**, que permita aprender haciendo, con ejemplos cotidianos de ahorro, crédito y pagos digitales; y **(3) el impulso de modelos de finanzas colaborativas**, que rescaten prácticas solidarias como el ahorro grupal o los fondos rotatorios, adaptadas al entorno digital.

Todo esto debe articularse bajo un componente transversal de **comunicación clara, simple y culturalmente pertinente, que fortalezca la transparencia, el sentido de pertenencia y el empoderamiento** de las personas frente a su economía.

INTEGRACIÓN DE LAS TRES DIMENSIONES

Acompañamiento activo:

Clave para vencer desconfianza y autoexclusión



Comunicación: Transparente y Simple



1. Agentes Comunitarios y mentores financieros

Según un análisis de EGADE Business School, en México la interacción frecuente con un agente bancario y el apoyo percibido por el cliente resultan fundamentales para generar confianza en los servicios financieros*. Específicamente, el estudio destaca que esta relación cercana y personalizada fortalece significativamente la percepción de seguridad y motivación para usar productos financieros.

En adultos mayores en zonas rurales, programas con soporte presencial continuado (y no solo en línea) mejoran significativamente la práctica de ahorro digital.

2. Educación práctica en escenarios reales

Simular transacciones reales (pago de servicios, ahorro automático) permite reducir miedos y experimentar el valor práctico de los servicios digitales.

La combinación de teoría financiera con ejercicios prácticos en dispositivos móviles mejora el uso sostenible por parte de mujeres y adultos mayores.



3. Modelos de finanzas colaborativas

Los modelos de ahorro colectivo, como las tradicionales roscas o natilleras, han sido históricamente una herramienta de inclusión financiera en comunidades con acceso limitado al sistema bancario formal. Su evolución hacia entornos digitales —como es el caso de plataformas como Winkomun o ProMujer Digital— ha permitido no solo preservar esta práctica de confianza mutua, sino también ampliar su alcance, transparencia y seguridad.

*EGADE Business School. (2022). Promoviendo los servicios financieros en poblaciones vulnerables. EGADE, Tecnológico de Monterrey. Informe consultado en línea, que destaca la importancia de la interacción agente-usuario para generar confianza

Rutas de aprendizaje personalizadas por arquetipo

A pesar de la falta de programas formales organizados explícitamente en “arquetipos” en Colombia, se identifican enfoques efectivos que segmentan la población según perfil de usuario y nivel de familiaridad con servicios financieros:

1. Estudio IPA-Fundación Capital – Programa LISTA (Colombia, 2015-17)

Aunque anterior a 2023, su estructura metodológica sigue vigente: se dictaron módulos de aprendizaje en tabletas/smartphones para beneficiarios de transferencias condicionadas (CCT), segmentando en perfiles según edad, nivel educativo y zona (rural/urbana). El programa tuvo impacto positivo en conocimientos financieros, actitudes y prácticas que se mantuvieron hasta dos años después, aunque con efecto limitado en inclusión formal.

2. Estudio PCA-fsQCA (2024) – Género y estrategias en educación financiera (Colombia)

Investigadores utilizaron análisis de componente principal y QCA para identificar seis escenarios causales diferenciados por género, edad y contexto rural/urbano de 2.499 adultos. Construyeron perfiles arquetípicos que permiten diseñar rutas de aprendizaje con mensajes y canales adaptados a cada arquetipo.

3. Enfoque AFI CEMCWG (2024) – Educación financiera segmentada regionalmente

El informe de la Alianza por la Inclusión Financiera (AFI) en 2024 documenta estrategias por país que incluyen módulos diferenciados por grupos: migrantes, mujer rural, adultos mayores, emprendedores informales y educativos escolares. Colombia formó parte de la encuesta regional para recoger estas prácticas.



Recomendaciones para programas de acompañamiento

Capacitación de mentores locales

Reclutar y formar a líderes comunitarios para guiar el proceso de adopción.

Sesiones mixtas presencial-digital

Comenzar con sesiones cara a cara; luego transicionar a apoyo remoto personalizado.

Material adaptado y experiencias prácticas

Usar ejemplos reales y simulaciones guiadas.

Transparencia y visualización del flujo de dinero

Mostrar en las apps cómo se mueve el dinero, quién lo recibe y cuándo.

Monitoreo de confianza y uso

Realizar encuestas periódicas sobre confianza y experiencia, medir frecuencia y continuidad de uso.

2.3 Recomendaciones sobre apropiación digital y financiera



Diseño centrado en el usuario y enfoque intercultural

El desarrollo de productos y servicios financieros debe partir de un profundo conocimiento de las realidades culturales, sociales y económicas de las personas a las que se quiere llegar. **Un diseño centrado en el usuario implica involucrar activamente a las comunidades en el proceso de creación y mejora de los productos**, adaptarlos a sus lenguajes, costumbres y modos de vida, y asegurar que las soluciones tecnológicas sean accesibles, intuitivas y relevantes.

Además, es necesario incorporar un enfoque intercultural que reconozca la diversidad étnica, lingüística y territorial de Colombia. Esto significa, por ejemplo, ofrecer contenidos en lenguas indígenas, desarrollar estrategias pedagógicas pertinentes para contextos rurales o afrodescendientes, y respetar las formas comunitarias de organización económica como los fondos rotatorios o las mingas.

Inclusión de la educación financiera en políticas sociales y laborales

La alfabetización financiera y digital debe dejar de ser un esfuerzo aislado y convertirse en un componente estructural de las políticas públicas. Incorporar la educación financiera en programas sociales (como transferencias condicionadas, subsidios o acceso a vivienda) y en políticas laborales (como la formación para el empleo o el desarrollo empresarial) permite escalar su impacto, asegurar continuidad y llegar a poblaciones clave de forma directa.

Esta inclusión debe ir más allá de talleres esporádicos. Se requieren estrategias continuas, multisectoriales, con materiales adecuados para distintos niveles educativos y apoyadas en medios digitales, comunitarios y escolares. Asimismo, es clave capacitar a los servidores públicos, líderes sociales y docentes que actúan como multiplicadores del conocimiento financiero en sus territorios.



2.3 Recomendaciones sobre apropiación digital y financiera



Corresponsales bancarios y autoservicios

Colombia cuenta con una amplia cobertura de infraestructura financiera física, como los corresponsales bancarios presentes en el 99% de los municipios y cajeros automáticos en el 77%. Es importante, replantear el rol de estos canales físicos para transformarlos en plataformas multifuncionales que vayan más allá de las operaciones básicas de retiro y consulta de saldos.

Las funciones ampliadas sugeridas incluyen:

- **Acceso a productos crediticios:** Permitir que los corresponsales originen créditos directamente, aprovechando su conocimiento de la comunidad y la cercanía con los usuarios como un "voto de confianza". Esto requeriría una capacitación previa y exhaustiva de los corresponsales en evaluación de riesgo crediticio para asegurar decisiones objetivas y alineadas con políticas de inclusión financiera responsable.
- **Educación financiera contextualizada:** Ofrecer contenidos digitales y actividades presenciales lideradas por los corresponsales, adaptados a las realidades locales. El objetivo es brindar herramientas prácticas para el uso adecuado del crédito productivo, la inversión estratégica de recursos y la toma de decisiones informadas para impulsar el desarrollo económico.
- **Promoción del dinero electrónico:** Fomentar el uso del dinero virtual a través de kioscos de autoservicio que enseñen y faciliten las transacciones digitales, buscando reducir la dependencia del efectivo. El dinero electrónico puede ser una herramienta de empoderamiento económico y clave para construir historiales financieros alternativos, beneficiando a quienes actualmente no tienen acceso al sistema.



2.3 Recomendaciones sobre apropiación digital y financiera

Para implementar estas transformaciones, se considera indispensable una actualización normativa que habilite y regule estas funciones ampliadas para corresponsales y cajeros. El propósito es que la inclusión crediticia no dependa solo de la presencia física, sino de la capacidad de estos puntos para ofrecer soluciones reales, cercanas y adaptadas a las necesidades de cada territorio.



- **Conectividad para educación financiera en zonas rurales:** Cofinanciar puntos de acceso a internet (WiFi) en alianza con entidades locales, escuelas y corresponsales bancarios para promover contenidos de educación financiera y el uso de herramientas digitales. Se sugiere la creación de una política pública para que los corresponsales y sucursales bancarias se conviertan en "hubs" de conectividad en zonas apartadas, ofreciendo acceso a plataformas de comercio, educación, comunicación, pagos de servicios públicos y servicios financieros digitales, con asesoría presencial.

Finalmente, se propone la creación de un sistema de georreferenciación que cruce información sobre conectividad digital, cobertura financiera (corresponsales, cajeros, oficinas), índices de pobreza y uso efectivo de productos financieros. Este sistema, similar a un tablero interactivo, permitiría focalizar acciones, medir el impacto y orientar decisiones tanto públicas como privadas, visualizando las brechas de cobertura y necesidades insatisfechas a nivel municipal.

2.4 Mecanismos de evaluación de la apropiación financiera

La medición de la apropiación financiera requiere ir más allá de los indicadores tradicionales como la apertura de cuentas o la cantidad de transacciones. Evaluar la apropiación implica observar cómo las personas integran los servicios financieros en su vida diaria, los comprenden, los utilizan con autonomía y se benefician de ellos de forma sostenible.

Encuestas de percepción y conocimiento

- La aplicación periódica de encuestas para medir comprensión de productos financieros, confianza en el sistema, seguridad digital, y utilidad percibida de los servicios utilizados.

Indicadores de uso progresivo

- Número de transacciones por tipo (ahorro, crédito, pago, inversión).
- Frecuencia y regularidad de uso.
- Evolución del portafolio financiero personal (de una sola cuenta a uso combinado de servicios).

Índices de autonomía financiera

- Evaluación de la capacidad para tomar decisiones financieras sin intermediarios.
- Seguimiento de cambios en el comportamiento financiero: reducción de endeudamiento informal, aumento del ahorro planificado, uso responsable del crédito.

Mapas de aprendizaje digital y financiero

- Rastreo de la progresión de habilidades desde el uso básico de dispositivos hasta la gestión digital de finanzas.
- Relación entre participación en programas educativos y cambios en el uso financiero.

2.5 Experiencias Exitosas sobre Apropiación Digital y Financiera



Bancolombia – Democratizando los métodos de pago digitales para pequeños comercios Colombia

Bancolombia implementó un sistema de pagos con códigos QR dirigido a pequeños comercios, promoviendo una solución segura, accesible y sin fricción para recibir pagos. Gracias a esta iniciativa, el banco ha logrado ampliar su base de clientes, ofrecer productos de crédito ajustados a las dinámicas del comercio informal y reducir el uso del efectivo.

Mibanco – Crédito Mujer Perú

Esta iniciativa nació como respuesta a las barreras históricas que enfrentaban las mujeres en el acceso al crédito. Mibanco eliminó requisitos discriminatorios y facilitó líneas de financiamiento para mujeres emprendedoras, generando independencia económica y reduciendo la vulnerabilidad frente a contextos de violencia económica.



Visión Banco Paraguay

Vipay es una aplicación móvil que permite a los usuarios abrir cuentas, obtener tarjetas virtuales y gestionar pagos en plataformas nacionales e internacionales. La solución permitió disminuir la dependencia de procesos físicos, mejorar la eficiencia operativa del banco y generar nuevos ingresos.

Finsus – Democratizando los servicios financieros México

Finsus ha creado una plataforma digital que facilita el acceso financiero sin comisiones, sin saldos mínimos y con onboarding completamente digital. Ha transformado el ahorro y la inversión entre personas de bajos ingresos y municipios rurales.



2.5 Experiencias Exitosas sobre Apropiación Digital y Financiera



Grupo Autofácil: Inclusión financiera para trabajadores informales

El Salvador

Autofácil desarrolló una línea de crédito para financiar vehículos a emprendedores, profesionales independientes y empresas informales, tradicionalmente excluidos del crédito automotriz.

BEPS y Jornadas de Educación Pensional

Colombia

El programa Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), liderado por Colpensiones, está diseñado para trabajadores informales que no tienen acceso a una pensión tradicional. A través de jornadas de sensibilización, herramientas digitales (como la app BEPS y canales móviles) y acompañamiento pedagógico, ha logrado vincular a más de 1.5 millones de personas.



Fundación Capital América Latina

Fundación Capital ha desarrollado soluciones tecnológicas offline para llegar a mujeres rurales que no cuentan con conectividad constante. Su herramienta "Lista de Sueños", una aplicación educativa que se puede usar sin internet, ha permitido que miles de mujeres comprendan conceptos financieros clave, planifiquen sus finanzas y mejoren su bienestar económico. En Colombia, estas experiencias han sido integradas con programas sociales y de emprendimiento rural.

Estas experiencias demuestran que es posible cerrar la brecha financiera con productos ajustados a las necesidades reales, acompañados de pedagogía, tecnología y voluntad de innovación social.

La apropiación digital y financiera no solo depende del acceso a tecnologías o a productos bancarios. Es el resultado de estrategias pedagógicas, modelos simples, canales confiables y acompañamiento continuo que permitan que los ciudadanos comprendan y adopten los servicios financieros de manera autónoma.

Capítulo 3:

**Conectividad en
redes y cobertura**

3.1 Análisis de barreras de conectividad

Este capítulo presenta un análisis a profundidad del estado de avance de conectividad digital en Colombia, su impacto en el sector financiero y en el desarrollo de programas y proyectos orientados a la inclusión financiera. Este proceso incluyó la revisión estudios, datos e informes existentes sobre conectividad que dieron origen al **Plan Integral de Expansión de Conectividad Digital**.

Este Plan se distingue por su visión integral y ambiciosa, que no se limita al despliegue de infraestructura física, sino que combina tres pilares fundamentales: **La oferta** (infraestructura), **la demanda** (apropiación y asequibilidad) y el entorno normativo.

La formulación de este plan se fundamenta en un diagnóstico robusto y multisectorial, que incluyó:



Informe del contrato de consultoría realizado entre Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y Cintel: Contrato interadministrativo No 1286 de 2023. Mediante este contrato se presentaron los insumos para la formulación del Plan Nacional de conectividad, con el cual se definieron alternativas para mejorar la infraestructura y los servicios de internet fijo en el País.



Estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, realizado para el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, denominado Proyecto banda ancha social y productiva; aprovechamiento y sostenibilidad de la infraestructura, realizado en 2023.

Mediante este estudio se realizaron análisis de brechas en la oferta de banda ancha móvil (BAM) y Banda ancha fija (BAF), se realizó un diagrama de causas y efecto de la situación actual y se plantearon soluciones con el fin de aumentar la demanda y la oferta de la banda ancha en las zonas rurales y urbanas de Colombia.



Estudio realizado por el Banco de Desarrollo de América Latina, Colombia – Conectividad fija nacional con énfasis en soluciones de banda ancha fija en localidades, cabeceras municipales, zonas rurales y de difícil acceso.

Se realizó un análisis y propuesta de infraestructura para 10 departamentos del territorio nacional (Guajira, San Andrés, Choco, Cauca, Nariño, Putumayo, Amazonas, Vaupés, Guainia y Vichada) , identificando la situación del mercado de banda ancha, necesidades de infraestructura y redes. Esto con el fin de plantear proyectos con apoyo público y modelo de gestión del los mismos.



Análisis de Plan Estratégico de Conectividad

Este plan responde al mandato del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 que declara la conectividad digital como herramienta clave para la seguridad humana, justicia social y convergencia regional. El documento se alinea con los principios de la ONU sobre conectividad universal significativa, entendida no solo como acceso, sino como conectividad de calidad, asequible, segura y útil.

El Objetivo es garantizar la expansión del acceso digital a todo el país, con una visión integral que combina oferta (infraestructura), demanda (apropiación) y entorno normativo.

Diagnóstico y Enfoque Estratégico

El plan parte de un diagnóstico robusto y multisectorial, sustentado en los estudios realizados (BID, CAF, Banco Mundial, CINTEL) y encuestas a ISPs, gobiernos locales y más de 5.700 hogares. La situación evidencias muestra:

- **Brecha digital persistente:**
 - 40,5% de hogares aún no tienen Internet.
 - 71,2% de los hogares rurales siguen desconectados.
- **Causas principales:** situación económica (59%), falta de interés (20%), falta de conocimientos (13%).



Estrategias y Componentes del Plan

Oferta – Infraestructura y Redes

- **Conectividad internacional:** 14 cables submarinos, pero sin conexión intercontinental directa (todo pasa por EE.UU.).
- **Red troncal nacional:** 96% de cabeceras municipales conectadas; aún 23 cabeceras y áreas no municipalizadas sin fibra.*

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (s. f.). Plan Integral de Expansión de Conectividad Digital: Con conectividad, cambiamos vidas. Recuperado de https://mintic.gov.co/micrositios/PlanConectividadDigital/870/articles-399394_documento.pdf



Estrategias y Componentes del Plan

- **Acceso fijo:** solo el 46% de los hogares tiene acceso fijo. Fuerte rol de ISPs regionales.
- **Redes móviles:** 92,6% de la población cubierta con 4G. Despliegue inicial de 5G enfocado en grandes centros urbanos.
- **Acceso satelital:** amplia cobertura disponible (Starlink, Hispasat, OneWeb, etc.), ideal para zonas dispersas y rurales.*

Como conclusión se requiere modernizar y complementar la infraestructura existente, aprovechando redes de otros sectores (energía, vial, oleoductos).

Demanda – Apropiación y Asequibilidad

- **Barrera económica:** 59% de hogares no conectados no pueden pagar tarifas del mercado.
- **Barrera de apropiación:** Bajo interés o desconocimiento del potencial de uso.
- **Dispositivos:** Muchos hogares no tienen computador o celular adecuado; 37% de los desconectados comprarían dispositivos antes de conectarse.*

En ese entorno se plantea que sin estrategias de asequibilidad, apropiación y acceso a dispositivos, la infraestructura no se traduce en inclusión digital.



Entorno Normativo y Regulatorio

Reformas propuestas:

- Modernización del FUTIC para facilitar inversión.
- Nuevos esquemas de asignación de espectro.
- Fomento a pequeños ISPs y Comunidades Organizadas de Conectividad (COC).
- Centro de Monitoreo de Calidad (CMIC) con IA para control de servicio.

Por lo tanto, concluye el plan que es clave un entorno regulatorio flexible y moderno para atraer inversión y fomentar participación local.

*Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (s. f.). Plan Integral de Expansión de Conectividad Digital: Con conectividad, cambiamos vidas. Recuperado de https://mintic.gov.co/micrositios/PlanConectividadDigital/870/articles-399394_documento.pdf

3.2 Proyectos estructurales del Plan que impactan la inclusión financiera

■ Proyectos de Oferta (Infraestructura)

Incluyen fibra óptica, redes satelitales, conectividad en escuelas, obras por impuestos, redes TDT, participación de COC y Juntas de Internet. Según el plan los objetivos de este grupo son robustecer la infraestructura pública existente para la futura demanda de internet, mejorar la cobertura, calidad y disponibilidad, aportar mejora de la asequibilidad para el usuario final, expandir la cobertura y fortalecer el ecosistema y la economía popular de los ISP's. sobre esta base se formularon los siguientes proyectos:

Proyecto 1: Cierre de anillos y refuerzos

Fortalecer la Red Troncal del Proyecto Nacional de Fibra Óptica (PNFO), incrementando su disponibilidad y capacidad, mediante el cierre de 32 anillos de fibra óptica que conecten a municipios actualmente ubicados en los extremos de la red. Esta iniciativa incluye también el refuerzo de tramos estratégicos que presentan limitaciones técnicas.

El objetivo es preparar la infraestructura para responder al crecimiento acelerado del tráfico de datos, asegurando una red robusta y confiable que habilite servicios de conectividad con velocidades de nivel Gigabit para los hogares en todo el país.

Proyecto 2: Troncal Redundancia

Mejorar la calidad de la Red Troncal, en cuanto a disponibilidad y capacidad, mediante la implementación de enlaces de redundancia en 192 municipios que se encuentran en los extremos de la red del Proyecto Nacional de Fibra Óptica (PNFO), mediante la implementación de 101 tramos de fibra óptica, 48 enlaces de radio enlaces terrestres y 43 enlaces satelitales, permitiendo que la red quede apta para afrontar el incremento exponencial de ancho de banda que permita velocidades giga al hogar.

Proyecto 3: ConectiVIDAd para cambiar vidas

El objetivo del proyecto es formular, estructurar, ejecutar, diseñar, implementar, articular y/u operar proyectos de iniciativa de MINTIC a nivel nacional, que brinden soluciones de infraestructura y de servicios de telecomunicaciones que mejoren la conectividad digital del país, la prestación de servicios de conectividad, el acceso y la apropiación de INTERNET.

Las acciones que se desarrollen a través del proyecto están orientadas a:

3.2 Proyectos estructurales del Plan que impactan la inclusión financiera

Proyecto 3: ConectiVIDAd para cambiar vidas

- Promover el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones de carácter esencial, con el fin de propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente y continua, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social, étnica o geográfica, se encuentren en situación de vulnerabilidad en zonas urbanas, rurales y apartadas.
- Incrementar la penetración del servicio de Internet fijo en hogares que atiendan a la focalización requerida por MINTIC, en las regiones que integran el proyecto, mediante estímulos orientados a superar barreras de acceso y asequibilidad.
- Promover el fortalecimiento de los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) en la industria TIC nacional, en zonas priorizadas dentro del marco estratégico del MINTIC.

Proyecto 4: Líneas de Fomento

Desplegar accesos a Internet fijo (internet de Banda Ancha) en hogares a través de la articulación de distintos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista, priorizando a comunidades y población de menores ingresos y en donde se presentan mayores retos frente a la asequibilidad del servicio.

Las acciones que se desarrollen a través del proyecto Líneas de Fomento están orientadas principalmente a:

- Promover el acceso a Internet como servicio público de telecomunicaciones esencial, para propender por la universalidad y garantizar y asegurar la prestación eficiente y continua del servicio.
- Incrementar la penetración del servicio de Internet fijo en hogares que atiendan a la focalización requerida por la entidad.

Ahora bien, para una de las fases implementadas de esta iniciativa, se desarrolla en articulación con las **Comunidades Organizadas de Conectividad (CDC)** que se formalicen según lo dispuesto en el Decreto 1079 de 2023, con el objetivo de desarrollar en estos actores algunas capacidades técnicas que les permitan desarrollar competencias para el apoyo en el seguimiento a la operación de las redes de telecomunicaciones desplegadas como mecanismo para que en el futuro se pueda dar la continuidad en alianza IPS y CDC.

Proyecto 5: Capacidad Satelital Nacional

Determinar e implementar una solución eficiente en lo técnico y lo económico, viable jurídicamente, que permita disponer de capacidad satelital agregada con el fin de atender, durante un período de referencia de hasta 15 años, la demanda potencial de conectividad a Internet relacionada con programas e iniciativas del sector TIC, así como de otros sectores de la economía nacional, tales como Educación, Salud y Defensa Nacional, entre otros.

3.2 Proyectos estructurales del Plan que impactan la inclusión financiera

Proyecto 6: Conectividad en Instituciones públicas

Promover la conectividad en el 100% de las instituciones educativas públicas del país en condiciones de calidad, disponibilidad y velocidad, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, cantidad de matrículas y disponibilidad de energía.

Proyecto 7: Obras por impuestos

Desarrollar proyectos de inversión para el Sector TIC, para llevar conectividad a los departamentos y municipios PDET y ZOMAC, a través del mecanismo de pago del impuesto sobre la renta por parte de los contribuyentes – Convenios Obras por Impuestos.

Proyecto 8: Proyecto de cofinanciación con entes territoriales

A través de alianzas entre el Ministerio TIC y entes territoriales del orden departamental se combinan esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y jurídicos para la implementación y ejecución de proyectos de Conectividad en municipios con una penetración a Internet inferior al 12%, con el fin de cerrar la brecha digital, promover la masificación del acceso a Internet y fortalecer el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por el momento, se ha formalizado acuerdos con los departamentos de Bolívar, Magdalena, Caldas, Vaupés, Valle del Cauca, Casanare, Atlántico, Quindío, Cauca, Norte de Santander, Córdoba y Cundinamarca. En el futuro, cualquier ente territorial que manifieste su interés de colaborar con el Ministerio TIC en la implementación de proyectos bajo este esquema podrá hacerlo

Proyecto 9: Centros potencia y la red nacional de inclusión digital

Puesta en servicio de Centros Potencia que busca implementar soluciones comunitarias de acceso a las TIC y la Inteligencia Artificial en el territorio nacional a través de la planeación, diseño, construcción y dotación de los mismos

Proyecto 10: Juntas de Internet – Comunidades Organizadas de Conectividad (JI-COC)

Impulsar la gobernanza comunitaria y la democratización de la prestación de los servicios públicos en Colombia, entendiendo que para lograr un mayor porcentaje de cobertura en la prestación del servicio de Internet se requiere vincular a la comunidad como prestador directo de este servicio. A través de diferentes organizaciones de base entre otras Juntas de Acción Comunal (JAC), comunidades indígenas, comunidades negras, afrodescendientes, raizales, palenqueros y ROM (identifica al pueblo gitano o romaní), Organizaciones Sociales de Base, Organizaciones Sin Ánimo de Lucro y grupos de interés que cumplan con la normatividad.

3.2 Proyectos estructurales del Plan que impactan la inclusión financiera

■ Proyectos de Demanda (Infraestructura)

Subsidios mediante bonos de Internet, acceso a TDT, ecosistemas de innovación, educación digital y apropiación comunitaria. Según el plan los objetivos para este grupo de proyectos son atender las brechas de asequibilidad del servicio, promover la apropiación en los hogares y la disminución de la brecha digital. Sobre esta base se formularon los siguientes proyectos:

Proyecto 12: Conexión para el cambio: bonos de internet como instrumento de transformación social

Contribuir a que los hogares que hoy no se encuentran conectados a Internet fijo superen la principal barrera que tienen para hacerlo que es la falta de recursos. Este programa busca aportar un porcentaje del valor de la tarifa del servicio de Internet fijo para que los hogares que no lo tengan lo puedan adquirir. De esta manera, el programa Conexión para el Cambio rompe el círculo vicioso de pobreza que impide el acceso a Internet y, por lo tanto, limita el goce de las externalidades positivas que la conectividad genera para mejorar las condiciones socioeconómicas de los hogares.

Proyecto 15: Educación Digital

El objetivo del proyecto SENATEC es abordar la brecha existente en la capacitación de ciudadanos en habilidades digitales, en el contexto de la cuarta revolución industrial, con el fin de mejorar sus posibilidades de empleabilidad y fortalecer la industria digital en Colombia. Las necesidades identificadas incluyen la falta de formación adecuada en tecnologías de la información (TI) y la necesidad de alinear la educación con las demandas del mercado laboral.

Las potenciales soluciones que se buscan implementar a través de SENATEC incluyen:

1. Desarrollo de programas de formación: Crear y ofrecer programas de formación en diversas modalidades que respondan a las tendencias del sector TIC y a las necesidades del mercado laboral.
2. Fortalecimiento de la infraestructura educativa: Mejorar la infraestructura y los recursos disponibles para la formación en TI, asegurando que las instituciones educativas cuenten con los medios necesarios para impartir una educación de calidad.
3. Capacitación de formadores: Identificar y formar ciudadanos con vocación de formadores en áreas de TI, garantizando la excelencia en la enseñanza y la disponibilidad de recursos humanos calificados para el SENA.

La implementación de estas soluciones tiene como objetivo generar un impacto positivo en la industria digital del país y contribuir al desarrollo económico y social de los colombianos

3.2 Proyectos estructurales del Plan que impactan la inclusión financiera

■ Proyectos Regulatorios y de Política Pública

Incluyen reformas legales, fortalecimiento de ISPs pequeños, gestión del espectro, impulso al ecosistema de Internet y calidad del servicio. Según el plan adicional a la implementación de proyectos de infraestructura y apropiación es necesario adoptar medidas para generar un entorno propicio para la inversión y evolución del sector TIC. Este aspecto implica una coordinación entre MINTIC, Agencia Nacional del Espectro y la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

En este sentido se formularon los siguientes proyectos:

Proyecto 16:
Régimen Normativo,
de política pública y
regulatorio
diferencial

Definición de un régimen normativo diferencial con enfoque estructural para comunidades organizadas de conectividad y para proveedores del servicio de Internet que tengan menos de 30.000 usuarios, en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso.

Proyecto 18:
Gestión eficiente del
espectro de
conectividad

Promover e implementar medidas conducentes a la modernización de la gestión eficiente del espectro radioeléctrico.

Proyecto 19:
Promover despliegue
de infraestructura

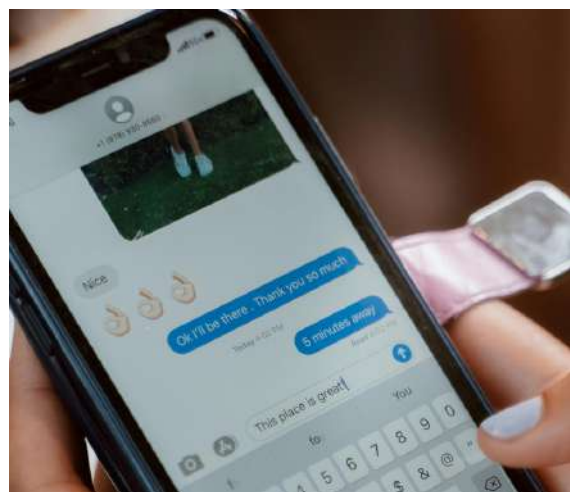
Promover e implementar medidas legales y reglamentarias que faciliten el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional.

Proyecto 20:
Promover desarrollo
del ecosistema de
internet

Promover el Desarrollo del Ecosistema de Internet con énfasis en pequeños y medianos ISPs, desarrollo de IXPs y CDNs, capacitación para ISPs, colaboración entre agentes.

Costos y alcance del Plan

- Proyección de inversión: más de \$17,6 billones de pesos, de los cuales 13,8 billones están destinados para mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura de redes, 1,3 Billones para promover conectividad a escuelas y promover servicios de internet por dos años en cada una.
- Horizonte de implementación: 2024 a 2033.
- Cobertura esperada: alcanzar más del 98% de hogares conectados directa o indirectamente.



3.3 Oportunidades del Plan de Conectividad



Enfoque integral y ambicioso

El plan propuesto por el Ministerio TIC destaca por su diseño estructurado y visión sistémica. No se limita únicamente al despliegue de infraestructura física, sino que integra aspectos sociales, económicos y regulatorios para garantizar un impacto sostenible. Al incluir proyectos de oferta (infraestructura), demanda (apropiación) y normatividad, se reconoce que la conectividad no es solo una cuestión técnica, sino una herramienta de transformación social y productiva.

Énfasis en Equidad Territorial y Social

Una de las fortalezas del plan es su foco territorial, priorizando las zonas rurales, comunidades étnicas, localidades PDET y ZOMAC, y otros contextos históricamente marginados. Se reconocen explícitamente las condiciones geográficas, socioeconómicas y culturales como determinantes del acceso a conectividad.



3.3 Oportunidades del Plan de Conectividad



Innovación en Modelos de Ejecución y Participación Comunitaria

El plan introduce mecanismos financieros innovadores, como:

- Obras por impuestos: permite a empresas aportar a proyectos TIC en lugar de pagar el impuesto sobre la renta.
- Cofinanciación con entes territoriales: fomenta alianzas público-privadas.
- Bonos de internet para hogares vulnerables: subsidios directos al consumidor.
- Además, incorpora modelos de participación social, como las Juntas de Internet y las Comunidades Organizadas de Conectividad (CDC), lo que fortalece la gobernanza comunitaria.

Dificultades en la ejecución pese al diseño robusto

El documento reconoce una brecha importante entre la formulación teórica del plan y su implementación real. Aunque se cuenta con una visión sólida, estudios de soporte y proyectos estructurados, los avances prácticos no se alinean con las expectativas.

Posibles causas:

- Trámites administrativos y regulatorios complejos.
- Falta de articulación entre niveles de gobierno.
- Limitaciones presupuestales o de gestión.
- Capacidad técnica limitada en algunas regiones.



3.4 Proyectos Complementarios para mejorar la inclusión

✓ Programa de Banca Digital Rural con Infraestructura Compartida

Facilitar la creación de microcentros de servicios financieros digitales en sedes comunitarias conectadas, bibliotecas rurales, escuelas o Centros PotenciaIA.

Acciones:

- Establecer convenios con bancos y cooperativas para operar servicios básicos en puntos conectados.
- Usar las Juntas de Internet o CDC como gestores locales del acceso.
- Integrar estos espacios con tecnología de identificación biométrica, QR y cajeros inteligentes (ATM simplificados).

✓ Subsidios para Dispositivos con Funciones Financieras

Garantizar el acceso a celulares o tabletas que permitan operaciones bancarias básicas (uso de billeteras móviles, transferencias, pagos).

Acciones:

- Ampliar el programa de bonos de conectividad para incluir dispositivos móviles preconfigurados con aplicaciones financieras (Daviplata, Nequi, MOVii, etc.).
- Establecer alianzas con fabricantes y entidades financieras para ofrecer dispositivos a bajo costo o en leasing digital.

✓ Educación Financiera Digital Comunitaria

Promover el uso de servicios financieros mediante formación práctica en entornos digitales rurales.

Acciones:

- Incluir educación financiera en el componente SENATEC, con módulos sobre: ahorro digital, microcréditos, pagos electrónicos, seguros y prevención de fraude.
- Implementar campañas pedagógicas presenciales y virtuales en lengua indígena o local, con apoyo de líderes comunitarios y promotores rurales.

✓ Incentivos para Bancarización a través de Conectividad

Usar la conectividad como puerta de entrada a la bancarización formal.

Acciones:

- Crear un sistema de bonificación digital por conectividad + bancarización, donde acceder a internet habilite a personas no bancarizadas a recibir beneficios (ej. subsidios, programas sociales o acceso a crédito).
- Integrar la apertura de cuentas simplificadas con la inscripción a bonos de internet.

3.4 Proyectos Complementarios para mejorar la inclusión



Red de Aliados Locales para soluciones financieras basadas en tecnología y Economía Popular

Facilitar la llegada de soluciones financieras basadas en tecnología a territorios rurales.

Acciones:

- Establecer nodos regionales de innovación digital rural (en los Centros Potencia) donde las soluciones financieras basadas en tecnología puedan testear soluciones con comunidades rurales.
- Crear un fondo semilla para emprendimientos rurales que usen la conectividad para ofrecer servicios financieros inclusivos (ej. aplicaciones de ahorro colectivo, pagos móviles entre agricultores, etc.).



Infraestructura de Datos para Inclusión Financiera Rural

Usar la conectividad para construir perfiles crediticios alternativos basados en datos de uso digital.

Acciones:

- Desarrollar un marco normativo y tecnológico para recopilar datos de consumo digital (pagos, compras en línea, transferencias móviles) que respalden la asignación de microcréditos en poblaciones sin historial bancario.
- Articular esto con el ecosistema de soluciones tecnológicas digitales y entes reguladores para asegurar protección de datos y transparencia.

3.5 Recomendaciones sobre conectividad

La conectividad no es simplemente una condición necesaria, es también un impulsor decisivo de la inclusión financiera. Más cobertura, mejores planes de conectividad y una oferta digital robusta generan efectos multiplicadores: usuarios que adoptan pagos digitales, construyen historial, acceden a crédito y se alejan del uso de efectivo.

Conocer este vínculo es esencial para diseñar estrategias de inclusión que integren infraestructura, tecnología, regulación e incentivos, y permitan medir el impacto real en la expansión y uso de los servicios financieros.

El plan de conectividad expuesto representa una apuesta estratégica para cerrar la brecha digital en Colombia y potenciar el desarrollo equitativo del país. Su enfoque multidimensional es su mayor fortaleza. Sin embargo, para que logre un impacto real y sostenible, debe superarse la desconexión entre la planificación y la ejecución, fortalecer la capacidad operativa y asegurar la participación activa de los territorios y la ciudadanía.

Es importante resaltar que fue un plan que se formuló con fecha de finalización en el año 2033, que respondió a múltiples estudios que diagnosticaron en detalle la situación y las soluciones tecnológicas para cerrar la brecha digital. Por lo tanto, sería recomendable no iniciar de cero nuevamente al respecto para formular los planes de conectividad futuros, sino basado en el actual, identificar acciones que permitan acelerar la ejecución y tomar acciones de ajuste en cuanto a estrategias en dado caso que la situación del momento lo amerite.



Fortalecer la Coordinación Interinstitucional: Establecer un comité operativo de articulación TIC permanente entre MINTIC, entes territoriales, entidades ejecutoras, reguladores (CRC, ANE) y actores comunitarios.



Simplificar la tramitología y acelerar procesos de contratación: Revisar y adaptar los procedimientos administrativos para los proyectos TIC, garantizando agilidad sin perder transparencia.



Fortalecer las capacidades técnicas locales y comunitarias: Impulsar programas de formación técnica a actores locales (comunidades, alcaldías, técnicos, JAC, etc.) para facilitar la ejecución descentralizada.



Asegurar la sostenibilidad financiera de los proyectos: Diversificar las fuentes de financiación y asegurar presupuestos plurianuales para la continuidad de los proyectos.

3.5 Recomendaciones sobre conectividad

-  **Implementar evaluación continua y transparente del avance:** Operacionalizar un sistema de monitoreo en tiempo real con información abierta y pública
-  **Incentivar la participación ciudadana y el control social:** Incluir a la sociedad civil y organizaciones comunitarias en la planificación, ejecución y vigilancia de los proyectos.
-  **Adaptar los Proyectos al contexto local:** Diseñar modelos de conectividad ajustados a las realidades geográficas, sociales y culturales de cada región.
-  **Tecnologías de baja demanda de conectividad:** Adoptar soluciones que funcionen con poca o nula conexión a internet, como USSD, IVR o aplicaciones offline-first que se sincronicen posteriormente. Esta estrategia incluiría la distribución de SIM cards con planes de datos móviles integrados para garantizar un acceso básico a internet en redes 2G o 3G.
-  **Planes de datos gratuitos (zero-rating):** Establecer convenios con operadores móviles para que el uso de aplicaciones de banca digital, billeteras móviles y portales financieros no consuma datos móviles. Esto se complementaría con paquetes de datos subsidiados para población vulnerable, enfocados en servicios financieros, educación y productividad.

Estas estrategias buscan convertir un plan sólido en resultados tangibles, reconociendo que los retos actuales no son únicamente técnicos, sino también institucionales, financieros y sociales. Superarlos requiere un enfoque colaborativo, territorializado y ágil, que convierta la conectividad en un derecho efectivo y transformador para todos los colombianos.

3.6 Experiencias exitosas en Conectividad



RappiPay Colombia

Davivienda implementó una amplia red de corresponsales bancarios rurales y colaboró con Rappi para lanzar RappiPay Davivienda, una billetera móvil con tarjeta y menú digital, potenciada por convenios de conectividad (datos gratuitos) y uso de cajeros mediante códigos QR. Esta estructura alimenta el acceso y uso de servicios financieros en localidades con poca cobertura bancaria.

Smart Gaon – Aldeas Inteligentes India

A través de la aplicación SmartGaon, se conectaron decenas de pueblos remotos en la India, lo que facilitó el acceso a información gubernamental, mercados rurales digitales y servicios financieros comunitarios. El proyecto integró conectividad con empoderamiento económico local



M-Kopa – Financiamiento de smartphone África



Esta plataforma proporciona teléfonos inteligentes con tecnología financiera integrada a usuarios en Kenia, Uganda, Nigeria, Ghana y Sudáfrica mediante un modelo de pago diario. Al combinar hardware, conectividad y servicios digitales, M-Kopa ha conectado más de 5 millones de usuarios y facilitado el acceso a microcréditos

RUGR India

RRUGR desarrolla productos financieros digitales diseñados para comunidades rurales de la India (pagos en lenguas locales, literacy financiera vernacular, agentes comunitarios digitales y banca sin sucursales). Esta oferta multicapas permite superar la barrera conectiva con soluciones locales y culturalmente pertinentes.



The background is a collage of financial and business-related images. It includes a blue-tinted globe, a bar chart with various bars, a line graph with percentages like 11% and 14%, and several forms with fields like 'Given Name', 'Middle name', and 'Visits'. Two vertical orange lines are positioned on the left side of the page, one near the top and one near the bottom.

Capítulo 4: Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera

4.1 Ecosistema actual

El ecosistema de inclusión financiera en Colombia está compuesto por una diversidad de actores que operan con distintos enfoques, niveles de cobertura y grados de innovación. Se destacan:



Sistema Financiero Consolidado

El sistema financiero es un actor histórico y esencial para la estabilidad económica, caracterizado por su solidez institucional, trayectoria de confianza y amplia presencia en los principales centros urbanos. Su papel como garante de seguridad y respaldo lo convierte en un pilar para la inversión, el ahorro y el desarrollo económico. Hoy, además, se encuentra en una etapa de transformación con la oportunidad de expandir su alcance hacia poblaciones de menores ingresos y territorios no tradicionales, impulsando una oferta más flexible, accesible y adaptada a las diversas realidades del país, lo que refuerza su rol como motor de inclusión y crecimiento sostenible.



Soluciones Financieras basadas en tecnología

Protagonistas del proceso de digitalización financiera. Ofrecen soluciones ágiles y de bajo costo, especialmente atractivas para segmentos no bancarizados. Han dinamizado el ecosistema con modelos centrados en pagos digitales, créditos alternativos y plataformas móviles.



Cooperativas y Fondos de Empleados

Cumplen un papel clave en zonas rurales y comunidades organizadas. Su enfoque solidario y territorial ha facilitado procesos de inclusión que reconocen lo colectivo y lo local.



Instituciones de microfinanzas

Atendiendo a microempresarios y trabajadores informales, estas entidades han desarrollado metodologías de crédito simplificado, educación financiera y acompañamiento técnico.

Si bien cada uno de estos actores ha avanzado en cobertura y productos, persiste una alta concentración en áreas urbanas y una limitada atención a sectores vulnerables y rurales. Las cooperativas, por ejemplo, siguen siendo el principal canal de acceso financiero en zonas apartadas, mientras que las entidades digitales se han expandido aceleradamente entre los jóvenes urbanos. Según cifras de la Banca de las Oportunidades, aproximadamente el 96,4% de los adultos en Colombia posee al menos un producto financiero, y alrededor del 83,9 % lo utiliza activamente. Aunque el acceso está ampliamente logrado, el uso efectivo y constante de esos servicios sigue siendo menor, lo que plantea un reto para lograr una inclusión financiera más profunda.

4.2 Modelos que Conectan: Negocios al Servicio de la Equidad Financiera

Los modelos de negocio exitosos en inclusión financiera son aquellos que combinan eficiencia operativa, bajo costo y alto impacto social. La sostenibilidad de estos modelos no solo se mide en términos financieros, sino también en su capacidad para adaptarse culturalmente, ser replicables y generar confianza a largo plazo. Entre los enfoques más destacados están:

✓ **Microcrédito inclusivo:**

Diseñado para personas sin historial crediticio, con metodologías adaptadas como créditos grupales, garantías flexibles y asesoría personalizada.

✓ **Seguros inclusivos:**

Los seguros inclusivos son soluciones diseñadas para proteger a personas y comunidades que históricamente han quedado por fuera del sistema financiero, como mujeres, hogares rurales y trabajadores informales. Se caracterizan por ser accesibles, de bajo costo y fáciles de entender, ofreciendo coberturas ajustadas a las realidades económicas y riesgos cotidianos de estas poblaciones

✓ **Ahorro digital:**

Plataformas móviles que permiten ahorrar desde montos bajos, sin comisiones y con incentivos por ahorro recurrente. Fomentan la planificación financiera sin necesidad de infraestructura física.

✓ **Onboarding digital:**

Vinculación sin papeles, a través del celular, con validación biométrica o verificación remota. Ha sido clave para llegar a jóvenes, migrantes y trabajadores informales.



4.3 Experiencias Exitosas en Modelos de Negocio



Nequi Colombia

Nequi es una plataforma 100% digital del Grupo Bancolombia que ha revolucionado la inclusión financiera en el país. Permite abrir una cuenta sin costo, usarla sin papeleo y gestionar transacciones desde el celular. Su enfoque está en jóvenes, trabajadores informales y personas que nunca habían tenido una cuenta bancaria. Nequi también integra herramientas de control financiero, ahorro programado y productos de crédito sin trámites complejos.

Movii Colombia

Movii es una solución financiera basada en tecnología que ha logrado llegar a cientos de miles de colombianos con una tarjeta prepago y una plataforma digital que no requiere historial crediticio. Se orienta especialmente a personas no bancarizadas y beneficiarios de programas sociales. Además de pagos, Movii facilita el retiro de dinero en cajeros, el pago de servicios y transferencias a bajo costo.



Bancosol Bolivia

BancoSol fue la primera institución de microfinanzas que evolucionó a banco comercial especializado. Su modelo ha sido pionero en ofrecer servicios financieros a personas de bajos ingresos con enfoque de género, educación financiera y presencia territorial. Ha desarrollado productos para mujeres emprendedoras, comunidades rurales y pequeños negocios informales, con altos niveles de recuperación crediticia.

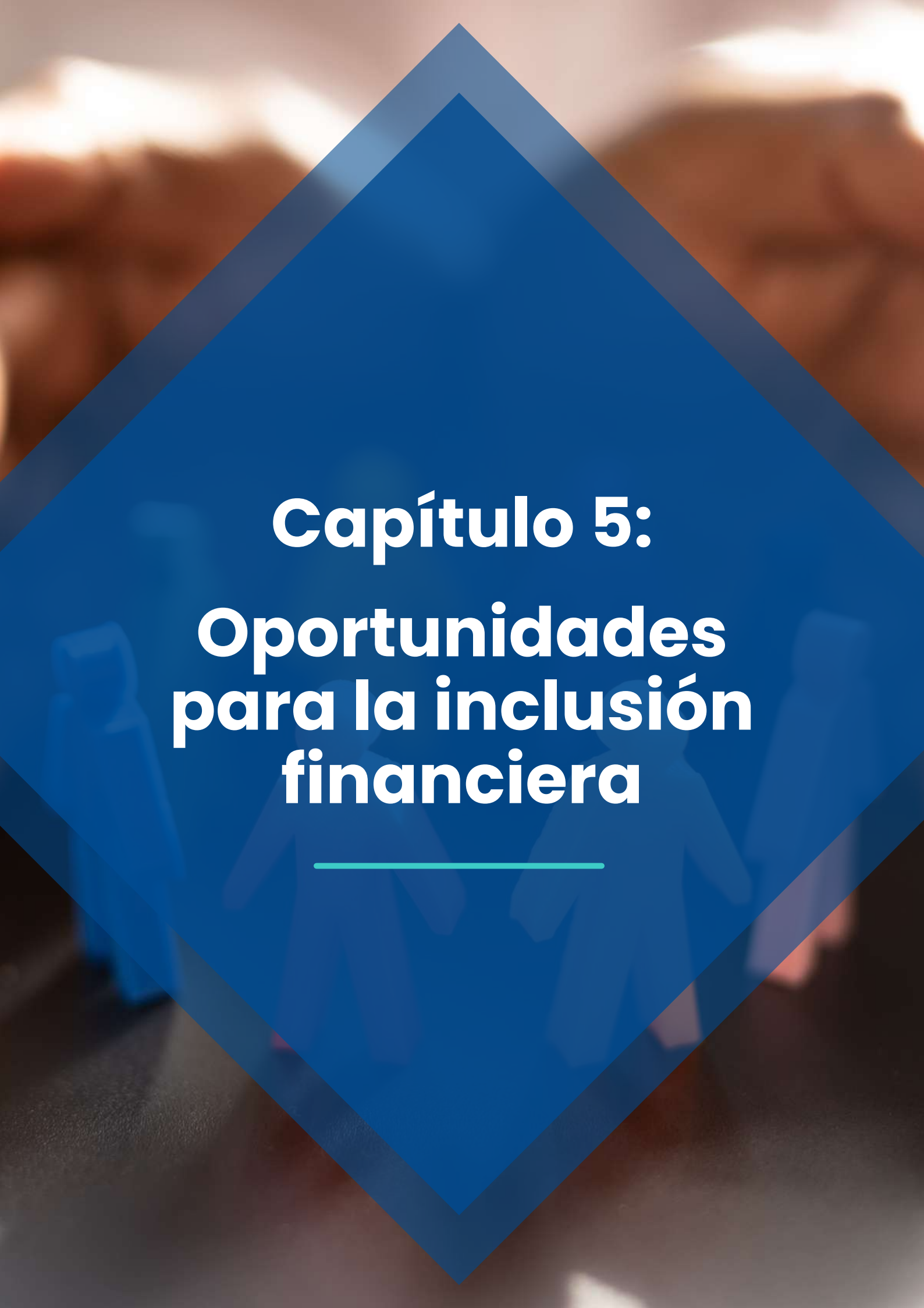
Winkomun España y América Latina

Winkomun es una plataforma de ahorro colectivo digital que reproduce el modelo tradicional de "roscas" o "natilleras" en versión virtual. Ha sido replicada en varios países de América Latina, facilitando que grupos de mujeres, trabajadores informales o migrantes se organicen para ahorrar juntos, prestarse dinero entre sí y aprender finanzas básicas desde un enfoque colaborativo.



4.4 Recomendaciones sobre Modelos de Negocio

-  **Fomentar marcos regulatorios flexibles:** Impulsar espacios de experimentación regulatoria como los sandbox financieros para que las soluciones financieras basadas en tecnología puedan innovar sin restricciones iniciales, bajo supervisión y con enfoque de riesgo proporcional.
-  **Estimular emprendimientos con propósito social:** Apoyar con incentivos, capital semilla o alianzas estratégicas a empresas emergentes que combinen tecnología con impacto social en territorios vulnerables.
-  **Promover interoperabilidad e inclusión desde el diseño:** Establecer estándares que permitan que todas las plataformas, bancos y soluciones financieras basadas en tecnología se conecten, y que los productos sean diseñados con principios de usabilidad universal.
-  **Medir el impacto real de los modelos inclusivos:** Incluir indicadores de equidad, autonomía financiera y sostenibilidad en la evaluación de productos y políticas financieras, más allá de los datos tradicionales de cobertura.



Capítulo 5:

Oportunidades para la inclusión financiera

Inclusión Financiera en Colombia: Oportunidades

Fomento de la Apropiación Digital y Financiera: La Clave para un Impacto Sostenible

Para que la inclusión financiera trascienda el acceso y genere un impacto real, es fundamental asegurar la apropiación de los servicios por parte de las personas, es decir, que los comprendan, valoren y adapten a su vida cotidiana de manera autónoma y sostenible. Las oportunidades para lograrlo radican en la implementación de estrategias integrales y centradas en el usuario:

Ruta de Acompañamiento Activo para vencer la desconfianza

Es crucial desplegar un enfoque estructurado que aborde las barreras actitudinales como la desconfianza y la autoexclusión.

Los productos y servicios financieros deben nacer de un profundo conocimiento de las realidades culturales, sociales y económicas de las comunidades. Esto implica involucrarlas activamente en el proceso de creación, adaptar los lenguajes y costumbres, y asegurar que las soluciones tecnológicas sean intuitivas, accesibles y relevantes.

Diseño Centrado en el Usuario y Enfoque Intercultural

Integración de la Educación Financiera en Políticas Públicas:

La alfabetización financiera y digital debe dejar de ser un esfuerzo aislado para convertirse en un componente estructural. Se recomienda incorporar la educación financiera en programas sociales y laborales.

Inclusión Financiera en Colombia: Oportunidades

Aprovechamiento Estratégico de la Conectividad: Motor de la Inclusión Financiera

La conectividad digital no es solo una condición necesaria, sino un impulsor decisivo de la inclusión financiera, generando efectos multiplicadores al facilitar la adopción de pagos digitales, la construcción de historial crediticio y el alejamiento del efectivo. El Plan Estratégico de Expansión de Conectividad Digital de Colombia ofrece un marco robusto de oportunidades:

Visión Integral y Foco en la Equidad Territorial

El plan se distingue por su enfoque ambicioso que combina infraestructura (oferta), apropiación y asequibilidad (demanda), y un entorno normativo, reconociendo que la conectividad es una herramienta de transformación social.

El plan introduce oportunidades financieras como Obras por Impuestos y cofinanciación con entes territoriales, además de bonos de internet para hogares vulnerables, que subsidian el acceso directo. Asimismo, promueve modelos de participación social como las Juntas de Internet y las Comunidades Organizadas de Conectividad (CDC), fortaleciendo la gobernanza comunitaria.

Mecanismos Financieros y de Participación Innovadores

Proyectos Complementarios para la Inclusión:

El plan articula proyectos específicos que potencian la inclusión financiera a través de la conectividad.

Inclusión Financiera en Colombia: Oportunidades

Desarrollo de Modelos de Negocio Inclusivos e Innovadores: Adaptando la Oferta a la Realidad

Los modelos de negocio exitosos en inclusión financiera deben combinar eficiencia, bajo costo y alto impacto social, con capacidad de adaptación cultural, replicabilidad y generación de confianza. Las oportunidades en este frente se centran en la innovación y la adaptación regulatoria:

Fomento de Marcos Regulatorios Flexibles:

Es esencial impulsar espacios de experimentación regulatoria, como los sandbox financieros, para que las soluciones financieras basadas en tecnología y otras innovaciones puedan desarrollarse sin restricciones iniciales excesivas, bajo supervisión y con un enfoque de riesgo proporcional. Esto permite que soluciones ágiles y de bajo costo lleguen a segmentos no bancarizados.

Apoyar con incentivos, capital semilla o alianzas estratégicas a empresas emergentes que combinen tecnología con un impacto social significativo en territorios vulnerables es una gran oportunidad para dinamizar el ecosistema.

Estímulo a Emprendimientos con Propósito Social

Promoción de la Interoperabilidad y la Inclusión desde el Diseño

Establecer estándares que permitan que todas las plataformas, bancos y soluciones financieras basadas en tecnología se conecten entre sí es crucial. Además, los productos deben diseñarse con principios de usabilidad universal, facilitando su adopción masiva y reduciendo las fricciones para el usuario final.

Transformar los puntos físicos como los corresponsales bancarios y los cajeros automáticos en centros de servicios multifuncionales. Esto implica ir más allá de las transacciones básicas para ofrecer servicios agregados como educación financiera, facilitación de solicitud de créditos, vinculación digital e interoperabilidad con billeteras virtuales.

Transformación de cajeros y corresponsales bancarios

Referencias bibliográficas

- ASOBANCARIA. (2025). Entrevistas Segmentos de Interés (Respuestas) – Respuestas de formulario 1. [Formulario de respuestas no publicado].
- BBVA Spark. (2023). Fintech y emprendimiento para impulsar la inclusión financiera en América Latina. Recuperado de <https://www.bbvaspark.com/en/news/fintech-entrepreneurship-to-drive-financial-inclusion-in-latin-america/>
- Banca de las Oportunidades. (2024). Inclusión financiera en matices: Reporte de inclusión financiera 2024. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co>
- Banca de las Oportunidades. (2022). Panorama de inclusión financiera en Colombia. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co>
- Cipoletta Tomassian, G., & Matos, A. (2018). Hechos estilizados sobre la inclusión financiera en América Latina. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 37-58). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). (2021). Educación financiera para la inclusión financiera. Gobierno de México. Recuperado de <https://www.gob.mx/cnbv>
- DANE. (2022). Encuesta de calidad de vida. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Recuperado de <https://www.dane.gov.co>
- Ferraz, J. C., & Ramos, L. (2018). La inclusión financiera en América Latina desde una perspectiva regional. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 285-306). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Fintech Americas. (2023). Premios a los Innovadores Financieros en las Américas. Recuperado de <https://www.fintechamericas.co>
- Fundación Capital. (s.f.). Lista de sueños: educación financiera en zonas rurales. Recuperado de <https://fundacioncapital.org>
- Global Findex Database. (2022). Measuring financial inclusion and the fintech revolution. Banco Mundial. Recuperado de <https://globalfindex.worldbank.org>
- Grupo Banco Mundial. (2022, 29 de marzo). Inclusión financiera.
- Journal of Economic Structures. (2023). Mobile network coverage and the adoption of financial services in Africa. Recuperado de <https://journalofeconomicstructures.springeropen.com>
- Klapper, L., & Singer, D. (2022). The role of financial services in empowering the poor. World Bank Research Observer, 37(1), 1-25. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkab005>
- Lahaye, E., Abell, T. E., & Hoover, J. K. (2017, junio). Una visión del futuro: Inclusión financiera 2025 (Enfoques n.o 107). CGAP. Recuperado de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Vision-of-the-Future-Jun-2017-Spanish.pdf>

Referencias bibliográficas

- Lecuona, R., Neira Burneo, S., & Zuleta, L. A. (2018). Una caja de herramientas para promover la inclusión financiera. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 307-342). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Lecuona V., R. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en México: el papel de la banca de desarrollo. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 145-188). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- León, J. (2018). Inclusión financiera de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en el Perú: el caso de la banca de desarrollo. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 189-218). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Mastercard. (2025, 6 de febrero). El nuevo informe de Mastercard destaca el papel clave de las fintechs en la inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Mastercard Newsroom.
- Mendes de Paula, G., de Carvalho Araújo, S., & de Oliveira, W. T. (2018). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Brasil. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 113-144). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Neira Burneo, S. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 221-256). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). La banca de desarrollo y la innovación para la inclusión financiera. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 59-78). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Sancho Villalobos, F. (2018). La inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. En E. Pérez Caldentey & D. Titelman (Eds.), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (Libros de la CEPAL, N° 153, pp. 257-282). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). Informe de inclusión financiera. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co>

Referencias bibliográficas

- Winkomun. (s.f.). Ahorro colaborativo digital para comunidades. Recuperado de <https://www.winkomun.org>
- Accion. (2024). Strengthening communities in rural Colombia through digital transformation. Recuperado de <https://www.accion.org/strengthening-communities-in-rural-colombia-through-digital-transformation>
- Time. (2024). How the Edison Alliance aims to improve digital access for 1 billion people. Recuperado de <https://time.com/7209794/edison-alliance-digital-technology>
- Wikipedia contributors. (2024). SmartGaon. En Wikipedia, The Free Encyclopedia. Recuperado de <https://en.wikipedia.org/wiki/SmartGaon>
- M-Kopa. (s.f.). About us. Recuperado de <https://www.m-kopa.com>
- Times of India. (2024). Inside RUGR's smart finance ecosystem in India. Recuperado de <https://timesofindia.indiatimes.com/business/india-business/indias-new-banking-backbone-inside-rugrs-smart-finance-ecosystem/articleshow/122434027.cms>

**Aso
Ban
Caria**