Inclusión Financiera a Través de las Fintech en Colombia

Monografía

Trabajo de Grado para Optar por el Título De Administración Financiera

Nombres y Apellidos de Estudiantes

Angie Yasmin Paz Toro

Karen Jineht Astaiza Gaviria

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración

Programa de Administración Financiera

Popayán

2024

Inclusión Financiera a Través de las Fintech en Colombia

Monografía

Angie Yasmin Paz Toro

Karen Jineht Astaiza Gaviria

Mag. Oscar Jair Rivera Gordillo

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración

Programa de Administración Financiera

Popayán

2024

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma Del Presidente Del Jurado

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

Popayán, mes, año

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios por darnos fortaleza y sabiduría para continuar en el proceso académico y así cumplir nuestros anhelados deseados.

A nuestros padres Angie Gaviria, Carlos Astaiza, María Toro, y Gerardo Paz quienes con su amor, esfuerzo, apoyo y ejemplo de constancia nos han ayudado a cumplir hoy un sueño más, con su bendición a diario nos protegen a lo largo de la vida, y que con sus palabras de ánimo poder seguir recorriendo este camino hasta el final.

A nuestros amados hijos, compañeros y motor de vida Eithan Astaiza y Stephanie Paz, quienes han sido la mayor bendición de nuestras vidas, por quienes cada día buscamos avanzar en todos los aspectos, esta tesis es un pequeño testimonio de que todo lo que hacemos es pensando en ustedes, siendo ejemplo para que siempre sigan adelante y luchen por sus sueños, ¡gracias por llenar nuestro mundo de amor y dulzura!

Las autoras Karen Astaiza y Angie Paz.

Agradecimientos

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Primeramente, agradecerle a Dios por ser el dador de vida, guiarnos en cada paso de este viaje académico y darnos la fuerza para perseverar. Gracias Dios por ser nuestra fuente de sabiduría y entendimiento en este logro académico.

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los maestros de la Universidad, por su disposición y enseñanza ampliando nuestros conocimientos, por estar presentes en cada proceso y compartir sus experiencias en pro de generar nuevos aprendizajes, especialmente a nuestro Tutor Oscar Jair Rivera Gordillo por su paciencia, orientación y apoyo han sido invaluables en el proceso de esta tesis, su conocimiento, paciencia y compromiso han sido fundamentales para nuestro éxito académico; esta tesis es un testimonio de tu guía experta y amable, gracias por ser un mentor excepcional.

Contenido

Lista de Gráfica 8
Resumen 9
Abstract 10
Introducción 11
1. Definición del Problema. 13
1.1 Planteamiento del Problema. 13
1.2 Formulación del Problema 15
2. Objetivos 16
2.1 Objetivo General 16
2.2 Objetivos Específicos. 16
2.2.1 Establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a las Fintech. 16
2.2.2 Identificar los principales efectos y barreras que intervienen en la inclusión financiera. 16
2.2.3 Evaluar el rendimiento de las Fintech en el sector financiero. 16
3. Justificación 17
4. Antecedentes 19
5. Marco de Referencia 26
6. Metodología 44
6.1 Método de Estudio. 44
6.2 Técnicas para la Recolección de la Información 45
6.3 Fuentes Primarias y Secundarias 46

6.4 Sistematización de la Información 46

7. Discusión..... 47

7.1 Establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a las Fintech 47

7.2 Identificar los principales efectos y barreras que intervienen en la inclusión financiera. 59

7.3 Evaluar el rendimiento de las Fintech en el sector financiero. 71

8. Conclusiones..... 75

9. Recomendaciones..... 77

10. Referencia Bibliografía..... 79

Lista de Gráficas

Figura 1 *Evolución del acceso y uso de servicios financieros en Colombia* 49

Figura 2 *Evolución del indicador de acceso y uso de depósitos de bajo monto 2019-2023* 55

Figura 3 *Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por rango de edad 2022-2023*..... 57

Figura 4 *Indicador de acceso a Internet fijo por cada 100 habitantes por departamentos (más representativos)* 63

Figura 5 *Indicador de acceso a Internet fijo por cada 100 habitantes por departamentos (menos representativos)* 66

Resumen

Con el objetivo de analizar cómo las Fintech intervienen en la inclusión financiera en Colombia en los últimos años, identificando las barreras intervienen para que el acceso y el uso heterogéneo en territorio nacional, además de su innovación hace que las plataformas digitales y aplicaciones móviles contribuyan significativamente en la inclusión financiera pese a los desafíos encontrados como la falta de acceso a internet en algunas zonas.

La presente investigación se desarrolló a través de un enfoque mixto como cualitativo-cuantitativo, abarcando estudios realizados por diferentes entidades como Asobancaria además de la revisión de la literatura encontrada en la web, analizando el acceso de tienen los colombianos al sistema financiero, las barreras existentes y el rendimiento de las Fintech más importantes en Colombia, los resultados evidencia un crecimiento exponencial en el acceso a servicios financieros y pese al avance tecnológico aún persiste la brecha digital entre las zonas rurales y dispersas del país por la falta de conectividad y la falta de educación financiera.

Abstract

With the objective of analyzing how Fintech intervenes in financial inclusion in Colombia in recent years, identifying the barriers that intervene for access and heterogeneous use in national territory, in addition to its innovation makes digital platforms and mobile applications contribute significantly to financial inclusion despite the challenges encountered such as the lack of access to the Internet in some areas.

This research was developed through a mixed qualitative-quantitative approach, covering studies carried out by different entities such as Asobancaria in addition to the review of the literature found on the web, analyzing the access that Colombians have to the financial system, the existing barriers and the performance of the most important Fintech in Colombia, the results show an exponential growth in access to financial services and despite technological progress, the digital gap between rural and dispersed areas of the country still persists due to the lack of connectivity and the lack of financial education.

Introducción

La inclusión financiera ha generado gran importancia desde los últimos años, esto hace referencia si una persona cuenta con acceso y uso al sistema financiero, donde juega un papel crucial a la hora de reducir brechas, en especial a la población vulnerable, que se encuentra en zonas rurales o dispersas. Así mismo, se destaca la importancia del desarrollo de las fintech las cuales buscan integrar a todos los colombianos al sistema financiero sin importar su ubicación geográfica, o condición económica, además de llegar a zonas donde la banca tradicional es inexistente.

Hace una década sistema financiero en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo gracias a las fintech ya que son completamente digitales lo que permite su fácil acceso desde un Smartphone. A través de plataformas digitales o aplicaciones móviles ofrecen alternativas a los usurarios desde pago digitales, compras en línea, préstamos y mucho más siendo así su notoria contribución a la inclusión financiera en Colombia ya que permite que algunos segmentos poblacionales que se encontraban excluidas del sistema financiero, como lo son las personas con bajos ingresos, o la población que se encuentra en zonas rurales y dispersas del país ofreciendo su fácil acceso sin necesidad de desplazarse a la una oficina presencial, pese a los avances alcanzados, aun se siguen evidenciando brechas en cuanto a infraestructura física en algunas zonas rurales y dispersas

En la presente investigación se pretende analizar cómo se ha comportado la inclusión financiera a través de las Fintech, por esta razón se plantean diferentes objetivos uno de ellos es

establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a las Fintech el cual permite identificar cuantas personas acceden al sistema financiero especialmente a los usuarios que usan los depósitos de bajo monto uno de los principales motores en la inclusión financiera, del mismo modo se pretende identificar los principales efectos y barreras que intervienen en la inclusión financiera, la cual está relacionada con la falta de infraestructura en diferentes zonas del país, como también el conflicto armado que se presenta en gran parte del país, finalmente evaluar el rendimiento de las Fintech en el sector financiero, tales como los depósitos de bajo monto, más influyentes como Daviplata, Nequi y RappiPay.

Este trabajo investigativo se realizó utilizando un enfoque cualitativo para poder organizar y manipula la información recogida tomada como base por investigadores, empleando una investigación descriptiva con el fin de llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones predominantes a través de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos y población en general, conociendo así los impactos positivos y negativos en la economía, dentro del sistema financiero en Colombia, por consiguiente se evidenciaron a gran escala las principales barreras que impiden de manera importante la inclusión financiera sin discriminación alguna a la población que la requiere, evaluando finalmente el rendimiento de las Fintech en el sector financiero del país.

1. Definición del Problema.

1.1 Planteamiento del Problema.

"El término fintech proviene de dos palabras inglesas: finance (finanzas) y technology (tecnología). La traducción sería algo así como tecnología financiera. Es decir, ofrecer servicios financieros a través de las nuevas tecnologías." (López, 2018) Por medio de las plataformas digitales, las Fintech brindan servicios financieros digitales más especializados, accesibles, y fáciles de usar. "Las Fintech no solo se limita únicamente a las plataformas de pagos, pues comprenden una multitud de productos y servicios financieros enfocados en la automatización de procesos de la empresa en diferentes geografías y mercados" (Santarder Private Banking, s.f.)

En la década de 2000, las Fintech comenzaron a ofrecer una gama más amplia de servicios financieros, incluyendo préstamos, pagos, seguros e inversiones. El crecimiento de las Fintech se aceleró aún más en la década de 2010, impulsado por la crisis financiera de 2008, que hizo que las personas buscaran alternativas a los servicios financieros tradicionales.

Durante la pandemia de COVID-19 el sector FinTech se vio afectado tanto de manera positiva y negativa. Durante los primeros meses de la pandemia Las FinTech se vieron afectadas principalmente en su capital de reserva, en la evaluación actual de los negocios y en sus perspectivas de recaudación de fondos a futuro. Sin embargo, a medida que la pandemia se extendió, la industria Fintech comenzó a experimentar un mayor crecimiento. "En materia de números, las inversiones al mercado Fintech crecieron en un 13% entre la segunda mitad del

2020 y la primera de 2021, pasando de US$ 87.000 millones a US$ 98.000 millones" (Anhesini, 2021)

El desarrollo de las Fintech en América Latina y el caribe ha sido un fenómeno importante y notorio en la última década, la región ha experimentado un crecimiento económico entre el 2017 hasta el 2023 de más del 340%, "pasando de 703 empresas en 18 países en 2017, a 3.069 en 26 países en 2023, según el cuarto informe de la serie Fintech en América Latina y el Caribe" (Finnovista, 2024), adoptando tecnologías financieras e impulsado por factores que contribuyen al éxito y expansión, teniendo en cuenta que la región tiene una población joven y conectada facilitando una gran demanda en servicios financieros digitales posicionando a las Fintech. Es importante resaltar que la Asociación Colombia Fintech menciona, que en el país "hay un total de 322 fintech que generan alrededor de 9.000 empleos. Así mismo, el informe de la asociación indica que el ecosistema experimentó un alza en los ingresos de 74% contra 2019." (Arenales, 2022)

Pese a las limitaciones y barreras que aún impactan negativamente en la economía se destaca que en zonas rurales o remotas la infraestructura financiera es insuficiente e inexistente debido a la falta de recursos económicos, además de la desigualdad social, ya que muchas personas carecen del conocimiento y recursos necesarios para abrir una cuenta financiera o solicitar préstamos. Por otro lado, es evidente el efecto del bajo nivel de educación financiera y su incidencia sobre conceptos financieros de cómo utilizar de forma adecuada los servicios financieros generando desconfianza en el sistema, por esa razón, las personas optan por continuar realizando prácticas financieras tradicionales en favor del ahorro, tales como el acceso

a servicios que ofrecen los bancos, compañías de seguros y otras instituciones de inversión que llevan más años establecidos en el mercado y que suelen ser más costosos y menos eficientes que las Fintech.

En este sentido, mediante el presente trabajo se pretende analizar el impacto de la inclusión financiera del modelo Fintech en Colombia, realizando un enfoque tanto a personas naturales como jurídicas. Pues este modelo financiero tiene el potencial para cerrar la brecha de la inclusión financiera al brindar servicios financieros innovadores, rentables y accesibles a través de plataformas digitales. Sin embargo, quedan varios desafíos a abordar, incluida la brecha digital. Por lo tanto, esta monografía tiene como objetivo investigar cómo las Fintech pueden promover de manera eficaz la inclusión financiera al analizar su impacto en la población, específicamente en aquella cuyo conocimiento financiero sea limitado para identificar posibles inconvenientes y soluciones.

1.2 Formulación del Problema.

¿Qué impacto tienen las FinTech en la inclusión financiera en Colombia?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el efecto que tienen las Fintech en la inclusión financiera en Colombia.

2.2 Objetivos Específicos.

2.2.1 Establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a las Fintech.

2.2.2 Identificar los principales efectos y barreras que intervienen en la inclusión financiera.

2.2.3 Evaluar el rendimiento de las Fintech en el sector financiero.

3. Justificación

El mercado Fintech se ha consolidado como uno de los sectores más influyentes en el crecimiento y desarrollo del sector de servicios financieros. Cabe resaltar que sistema financiero es esencial en el desarrollo económico de cualquier país como lo ha señalado (Demirgürc-Kunt y Levine, 2001) se puede decir que cuanto más ricos son los países, más fuerte se vuelve el sistema financiero, lo que permite un desarrollo acelerado, ya que facilita la financiación de la creación de nuevas empresas y el financiamiento a empresas ya existentes, creando un vínculo entre el sistema financiero y el crecimiento económico donde se hace evidente la necesidad de brindar a toda la sociedad el acceso a los servicios y productos financieros disponibles en el mercado.

La evolución de las Fintech en Colombia ha crecido de manera sustancial en la industria de servicios financieros, para la zonas rurales y dispersas, el indicador de acceso en el país "alcanzó un 85,9% de la población adulta en junio de 2020. La pandemia generada por el Covid-19 ha sido, sin duda, un catalizador de este resultado. Sin embargo, el indicador de inclusión financiera para zonas rurales (66,1%) y rurales dispersas (55,3%)" (Asobancaria, 2020). De igual manera el sector financiero se ha centrado en ingresar la tecnología móvil explotando el uso de teléfonos inteligentes en gran parte de la población y creando soluciones tecnológicas de bajo costo que permiten realizar operaciones bancarias a la población que aún carece de acceso a productos financieros.

Por otro lado, en esta investigación se tendrá en cuenta un concepto clave para comprender las Fintech y su impacto en la disminución de brechas financieras en el país, y es la educación financiera**,** entendiéndose como uno de los principales factores que inciden

directamente en la inclusión financiera. Así, se entiende que al mejorar esta educación puede a su vez mejorar la inclusión financiera en el país. También se encontró, como dato relevante, que la educación financiera es deficiente en familias de bajos recursos, esto conlleva a la reducción en el uso de productos financieros, esta baja utilización genera que pierdan la oportunidad de aprovechar métodos de financiación más asequibles, por ellos varios estudios realizados confirman que uno de los pasos más importantes antes de alcanzar la inclusión financiera es educar a las personas al respecto, además, existe una creciente desconfianza hacia el sector que es visto como una copia del sector bancario, pero en forma digital, todavía tiene un largo camino por recorrer para diferenciarse de la banca tradicional más allá del modelo digital de colocación y captación.

Por último, es menester decir que, en la actualidad, la población de bajos ingresos que viven en zonas de difícil acceso luchan por acceder a productos y servicios financieros tradicionales, aunque es problema crítico, es un fenómeno que viene ocurriendo desde hace años y se debe a fenómenos violentos o conflicto armado que afectan el desarrollo de las zonas ya que limita la capacidad de las empresas para expandirse y ofrecer servicios financieros seguros. Por lo anterior, esta investigación es de importancia desarrollarla, ya que la tecnología tiene un gran potencial en reducir la brecha entre las poblaciones desfavorecidas y las instituciones financieras, lo que conlleva a un cambio importante y positivo en la forma que se utilizan las finanzas generando una mejora continua de sus servicios para satisfacer las necesidades financieras de un mercado exigente

4. Antecedentes

En el documento "La inclusión financiera en Colombia: desafíos y oportunidades", publicado por el Banco de la República de Colombia (2016), se afirma que, en Colombia, en la última década se ha observado un progreso significativo en el ámbito de la inclusión financiera. Sin embargo, aún se evidencian las brechas y desafíos en regiones rurales con ingresos limitados, teniendo en cuenta que este es uno de los factores más importantes para fomentar la igualdad de oportunidades financieras, entre otros aspectos como el nivel de ingresos, el nivel educativo y las necesidades de liquidez.

Así mismo, en este documento se exponen algunas estadísticas que presentan cómo estaba la situación de inclusión financiera antes del auge de las Fintech en Colombia. En 2016, tan solo el 57% de los adultos colombianos tenían acceso a una cuenta bancaria, cifra que disminuye aún más en las áreas rurales, alcanzando el 38%, y entre las mujeres, donde llegaba al 49% Así mismo, se evidencia bajo nivel en el uso de servicios financieros, el 22% de los adultos colombianos utilizan la cuenta bancaria como medio de ahorro. Así mismo, se destaca el problema de los altos costos que conlleva acceder a los servicios financieros en Colombia, causando un difícil acceso a la población con bajos ingresos. (Banco de la República, 2020).

Sin embargo, antes de esto, se puede identificar un principal antecedente a la llegada oficial de las Fintech a Colombia y es la promulgación de la Ley 1328 del 2009 que regula las operaciones de las entidades financieras en el país. Esta ley permitió el desarrollo de nuevas empresas con esta modalidad que ofrecieron servicios financieros innovadores, como préstamos peer-to-peer, billeteras digitales y banca móvil. Así mismo, tomado directamente de un ejemplo

de las Fintech nacionales, se encuentra el Grupo R5, donde hace una recopilación de la historia del marco legal de las Fintech y se encuentra que se crearon nuevas leyes y decretos para regular las mismas, este las menciona,

> En agosto de 2018 el gobierno colombiano expidió el **Decreto 1357** que reglamenta la actividad de *crowdfunding* y el decreto 2443, por el cual permite una vinculación entre Fintech y bancos. En 2019, la Superintendencia Financiera de Colombia publicó el Proyecto de Circular Externa Número 3 de 2019 para promover alternativas de pagos electrónicos. Se creó también el *sandbox* regulatorio con el Decreto 1234 de 2020 para permitirles a las empresas innovadoras operar temporalmente bajo reglas que limitan el número de usuarios o el tiempo en que se puede ofrecer el producto. (Grupo R5, s.f.)

En esta misma línea, otros autores también desarrollan el marco legal de las Fintech en Colombia, pero para ello reconocieron en primera medida el marco normativo sobre el sistema financiero en general, ya que las Fintech se rigen a partir del mismo. Gutiérrez y Moreno (2023), presentan las normas relacionadas al marco financiero, algunas de las más destacadas son la Ley 1328 de 2009, que ya se nombró con anterioridad, la cual es la Ley "Regula las actividades financieras, aseguradoras y del mercado de valores en Colombia, con el fin de garantizar la estabilidad y el desarrollo del sistema financiero, promover la competencia y proteger a los usuarios de estos servicios." Así mismo se encuentra la Ley 1340 del mismo año, "Garantiza un mercado justo y competitivo en Colombia, estableciendo normas para proteger la competencia y evitar prácticas restrictivas que perjudiquen a los consumidores y a la economía en general." (Gutierrez & Moreno, 2023)

El trabajo de grado "El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas." (2021) Realizado por las estudiantes Daniela Martínez

Días y Laura Daniela Montaño Gómez de la Universidad de la Salle, Bogotá, analizan a las Fintech como una herramienta de inclusión financiera para las Pymes colombianas a través del medio de financiamiento, logrando evidenciar que dicha inclusión es uno de los retos a los que se deben enfrentar las pymes en Colombia y específicamente al acceso de financiamiento con las entidades financieras del país, a pesar de que han surgido avances tecnológicos en el sector financiero, ya algunas de las empresas cuentan con nuevas fuentes de financiación alternas como son las Fintech, a raíz de que la financiación es uno de los principales medios para fortalecimiento y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas denominadas "Pymes" permitiéndoles así mejoras, aumento de productividad y nivel competitivo en los mercados con el fin de optimizar la dirección al logro de los objetivos.

En su investigación encuentran resultados de la "Gran Encuesta Pyme realizada por la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (Asociación Nacional de Instituciones Financieras, 2020) dejan en evidencia que "aproximadamente el 62% de las pymes colombianas no tienen acceso al financiamiento en el sistema financiero tradicional" (p. 64)" (Martinez & Montaño, 2021) evidenciando así que debido a la carencia de acceso a los financiamientos de manera formal, se puede catalogar como uno de los retos importantes para el crecimiento empresarial de las Pymes en Colombia.

Para indagar la percepción que tiene la comunidad Fintech y los posibles clientes, utilizan un enfoque mixto, es decir, combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos, a través de una encuesta analítica dirigida a las Fintech y una encuesta dirigida a las pymes participantes, se toma muestreo no probabilístico de tipo intencional seleccionada a partir del conocimiento de las estudiantes autoras en cuanto a características y atributos referenciados para las empresas Fintech

y Pymes escogiendo las Startups; desarrollándolo a través del aprovechamiento digital por medio de Google Forms en ambos casos cada cuestionario con 10 preguntas, apoyándose para el análisis e interpretación de la información con el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences 2021 y Excel 2021, encontraron a groso modo que las Startups presentar algunos retos que pueden limitarlas, como por ejemplo la confianza en el mercado, promoción, educación financiera, entre otros, referenciándose que de acuerdo al ámbito en que se tomen puede ser positivas o afectar el desarrollo de las operaciones, por otra parte en la encuesta a las Pymes encontraron que situaciones llevan a los empresarios acceder a un crédito y aquellos que estén dispuestos a solicitar uno por medio de una Fintech, como también en manera importante se evidenció un porcentaje de empresarios que alguna vez han escuchado el término de Fintech.

Abarcando todo ello y teniendo en cuenta que en los últimos años la inclusión financiera ha tomado un valor importante en el país, asumiendo el papel para facilitar el acceso y uso de servicios financieros, brindando características que impactan en dicha inclusión financiera, se tiene como resultado que el acceso al financiamiento está ligado con la educación financiera, la cual tiene influencia en la toma de decisiones para las pymes en cuanto a generar bienestar financiero, siendo significativo para una empresa el saber manejar la educación financiera que permita a los usuarios no solo estar informados de las tendencias en el mercado, sino tener la capacidad de evaluar y decidir sobre sus productos financieros por medios propios.

En el trabajo de grado “Inclusión financiera a través de las Fintech y la transformación de los mercados financieros en Colombia en los últimos 5 años” elaborado por los estudiantes Olga Lucia Echandia Colorado y Omar Estiben Patiño López de la Institución universitaria Tecnológico de Antioquia. En Medellín, afirman que además de la banca tradicional brindar una

amplia variedad de servicios y productos entre ellos créditos que es de los más usuales en adquirir la población en donde se deben cumplir con ciertos requisitos y procesos de estudios para poder adquirirlos a ellos, no todas las personas pueden acceder, gracias a la llegada de las Fintech en Colombia sufre una transformación la industria financiera, haciéndola más innovadora, e incluyente con enfoque hacia el consumidor financiero. Como objetivo de la investigación es analizar las tendencias de las Fintech en el mercado e influencia en el país en la colocación de microcréditos en los últimos años, de acuerdo al Fintech radar Colombia, en un informe realizado por finnovista con el Banco Interamericano de desarrollo (BID) ellos mencionan que "para el 2020 se crearon 50 nuevas Fintech y para ese año el segmento que lidero es el segmento de préstamos, con 48 startups que representan el 25% del sector y seguido está el segmento de pagos y remesas con 43 empresas" (Echandia & Patiño, 2021) , para el mencionado trabajo investigativo realizaron una metodología tipo descriptiva, teniendo en cuenta el estado actual de la industria Fintech en Colombia, para determinar el crecimiento se recolecto información de las empresas registradas en "Fintech Colombia", y Fintech Radar de Colombia, luego acudieron a organismos como Finnovista adicional utilizaron en Medellín una encuesta de 9 preguntas ejecutadas a la muestra de 70 personas, para validar si los encuestados hacen uso de las tecnologías en operaciones monetarias y conocimientos de las Fintech, si han adquirido microcréditos, entre otros en el análisis de los resultados encontraron que las operaciones más realizadas son las transacciones, seguida de los pagos y mínimamente los microcréditos, puesto que la mayoría de participantes respondieron que no han solicitado créditos a través de plataformas digitales.

Las Fintech, han marcado un constante avance tecnológico trayendo consigo grandes beneficios, entre ellos reducción de la brecha en áreas de inclusión financiera haciendo que las personas puedan acceder fácil y rápidamente a estos servicios hoy por medio de las Fintech, es por ello que la educación financiera debe ser un factor fundamental en cualquier modelo de negocio facilitando las cosas a todo tipo de personas, recordando que a raíz de los problemas ocasionados en el confinamiento del Covid 19 las actividades se sumergieron más en el mundo digital; los estudiantes encuentran como recomendación que el sector público y privado trabajen conjuntamente para así promover el crecimiento y consolidación de las Fintech en Colombia.

De igual forma, para el tema que compete a esta investigación, se encuentra la Ley 1735 de 2014 la cual busca promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y mejorar la inclusión financiera en Colombia, estableciendo medidas que faciliten la apertura de cuentas bancarias, regulando los corresponsales no bancarios y fomentando la educación financiera y la innovación en el sector. Esta es la que da paso de manera abierta al auge de las Fintech en el país. Por lo anterior, todas las normas que se relacionan a esta temática se derivan del artículo 335 de la Constitución Política de Colombia, ya que cada una de estas se encuentra en la necesidad del desarrollo de un mercado financiero justo, transparente y eficiente, que vela por la integridad de los distintos actores que hacen parte integral del sistema financiero, promoviendo la inclusión financiera y, lo más importante, protegiendo el interés público. (Gutierrez & Moreno, 2023)

Teniendo en cuenta estos antecedentes y el marco normativo que rige el sistema financiero y que a su vez cumplen con el papel de regular las Fintech en Colombia, es evidente que, en la actualidad, las Fintech en nuestro país ha tomado gran auge, por ejemplo, algunos autores reconocen este fenómeno. Ricardo Chajin (2019) , afirma que el sector de las Fintech en

Colombia presenta un desarrollo exponencial en los últimos años, el cual ha sido impulsado por una variedad de factores los cuales son la mejora en la infraestructura tecnológica y el aumento de la demanda de servicios financieros innovadores. De igual forma, un ejemplo de lo anterior es que la asociación de Fintech en Colombia "Colombia Fintech" cuenta con más de cuatro años de creación y contiene hasta el momento más de 250 empresas relacionadas a innovación financiera del país. "El gran propósito de esta asociación es dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que apuntan a tres grandes frentes: Inversión, talento e Inclusión financiera digital." (Colombia Fintech, s.f.).

Por lo tanto, el sector FinTech en Colombia sigue creciendo y se espera que continúe contribuyendo a la inclusión financiera en el país, enfrentando de manera positiva algunos desafíos como el acceso a internet, especialmente en las zonas rurales del país, la baja educación financiera y por supuesto, se espera que el gobierno siga avanzando con la regulación a este sector específico del mercado, con el fin de proteger a los actuales consumidores y los futuros.

5. Marco de Referencia

Para poder avanzar en el proceso de recopilación de teorías que sustentan esta investigación, es indispensable primero definir los conceptos básicos de la misma, los cuales son Fintech e Inclusión Financiera. Para ambos términos, varios autores han realizado acercamientos conceptuales, y han desarrollado los mismos a profundidad, por ejemplo, para el caso de las Fintech. En un principio se define Fintech como un conjunto diverso de innovaciones financieras que resultan del uso intensivo de la tecnología y que desemboca en nuevos modelos de negocios, aplicaciones, productos y servicios que inciden sobre los mercados financieros, esto como resultado de la Cuarta Revolución Industrial pues proporcionan un conjunto de oportunidades cimentadas en el crecimiento económico, en el desarrollo empresarial, en el bienestar y en la inclusión social. (Gutierrez & Moreno, 2023))

Por lo anterior, "etimológicamente este concepto surge de la combinación de los términos «finanzas» y «tecnología» (financial and technology, respectivamente)." (Gutierrez & Moreno, 2023) de manera que, las Fintech corresponden a retos propiamente de las finanzas y las tecnologías, cambiando las reglas tradicionales de juego, surgiendo para ofrecer alternativas a las demandas crecientes y específicas del mercado adyacente de la era digital.

Por otra parte, algunas entidades y autores han intentado conceptualizar el término inclusión financiera, sin embargo, aún está en proceso de construcción. Según Julieth Barón y Luis Forero tomando referencia del Banco Mundial, este encuentra que "La **inclusión financiera** significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades en términos de transacciones, pagos, ahorros, crédito y

seguro, lo anterior, prestados de manera responsable y sostenible" (2022), para el Banco Mundial, alcanzar la inclusión financiera corresponde llegar a 7 de los 17 objetivos para el desarrollo sostenible. Por lo anterior, la inclusión financiera se ha convertido en una meta de política social en las diferentes autoridades mundiales, nacionales y regionales. Así mismo, los autores Barón y Forero mencionan "los elementos que se debe tener en cuenta para la inclusión financiera: acceso, uso, calidad, regulación, protección, educación financiera y bienestar, todo con el fin de permitir a los sectores más vulnerables alcanzar la inclusión social y económica." (Baron & Forero, 2022)

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia de la inclusión financiera para mejorar las condiciones económicas de las personas con más vulnerabilidad, se pueden establecer las Fintech como una herramienta clave para responder a esta necesidad. Esto permite desarrollar el tema que compete a la presente investigación y es el impacto que tienen las Fintech en la inclusión financiera de Colombia, estas según en investigación de Laura Ruiz y Carlos Hernández encontraron que las Fintech se están posicionando de manera trascendente desde hace cinco años, estableciéndose como una nueva oportunidad para bancarizar a un segmento importante de la población que cuentan con poco o nulo acceso a servicios financieros, además de no poder acceder a la banca tradicional por los requisitos y exigencias que traen consigo para poder realizar las diferentes operaciones financieras. (Ruiz & Hernandez, 2022).

Para entender en que campo se desarrolla el óptimo funcionamiento de las Fintech, se debe conocer que se entiende por **Sistema financiero**, que es el entorno en el cual mayormente se desarrollan y es objetivo de esta investigación, siendo así el Sistema Financiero definido por Mariam Kiziryan son un "conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales),

medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (dinero ocioso) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito" (2024), es decir, es todo el sistema donde las entidades involucradas (públicas o privadas) realizan las actividades financieras y económicas que produzcan un capital o dinero, para tomarlo en oferta o demanda, como por ejemplo las entidades bancarias que hacen de intermediarios al captar dinero de quienes tienen un dinero extra (ahorros) y nuevamente ofertarlo a consumidores financieros, quienes son consumidores demandantes que solicitan el dinero, ya sea para inversión o gastos individuales, estos pueden ser a través de préstamos, créditos, o hipotecas, las cuales estas últimas si pueden estas directamente negociadas con la entidad financiera. Por supuesto los bancos analizan y facilitan las condiciones para ambas partes, adecuando tiempo y cantidad de dinero de acuerdo a las necesidades que requiera el agente económico. De igual manera para certificar las funciones de los agentes, estos cuentan con unas normatividades en el territorio nacional que los regulan brindando así transparencia y confiabilidad en el sistema financiero, asegurando que todas las partes involucradas obtengan beneficios aceptables.

La función principal del Sistema financiero es asegurarse de que el dinero no se quede parado, ayuda a que este fluya en el mercado de manera eficiente, pues mover el dinero de quienes pueden ahorrar hacia quienes quieren usarlo ya sea en negocios o algún tipo de inversión, es fundamental para mantener el crecimiento económico, claro está el ideal es siempre y cuando sea utilizado de manera responsable para negocios o proyectos, que traigan consigo un mayor bienestar no solo a nivel individual sino también colectivo.

Se puede definir como **Agente económico** "cualquier persona o entidad que participa en una actividad económica. Estos agentes pueden ser productores, consumidores, ahorradores o

inversores. Los agentes económicos son esenciales en la economía porque toman decisiones que afectan la producción, el consumo y la inversión." (López, 2024) , a pesar de que este término no es muy utilizado o escuchado es un referente neutral, que también se le conoce como *actores económicos*, este se puede utilizar en diferentes contextos según se requiera, por ejemplo un agente puede ser comprador y otro agente puede ser un productor, además se pueden referir de forma individual o colectiva.

En forma más global los agentes se pueden clasificar en cuatro, que son los hogares, el estado, las empresas, y por supuesto los bancos centrales, a continuación, una breve descripción de cada uno basado en la explicación de José López (2024).

Los hogares, son las familias, ya sea que la conformen varios o que vivan personas solas pero que toman decisiones económicas. Las empresas, son aquellas personas jurídicas o naturales, que realicen algún tipo de actividad económica sin importar que sea con o sin fines de lucro. El estado actúa como recaudador de impuestos y regulador en la economía. Finalmente, los bancos centrales son agentes que juegan un papel regulador en cada país, por ejemplo, en Colombia está el Banco de la Republica que debe "regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana, administrar las reservas internacionales, ser prestamista y banquero de los establecimientos de crédito y servir como agente fiscal del Gobierno" (Banco de la República, s.f.).

A partir de lo anterior y enfocándose al sector que atañe el desarrollo de las fintech la Superintendencia Financiera de Colombia explica por **Consumidor Financiero**, "Son personas que consumen en las entidades vigiladas por la SFC" (s.f.) dentro de estos hay 3 tipos, los cuales también los define:

> 1) Clientes, cuando existe un contrato con estas entidades. Por ejemplo, cuando se compra un seguro, se adquiere un crédito o una cuenta. 2). Usuarios, cuando solo hacemos uso de algún servicio, como cuando se paga un recibo o impuesto y 3) Cliente potencial, cuando contactamos a una entidad para conocer mejor un producto y decidir si lo adquirimos o no. (Superintendencia Financiera de colombia, s.f.).

Es decir, son todos los individuos que desean hacer uso óptimo de los productos o servicios que ofrecen por ejemplo entidades bancarias, cooperativas, aseguradoras, entre otras, en las cuales los consumidores obtienen el abrigo del estado a través de unos derechos al adquirir servicios y productos estos deben ser "seguros y con calidad; nos atiendan bien; nos den la información y nos eduquen sobre los productos y servicios que compramos; a preguntar, hacer consultas, peticiones, solicitudes o reclamos ante las entidades y recibir respuestas adecuadas y oportunas." (Superintendencia Financiera de colombia, s.f.)

Gracias a las necesidades de la población en diversos sectores y avances tecnológicos, surge las denominadas **Tecnologías de la Información y las Comunicación** conocida en sus siglas como TIC o TIC'S estas "utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación, con el objetivo de facilitar la emisión, el acceso y el tratamiento de la información" (Fernández, 2023) permitiendo un procesamiento de los datos combinando las tecnologías tanto a nivel de información y de comunicación ambas aportando al desarrollo de una mayor información. Como bien se sabe estas tecnologías abarcan lo que es la radio, televisión, los computadores, teléfonos celulares, redes, sistemas satelitales, entre otros, que interfieren en la transmisión de la información y comunicación.

De igual forma el estado colombiano define las **TIC** como “son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (MinTIC, s.f.) las cuales cuenta con una serie de lineamientos que las rigen en la Ley 1341 de 2009 a partir de articulo 6 menciona que el estado garantiza “libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios,” (Uribe, 2009) de igual manera para toda la población el artículo 7 refiere “El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC” (2009) con el propósito de permitir el pleno ejercicio de alguno derechos que atañe la constitución Política de Colombia , dentro de su desarrollo esta integrar a la población rural y de bajos ingresos cuenten con acceso y uso de las plataformas que permitan la comunicación, especialmente el internet.

El estado con el propósito de suplir las necesidades de la población referentes a las telecomunicaciones, cercanía y accesos, al territorio nacional cuenta como encargado con el Ministerio Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia o MinTIC según la Ley 1341, afirma “es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (2021). Esta entidad tiene como encargo “incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios.” (MinTic, 2021)

Siendo así las TIC son un factor fundamental en el mundo de hoy principalmente para el sector Financiero, pues permite el desarrollo del mismo y cercanía con la población, más aún con zonas rurales o que se encuentran en el olvido "según Acosta y Navarrete (2013), provee instrumentos, programas (Software) e infraestructura física necesaria para soportar dichas herramientas, agilizando y apoyando las actividades de gestión contable como el control de personal, la administración de inventarios, el registro de ventas, etc." (Bermeo et al., 2019) cabe resaltar que el uso de la tecnología está en auge, esta permite incrementar eficiencia y eficacia en procesos de comunicación en especial con la información y gestión financiera, dentro de sus operaciones y que también benefician considerablemente a las Pymes, se encuentran algunas como "transacciones bancarias u acceso a otros servicios financieros, la relación de los créditos históricos y vigentes de la pyme, pagos a clientes y proveedores, manejo y relación de las obligaciones financieras, control de inventario, reportes de ingresos y gastos" (Bermeo et al., 2019)

Tomando como base lo anterior se trae a mención un referente importante en la tecnología, se conoce que a nivel Global durante la segunda guerra mundial y guerra fría el gobierno de EE.UU. invirtió en el desarrollo e investigación de tecnologías, a través de instituciones aglomeradas en la **Bahía de San Francisco** conocida actualmente como **Silicon Valley,** esta como su nombre lo refiere está situada en San francisco en el estado de California, es una zona donde su entorno tecnológico es propicio para la ejecución y creación de proyectos, desde los años ochenta ha tenido un crecimiento en la industria tecnológica "De ahí han nacido marcas tecnológicas imprescindibles para el ser humano hoy en día. ha visto nacer múltiples "start-ups", entre las que se destacan Google, Netflix y Apple" (Semana, 2021) además de eso

Silicon atrae un gran número de inversores, dispuestos a invertir por nuevas tecnologías, permitiendo que las startups puedan avanzar en materia de crecimiento y se establezcan como líderes mundiales, siendo así uno de beneficios más importantes para que las empresas emergentes puedan triunfar.

Un ejemplo a nivel nacional se encuentra **Ruta N** una organización pública Centro de innovación y negocios, ubicada en el centro de la ciudad de Medellín con el objetivo principal de impulsar el desarrollo tecnológico y sostenible, ofrece un ambiente de desarrollo tecnológico, para aquellas empresas emergentes, obteniendo la oportunidad de inversión extranjera, en este sentido apoyan diferentes emprendimientos los cuales deben de estar relacionados con ciencia, tecnología e innovación. donde más de 300 empresas han tenido la oportunidad de crecer en sectores tecnológicos.

Por consiguiente, en las décadas de 1920 y 1930, se fundaron varias empresas nuevas en Estados Unidos centradas en la innovación, lo que se denominaron **Start-up,** son "una empresa de nueva creación que comercializa productos y/o servicios a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's)", (Fernandez, 2018) que permite un crecimiento rápido y sostenido a lo largo del tiempo.

Las Starups operan generalmente desde mercados que a menudo son nuevos o pocos explorados, requieren poca inversión, pero su potencial es de crecimiento acelerado generando grandes beneficios atrayendo a inversores externos, estos inversores también llamados "Business Angels, aportan capital a cambio de una participación en la empresa, ayudando a la startup a expandirse más rápidamente" (Hernandez C. , 2024). El termino Star-up denomina "puesta en marcha" o "arranque" se hizo popular en los comienzos del siglo XXI cuando las nuevas

tecnologías de comunicaciones e información (TIC) desarrollaron nuevos modelos de negocios, lo cual fue aprovechable por empresas dispuestas a reinventarse continuamente por ejemplo Facebook, Amazon o Google fueron en su momento startups, estas fueron consideradas como empresas disruptivas, es decir fueron capaces de revolucionar estándares dentro de su industria.

Dentro de los Starups surgen una gran variedad de líneas empresariales, en este caso por fuente del reconocido Bancolombia trae un detalle claro, pues "encontramos una ramificación de emprendimientos que se enfocan en desarrollar servicios financieros y que se denominan **fintechs**" (2022) por otra parte y en manera aclaratoria los mencionados "Neobancos técnicamente, se pueden considerar una fintech y su definición más aceptada es la de una entidad financiera que ofrece los mismos servicios que la banca tradicional pero que opera de manera 100% digital" (2022)

Ejemplo de ello se encuentra el reconocido **Nequi,** el cual es una aplicación respaldada por Bancolombia que permite hacer movimientos de dinero**,** esta App es una banca netamente digital lo cual dentro de sus operaciones permite "pagos, retiros a través de la app en el celular, así como realizar transacciones desde la cuenta de ahorro Nequi" (Gracia, 2023) Esta funciona de forma independiente a Bancolombia, tiene su s propios canales de atención, por lo que ir a sucursales de este banco es en vano, pues no atienden clientes nequi.

En Colombia se cuenta con una asociación gremial llamada **Colombia Fintech**, tiene más de cuatro años de trayectoria y agrupa más de 250 empresas referentes a innovación financiera del país, el "propósito de esta asociación es dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que apuntan a tres grandes frentes: Inversión, talento e Inclusión financiera digital" (Wallib,

2024), tomando como referente uno de sus integrantes, Wallib afirma que pertenecer a esta Asociación trae varios beneficios entre ellos, amplia red de contactos y colaboradores, visibilidad y credibilidad, acceder a información actualizada de regulaciones, capacitación y formación, acceso a las últimas tendencias de innovación, accesos a recursos y herramientas, entre otros, ayudando la organización a crecer y posicionarse en el mercado colombiano. (2024)

Por otra parte, mencionando uno de los pioneros **PayPal,** fue fundada en 1998 con el nombre de Confinity en Palo Alto (California), relacionada con empresas que nacieron en la época de Silicon Valley, esta es una compañía estadounidense que maneja los métodos de pago seguros en línea, es una de las plataformas más utilizadas en el comercio electrónico, pero también para el envío de dinero entre particulares. La principal ventaja que tiene PayPal es que no comparte los datos bancarios ni personales de quienes lo utilizan con los vendedores, de modo que resulta una forma de pago en línea competente cuando se albergan dudas sobre la legalidad de un negocio o empresa vitual. (Arimetrics, s.f.)

Además de lo anterior, la oportuna gestión del gobierno nacional tiene gran impacto en el desarrollo de las Fintech como herramienta para disminuir las brechas de acceso a servicios financieros. De esta manera, el gobierno pondrá en marcha la Política de Inclusión y Educación Económica y Financiera aprobado en el CONPES 4005, en donde el sector Fintech va a ser dinamizado para incrementar el uso de los canales digitales, las estrategias estarán encaminadas a la ampliación y pertinencia de la oferta de productos y servicios financieros; generación de mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero; fortalecimiento de la infraestructura financiera y digital, y gobernanza institucional que permita mayor articulación en

la implementación de esta política (Duque, 2020) . Todo ello con el fin de incrementar el acceso a las personas y empresas de manera más óptima a los productos y servicios financieros.

Por otro lado, Adriana Chaparro (2021) en su documento de Trabajo realizado para la Alianza EFI - Colombia Científica afirma que,

> las Fintech además de generar empleo, atraer inversión privada y dinamizar la regulación nacional, han generado una mayor competencia entre los prestadores de servicios financieros, logrando reducir el oligopolio que durante tantas décadas disfrutaron, gracias a la diversificación y flexibilización de la oferta financiera derivadas de la innovación. (Chaparro, 2021)

Así que, las Fintech como una de las principales asociadas del sistema financiero, han logrado aumentar los ingresos y márgenes de las entidades del sector, gracias al aumento de la cobertura, pero también han beneficiado al sector público y a la sociedad civil.

Además, se evidencia en los estudios realizados sobre este tema que las Fintech si aportan a la inclusión financiera del país, sin embargo, aún quedan retos por superar. Según autores, los desafíos que tienen las Fintech en la inclusión financiera en Colombia es mantener una relación perdurable con los consumidores financieros; es decir, que estos sean fidelizados en la constante utilización de sus productos a través de las innovaciones tecnológicas y de servicios permitiendo establecer a futuro un nuevo indicador de medición evaluando el tiempo de vinculación y la recurrencia en el uso de productos financieros. (Baron & Forero, 2022)

Actualmente al sector financiero, dentro de su ecosistema Fintech lo regulan diferentes normas, leyes y decretos que en conjunto hacen que pueda ofrecer un buen funcionamiento, transparencia, diversidad e inclusión a todos los usuarios, entre ellas se encuentran las siguientes:

Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico), esta ley contiene un marco jurídico integral y general que regula el uso de datos en todas las actividades del sector comercial tanto públicas como privadas con esta ley se permite usar las mismas acciones jurisdiccionales a medios físicos o tradicionales y a los medios electrónicos, dicha ley en los primeros dos artículos se menciona:

> ARTICULO 1o. AMBITO DE APLICACION. La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) En las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) En las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.
>
> ARTICULO 2o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley se entenderá por: a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax; b) Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera; c) Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de

> efectuada la transformación; d) Entidad de Certificación. Es aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales; e) Intercambio Electrónico de Datos (EDI). La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto; f) Sistema de Información. Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos. (EL CONGRESO DE COLOMBIA, 1999)

Esta ley cuenta con cuarenta artículos divididos respectivamente en cuatro capítulos, la cual fue expedida el 21 de agosto de 1.999, decretada por el congreso de Colombia.

Ley 1735 de 2014 (Ley de Inclusión Financiera), Esta ley promueve el acceso a servicios financieros transaccionales con la creación de depósitos y pagos digitales, como objetivo principal de realizar pagos y transferencias monetarias, tanto a nivel nacional como internacional, en esta ley su primer artículo menciona:

> ARTÍCULO 1o. SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS. Son sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos las instituciones financieras cuyo objeto exclusivo es: a) La captación de recursos a través de los depósitos a los que se refiere el artículo 2o de la presente ley; b) Hacer pagos y traspasos; c) Tomar préstamos dentro y fuera del país destinados específicamente a la financiación de su operación. En ningún caso se podrán utilizar recursos del público para el pago de dichas obligaciones; d) Enviar y recibir giros financieros. A las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos les serán aplicables los artículos 53, 55 a 68, 71 a 74, 79, 80, 81, 88, 92, 97, 98, artículos 102 al 107, artículos 113 al 117 y artículos 208 al 212 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Igualmente les serán aplicables las demás normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y las demás disposiciones cuya aplicación sea procedente atendiendo la naturaleza y las actividades que realizan dichas instituciones. Los recursos captados por las sociedades especializadas en

depósitos y pagos electrónicos deberán mantenerse en depósitos a la vista en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, según reglamentación del Gobierno nacional, la cual incluirá normas en relación con el manejo de efectivo que estas sociedades puedan tener para la operación de su negocio. El Banco de la República podrá celebrar contratos de depósito con estas sociedades en los términos y condiciones que autorice la Junta Directiva del Banco de la República. Corresponderá al Gobierno nacional establecer el régimen aplicable a estas entidades, incluyendo la reglamentación del límite máximo para la razón entre el patrimonio y los depósitos captados por la entidad, además de toda aquella que garanticen una adecuada competencia. Las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos estarán sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia. Las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos deberán cumplir con las mismas disposiciones que las demás instituciones financieras en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.

PARÁGRAFO 1o. En ningún caso las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán otorgar crédito o cualquier otro tipo de financiación. PARÁGRAFO 2o. Los depósitos captados por las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos estarán cubiertos por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras en los términos y condiciones que para el efecto defina la Junta Directiva de dicho Fondo. Para tal efecto, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos deberán inscribirse en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras. PARÁGRAFO 3o. Las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán ser constituidas por cualquier persona natural o jurídica, incluyendo, entre otros, los operadores de servicios postales y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos establecidos en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas aplicables. Se entenderá como operador de servicios postales la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que ofrece al público en general servicios postales a través de una red postal, según lo establecido en el numeral 4 del artículo 3o de la Ley 1369 de 2009 y como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones a la persona jurídica responsable de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros, a los

> que se refiere la Ley 1341 de 2009 y, como Empresas de Servicios Públicos domiciliarios las descritas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, en estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, no podrán proveer acceso a su red a las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos que sean subordinadas suyas en los términos del artículo 27 de la Ley 222 de 1995, o en las cuales ejerzan control conforme lo establecido en la Ley 155 de 1959, el Decreto número 2153 de 1992 y la Ley 1340 de 2009, en mejores condiciones técnicas, económicas, administrativas o jurídicas que las otorgadas por el acceso a dicha red a las demás entidades Financieras que ofrezcan servicios financieros móviles o a los integradores tecnológicos a través de los cuales se surta tal acceso, en lo referente a los productos y servicios objeto de esta ley (…). (EL CONGRESO DE COLOMBIA, 2014)

Esta ley cuenta con quince artículos los cuales están compuestos por parágrafos, siendo firmada, en el año 2014 por el congreso, ministros y autorizada por Juan Manuel Santos Calderón quien en su momento era el actual presidente de la Republica de Colombia.

Ley 1328 de 2009 (Protección al Consumidor Financiero), esta ley se considera como una herramienta informativa para los consumidores financieros**,** donde involucra normas de seguros, financieras, de mercados de valores entre otras, en sus primeros dos artículos menciona:

> CAPITULO I. Aspectos Generales. Artículo 1°. Objeto y ámbito de aplicación. El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

> Artículo 2°. Definiciones. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones: a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta. d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. e) Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. f) Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. g) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. h) Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. (El Congreso de Colombia, 2009)

Dicha Ley cuenta con nueve títulos con sus respectos capítulos para un total de 101 artículos, fue firmado en Julio de 2009 por el Congreso y sus funcionarios, y ejecutada por Álvaro Uribe Vélez quien en su momento era el presidente de la República de Colombia.

Decreto 222 de 2020 (Depósitos de bajo monto), en esta se especifica a cuentas de ahorro en los depósitos de bajo monto utilizado por los distintos aplicativos, valores máximos, regulaciones entre otras especificaciones,

CONSIDERANDO. Que la inclusión financiera es determinante para el desarrollo económico del país, ya que cuando la población accede y usa productos y servicios financieros formales aumenta su capacidad de ahorro y de consumo, su potencial de inversión y adquiere mecanismos de protección frente a riesgos, aumentando sus oportunidades económicas y mejorando su bienestar. Que el modelo de corresponsalía ha contribuido en gran medida a la inclusión financiera al permitir ampliar la cobertura de las entidades financieras en todo el territorio nacional, especialmente en zonas rurales y apartadas. Que las cuentas de ahorro electrónicas y los depósitos electrónicos con trámite de apertura simplificado han permitido a la población realizar pagos y transacciones de forma segura y construir historiales de información que permitan a la población transitar a otros productos financieros como el crédito y así aumentar la inclusión financiera. Que el crédito de consumo de bajo monto es un producto creado para que la población, especialmente aquella sin experiencia financiera, pueda satisfacer sus necesidades de financiación a través de fuentes formales y en condiciones asequibles. Que la Ley 1955 de 2019, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en su artículo 182, ordena al Gobierno Nacional reglamentar la manera en que se profundicen los microcréditos a través de las entidades del sector financiero como instrumento de formalización de generación de empleo e instrumento para combatir el "gota a gota" o "paga diario". Que se hace necesario ajustar las disposiciones relativas a microcrédito del Decreto 2555 de 2010 con el fin de que sean concordantes con el Decreto 957 del 5 de junio de 2019 que regula los criterios de clasificación de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas. Que se cumplió con las formalidades del numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y del artículo 2 .1.2.1.14 del Decreto 1081 de 2015. Que el Consejo Directivo de la Unidad Administrativa Especial Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera -URF- aprobó el contenido del presente Decreto, mediante Acta No. 011 del 26 de noviembre de 2019.

DECRETA. **ARTÍCULO 1**. Sustitúyase el Título 15, del Libro 1 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, el cual quedará así: "TÍTULO 15: DEPÓSITOS DE BAJO MONTO Y ORDINARIO CAPÍTULO 1 **DEPÓSITO DE BAJO MONTO**. **ARTÍCULO 2.1.15.1.1**. Entidades que podrán ofrecerlo. De conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 1151 de 2007 y el artículo 2 de ley 1735 de 2014, se entienden incorporadas a la lista de operaciones autorizadas para los establecimientos de crédito, las

> sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) y las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera, los depósitos de bajo monto, en las condiciones que se establecen en el presente Capítulo. En el caso que depósitos de bajo monto sean dirigidos a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales -Sisbén-, desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada o beneficiarios de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano, estos depósitos se denominarán depósitos de bajo monto inclusivos. Los recursos captados por medio de los depósitos de bajo monto inclusivos no estarán sometidos a ningún tipo de inversión obligatoria. **ARTÍCULO 2.1.15.1.2**. Características del depósito de bajo monto. Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, con las siguientes características: a) El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). b) El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SNILMV); c) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros. d) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos. e) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses. f) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante los depósitos de bajo monto. g) El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito de bajo monto en cada entidad (..). (EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, 2020)

Dicho Decreto está compuesto por quince artículos con sus respectivos parágrafos, ya que modifica al Decreto 2555 de 2010, este fue decretado por Fernando Iván Duque Márquez quien era el presidente de Colombia en la época.

6. Metodología

6.1 Método de Estudio.

Esta investigación se realizará con un enfoque cualitativo, que se puede definir el Análisis de datos cualitativos se refiere el proceso organizar y procesar la información recopilada por los investigadores con el objetivo de identificar relaciones, interpretar datos, extraer significados y conclusiones. Este enfoque permite analizar las Fintech y su efecto en la inclusión financiera en Colombia. Para resolver los objetivos específicos, Se recopilaron datos de fuentes secundarias, principalmente publicaciones de revistas o investigaciones publicadas por instituciones, sin descartar otro tipo de fuente secundaria. La recopilación de datos e información de fuentes secundarias se realizará a través de una revisión sistemática de la literatura, que consiste en identificar las publicaciones relevantes sobre el tema de estudio y evaluar su relevancia.

Al emplear la investigación descriptiva Según Guevara, (2020, p. 171) “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”, la cual fue desarrollada teniendo en cuenta el contexto actual de la industria Fintech en Colombia, en relación con el alcance de las Fintech, Rincón (2023) argumenta que su modelo representa una verdadera revolución en el sector financiero, ya que busca ampliar la cobertura y simplificar los trámites relacionados con los servicios en dicho sector.

Una vez completado el análisis de los datos se identificarán impactos positivos en la economía, y el sistema financiero en Colombia, se evidenciaron las principales barreras que impiden la inclusión financiera en su totalidad. Además, se identificará el difícil acceso a servicios financieros en zonas rurales o remotas. Para ello se utilizaron datos estadísticos de organismos gubernamentales como el Ministerios de Tecnologías e Información.

Finalmente se evaluará el rendimiento de las Fintech en el sector financiero. Los resultados de este análisis de datos tendrán implicaciones de gran importancia para el sector. Las Fintech pueden mejorar las condiciones de las personas con mayor vulnerabilidad al ofrecer servicios financieros más ágiles y con menores costos. La evaluación de las Fintech en el sector financiero es importante para determinar su impacto en la inclusión financiera.

6.2 Técnicas para la Recolección de la Información

La técnica de recolección de información tiene un enfoque cualitativo; donde se llevó a cabo un análisis documental y una cuidadosa recolección de información. Este enfoque se fundamenta en revisar documentos claves, informes gubernamentales, documentos regulatorios, estudios académicos y publicaciones a fines, para obtener una visión integral de la evolución de las Fintech y su inclusión financiera en el país.

Este análisis documental permite identificar patrones, tendencias y cambios significativos en el sector Fintech colombiano. Se revisaron documentos regulatorios para comprender el marco legal que rige las actividades Fintech, el cual arrojará información sobre las políticas gubernamentales y las medidas adoptadas para fomentar el entorno propicio para la inclusión

financiera en especial para aquellos que históricamente han sido excluidos de los servicios financieros tradicionales.

El análisis documental proporcionó una perspectiva rica y detallada sobre el impacto de las Fintech en la inclusión financiera en Colombia, destacando las transformaciones observadas y arrojando luz sobre posibles áreas de mejora en el ecosistema Fintech del país

6.3 Fuentes Primarias y Secundarias

Descripción detallada del tipo de fuentes, si las mismas son físicas, digitales o personales.

6.4 Sistematización de la Información

Describir si en tipos de estudio se recurrió a software especializados para sistematizar la información (SPSS, ATLAS TÍ)

7. Discusión

7.1 Establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a las Fintech

Las Fintech o tecnologías financieras han sido determinantes para revolucionar la forma en que funcionan los servicios financieros a nivel mundial, ya que estos son más accesibles y rápidos. Su origen va de la mano con Silicon Valley, la famosa cuna de la innovación tecnológica. Durante más de cuatro décadas, Silicon Valley ha sido un epicentro global de investigación tecnológica, donde alberga las empresas más avanzadas del mundo como Google, Apple, Facebook, Intel, Netflix, tesla, entre otras. Este centro tecnológico se destaca por fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, además cuenta con una gran cantidad de inversores, capital de riesgo dispuestos a financiar proyectos con alto potencial de éxito y el respaldo de la Universidad de Stanford. (Orientanet, s.f.).

Silicon Valley fue el punto de inicio para compañías innovadoras como PayPal, considerada la primera gran Fintech de la historia, fundada en 1998 bajo el nombre de Confinity, la empresa revolucionó el comercio en línea y los pagos electrónicos al integrar tecnología avanzada en los sistemas de procesadores de pago. En el año 2000, Confinity se fusionó con X.com, una empresa fundada por Elon Musk, y para el año 2001, adoptó formalmente el nombre de PayPal. Actualmente cuenta con 435 millones de cuentas activas de consumidores y comerciantes, la plataforma proceso 22.300 millones de transacciones de pago en todo el mundo (El ceo, 2023)

Si bien es cierto, Colombia no fue de los primeros países en cuanto a la adopción de las tecnologías financieras, a partir del año 2000 comenzaron a surgir algunas iniciativas

relacionadas con la banca digital y los pagos electrónicos. Para el año 1997 se creó ACH Colombia como una Cámara de compensación automatizada, con el fin de mejorar y ofrecer servicios a los clientes de entidades financieras facilitando transferencias entre bancos, del mismo modo se crea PSE (pagos seguros en línea) este fue lanzado en 2006 por ACH Colombia, el cual permite a los usuarios realizar pagos electrónicos directamente de la cuenta bancaria sin necesidad de tarjetas físicas de crédito o débito. ACH en el año 2019 lanza nuevamente otro servicio, llamado Transfiya, el cual permite realizar transacciones de dinero instantáneas entre cuentas de diferentes bancos usando únicamente el número de celular del destinatario, transfija en su beneficios cuenta con amplia cobertura y entidades financieras muy reconocidas especificando 14 de ellas como: "Bancolombia, Banco Davivienda, Banco de Bogotá, Banco AV Villas, Banco Caja Social, Banco Serfinanza, Banco Itaú, Banco Cooperativo Coopcentral y el Banco Finandina; la cooperativa Confiar; las billeteras móviles Daviplata y Nequi; y la Sedpes Movii y Dale!" (Redacción Portafolio, 2022).

Es de gran importancia, mencionar que la inclusión financiera en Colombia ha tenido un crecimiento constante gracias a las Fintech, ya que estas ofrecen servicios en línea ágiles y asequibles, además, la población que antes no tenía acceso al sistema financiero, ahora cuenten con fácil acceso al menos de un producto, pero a pesar de este avance continúan las desigualdades en el acceso al sistema financiero, por tal motivo es esencial establecer el alcance de la población en el sector financiero gracias a la implementación de las Fintech, ya que el territorio colombiano cuenta con diferentes áreas geográficas lo cual genera difícil acceso a muchas zonas rurales en el país.

Para entender un poco más de manera detallada la información anterior, a continuación, se

plasmará gráficamente dos factores principales para acceder a los servicios financieros en Colombia, representada en el trascurso de los años tomando como inicio comparativo desde el año 2008 hasta el año 2023, analizando brevemente dichos factores tales como el acceso y uso de los mismos.

Figura 1

Evolución del acceso y uso de servicios financieros en Colombia

Nota. Dicha grafica fue tomada del *Reporte de Inclusión Financiera 2023_2 p,23*

En la gráfica N° 1 se puede observar un progreso exponencial en el acceso y uso a los servicios financieros en Colombia tomados en cuenta desde el año 2008 hasta el 2023, asumiendo como referencia el acceso a los servicios financieros, se identifica un incremento de 39,1 puntos porcentuales, es decir, que en un periodo de 16 años el país paso del 55,5% de accesibilidad en el

sistema financiero al 94,6% en el año 2023.

Para finales del año 2019 el 82,5% de la población adulta, contaba con acceso de por lo menos un producto financiero, en relación con el año 2009, ya que solo el 57,3% de la población tenían acceso al sistema financiero, aunque dicho acceso ha aumentado, el nivel de uso de los productos financieros en el año 2019 sólo representa el 66% y esto se debe a diversos factores como por ejemplo la falta de educación financiera en las diferentes regiones del país.

Como se evidencia en el gráfico N°1 Al final de 2020, el 87,8% de la población tenía acceso al sistema financiero, cabe destacar que el incremento fue 5,3 puntos porcentuales con respecto al año 2019, En cuanto al nivel de uso de los productos financieros de 2020, obtuvo un crecimiento de 6.6 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Es evidente el progreso en el área de inclusión financiera en los últimos años, sin embargo, todavía hay ciertos problemas que deben abordarse para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso, a pesar de que el acceso para el año 2023 es del 94,6%, todavía existe una diferencia entre el acceso y el uso, es decir, aunque más personas tengan cuentas bancarias, no todos los colombianos usan los servicios disponibles.

Con la llegada de la pandemia causada por el COVID-19 en 2020, la oferta de bienes, servicios y la demanda se redujo de forma sustancial en todos los sectores económicos, viéndose por su puesto afectaciones de manera importante en el sector financiero puesto que se presentó un escenario provocado y sin previo aviso, situación que fue una de las crisis socio-económicas más difíciles que el mundo y que Colombia tuvo que atravesar, tomando las autoridades de cada país medidas pertinentes que pudieran estabilizar la curva de pandemia tratando de suavizar el amplio deterioro en la actividades económicas, por lo tanto, fue necesario implementar nuevas tecnologías financieras “Dentro de las startups, encontramos una ramificación de emprendimientos que se

enfocan en desarrollar servicios financieros y que se denominan fintechs.” (Bancolombia, 2022), para poder extender el acceso de servicios financieros a millones de colombianos. Ello con el fin de enfrentar la reducción de ingresos en los hogares colombianos, y mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país, buscando la afectación menos posible, en especial a la población vulnerable, entre ellos estaba el limitar el despido de los empleados, recreación y fortalecimiento del subsidio de desempleo o también de salud, suspensiones temporales en pago de los servicios públicos, el poder diferir las obligaciones fiscales, reducción de cargos fiscales y parafiscales a empresas, entre otros.

Como primera instancia, el sistema financiero debería tener a disposición suficiente liquidez para poder responder a las exigencias del corto plazo, derivadas de las reducciones en flujos de ingresos o incluso posibles retiros. En segunda instancia fue mantener la continuidad de los flujos financieros a los hogares, facilitándole la situación a los deudores debido a ser este suceso un evento de fuerza mayor, permitiéndoles así refinanciamientos a las deudas, como también periodos de gracia manteniendo su historial positivo a nivel crediticio, lo cual gracias a las centrales de riesgo, no se vieran alteradas las calificaciones de los deudores y de igual manera no hubiera restricción en la disponibilidad de nuevos cupos de crédito. Por otra parte, las entidades financieras también debieron gestionar adecuadamente el riesgo en sus operaciones promoviendo así un comité de atención a emergencias y construir nuevos planes para dar la continuidad a la atención al público, ya fueran planes de acción a corto o largo plazo, dependiendo del riesgo como sucedió tal cual en la pandemia por covid-19, de igual forma el fortalecimiento a la infraestructura tecnológica el cual fue de los pilares más importantes en mencionada eventualidad, mejoras en la ciberseguridad, aumento en la capacidad de monitoreo y funcionamiento de los canales digitales

de atención y por supuesto las medidas que garantizaran el bienestar de los funcionarios, colaboradores o terceros que desempeñaran funciones relacionadas a la actividad financiera y concernientes dentro de la organización. (Arango, 2020)

Dado el surgimiento para la atención en la inclusión de las nuevas tecnologías financieras procedentes de la llegada del Covid-19, en el año 2020 como medida en acuerdo a la declaración en Estado de Emergencia con aislamiento preventivo, se hace obligatorio acoger principalmente a los adultos mayores de 70 años, con el principal objetivo de proteger la salud e integridad de los adultos mayores, buscando evitar el desplazamiento, aglomeraciones, promoviendo el autocuidado y prevenir en cierto grado el contagio del coronavirus. Colpensiones comunica que "Para el resto de pensionados, menores de 70 años, ha dispuesto que el pago de sus mesadas pensionales se vendrá realizando de la forma habitual" (Escobar & Ojeda, 2020) es decir cobradas por ventanillas en los puntos físicos correspondientes; sin embargo haciendo llamado a la responsabilidad con las medidas de protección y prevención interpuestas por las entidades financieras.

Las Administradoras de Fondos de Pensiones Privados (AFP), informa que como respaldo a la prevención y autocuidado se ejecutara la creación de cuentas bancarias a quienes no estén bancarizados, con el fin de efectuar de manera cumplida el pago de sus mesadas a través de consignación y así pues evitar el desplazamiento hacia los puntos, de igual manera a las personas que no deseen bancarizarse se está desarrollando alianzas estratégicas para recibir el pago en efectivo directamente al domicilio del pensionado. (Escobar & Ojeda, 2020)

El gobierno a través del Decreto 582 de 2020 buscando proteger "los derechos de los pensionados, los beneficiarios del Servicio Social Complementario BEPS y los beneficiarios del Programa de Subsidio al Aporte a Pensión – PSAP" (Carrasquilla, Custodio, & Duque M., 2020)

en donde se ordena a los bancos a preferir el pago de las pensiones por medio del abono a cuenta bancaria, sin costo alguno, dichas entidades deberán hacer la entrega de tarjetas débito a todos los pensionados que usualmente estaban cobrando por ventanilla. Además, los pensionados por invalides que cuenten con más de 70 años y las personas mayores de 80 años, podrán recibir el cobro de su mesada directamente en el domicilio, únicamente los adultos que cuenten con 70 años o más podrán autorizar a un tercero para el cobro de la mesada, sin necesidad de contar con el poder de notaria, ello con el fin de garantizar y evitar la interrupción del pago mitigando la propagación del Coronavirus COVID-19 a través de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio y de proteger la salud en especial de los adultos mayores. (Carrasquilla, Custodio, & Duque M., 2020)

Por otra parte, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones busca conectar a todas las regiones del país a través del plan vive digital especialmente las zonas rurales y apartadas, para garantizar un acceso equitativo a internet y a los servicios digitales. La infraestructura digital es un pilar fundamental para el desarrollo económico, ya que facilita la creación de empresas, el comercio electrónico, y la innovación, además de las transferencias monetarias entregadas por el gobierno nacional, estas a fin de preverse que los impactos en el bienestar de los ciudadanos serian particularmente devastadores puesto que los gobiernos no solamente en Colombia sino en todo el mundo, asintieron respondiendo a la pandemia por el Covid-19 proporcionando una asistencia de emergencia a los hogares, donde estas transferencias monetarias representaban aproximadamente la mitad de las intervenciones al Covid-19, amortiguando de esta forma el sostenimiento al desarrollo económico, todos estos factores fueron clave para acelerar la bancarización e inclusión financiera. (Londoño V. & Querubín, 2020).

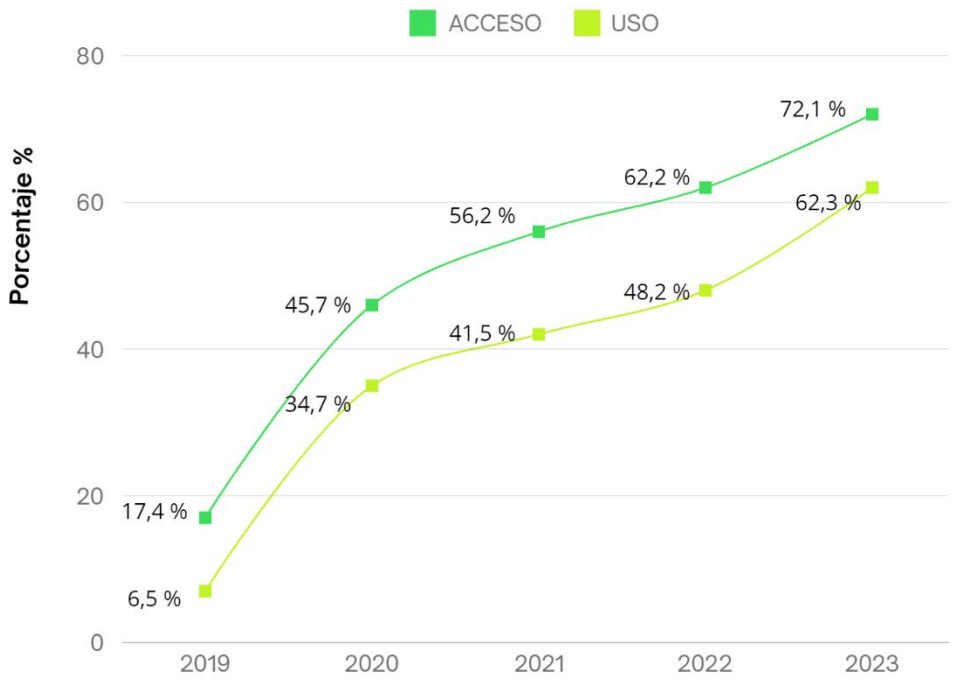
A partir de las eventualidades por pandemia Covid-19 dio origen a un servicio directo para la población denominado, depósitos de bajo monto el cual está vinculado principalmente a monederos digitales diseñados para personas naturales, con un máximo saldo de depósitos que "no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) y El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes" (Duque M. & Carrasquilla, 2020), estos monederos han sido una herramienta clave para ampliar el acceso a los servicios financieros en Colombia, debido a su proceso de apertura sencilla y completamente digital, solicitando solo unos datos básicos de información personal, dentro de ella la plasmada en el documento de identidad, como nombre completo, tipo de documento, número identificación, fecha de expedición, de nacimiento, lugar, número de teléfono, correo electrónico, el cual no requiere presencia física o dirigirse a una oficina para realizar una apertura del monedero digital, puesto que por su facilidad se puede realizar desde un teléfono Smartphone en cualquier lugar donde se encuentre el usuario, sin embargo brinda alta seguridad ya que contiene capturas de foto y/o video, ofrece reconocimiento facial, biométrico, de voz y clave o pin para asignar al mismo, gracias a estas características se ha impulsado la inclusión financiera a nivel nacional, especialmente entre personas que suelen ser excluidas del sistema financiero, como por ejemplo aquellas que viven en situación de pobreza extrema o áreas rurales donde la banca tradicional es escasa o inexistente.

A continuación, se presentará por medio de un gráfico el análisis en los factores de acceso y uso de depósitos de bajo monto transcurridos desde el año 2019 hasta el año 2023, haciendo un comparativo del alcance a este servicio que se encuentran en los monederos digitales y que

actualmente son muy populares en la población.

Figura 2

Evolución del indicador de acceso y uso de depósitos de bajo monto 2019-2023



Nota. Realizado a través de Canva como elaboración propia con datos tomados de la *Banca de oportunidades, Asobancaria 2023.*

En el Gráfico N° 2 se observa un incremento significativo en el acceso a depósitos de bajo monto entre los años 2019 y 2023 con un aumento de 54,7 puntos porcentuales en los últimos 5 años. Este tipo de depósitos se ha convertido en un instrumento esencial ya que permite gestionar los recursos de manera efectiva, y ofrecen una red de seguridad financiera. El aumento en el acceso se aceleró a raíz de la pandemia en el año 2020 que impulsó la digitalización de los servicios financieros. Las restricciones sociales y el distanciamiento físico llevaron a muchos colombianos

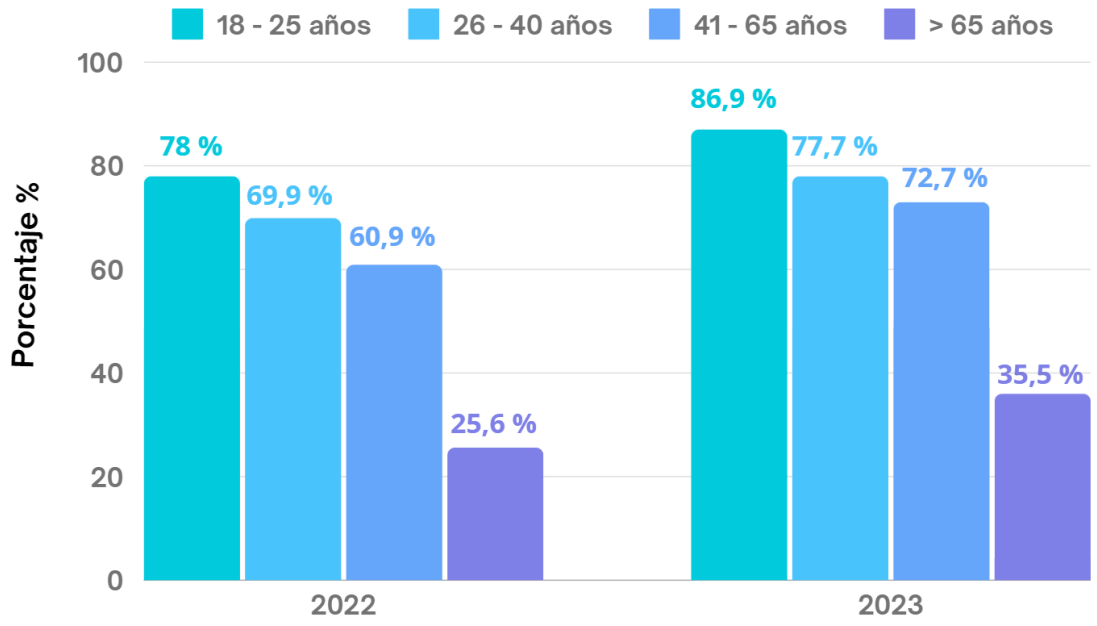
a optar por servicios financieros digitales, y los monederos digitales se convirtieron en una alternativa segura y sin contacto para realizar pagos, transferencias y recibir depósitos, lo que conllevo a un aumento de 28,2 puntos porcentuales en el año 2020 en el acceso al sistema financiero, más allá de facilitar el acceso a servicios financieros durante la pandemia, la crisis sanitaria impulsó la adopción permanente de la banca digital. Los usuarios, familiarizados con estas herramientas durante el confinamiento, han continuado utilizándolo, reflejando su continuo crecimiento en los últimos años.

Los monederos digitales se han integrado al sector Fintech, el cual ha facilitado el acceso a servicios financieros, en especial a regiones rurales y dispersas del país, En muchas de estas zonas, los colombianos enfrentan barreras geográficas y económicas que dificulta el acceso a servicios financieros tradicionales, como la escasez de infraestructura que afecta las transacciones presenciales, Los depósitos de bajo monto se basan en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), diseñados para llevar estos servicios a zonas rurales o dispersas del país. Los monederos digitales se utilizan principalmente entre aplicaciones móviles, además reducen la dependencia del efectivo, permiten recibir y enviar dinero, pagar servicios y realizar compras sin necesidad de desplazarse a una entidad bancaria, al igual que acceso a créditos de bajo monto con reducción de requisitos y únicamente verificando el historial de los movimientos bancarios.

A continuación, se presenta una gráfica para ampliar el análisis del acceso y uso de los depósitos de bajo monto de acuerdo a grupos etarios, ya que se puede observar que la edad es una tendencia en la utilización de los medios tecnológicos y por ende en el uso de los monederos digitales.

Figura 3

Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por rango de edad 2022-2023



Nota. Elaboración propia diseñado en Canva con datos tomados de la *Banca de oportunidades, Asobancaria 2023*.

En el gráfico N°3 se observa cómo se ha expandido el acceso a depósitos de bajo monto en diferentes grupos de edad en los últimos años. Este crecimiento es evidente en todos los grupos etarios, lo que indica una tendencia al alza. Los jóvenes de 18 – 25 años de edad representan el 86,9 % de la población en este grupo de edad se destaca por su acceso a productos financieros. Mark Prensky en 2001 presentó el concepto de nativos digitales, para caracterizar aquellas personas nacidas en la era digital y se encuentran en un entorno tecnológico caracterizado por el uso constante de internet, computadores, tablets, y especialmente dispositivos móviles, En comparación con los inmigrantes digitales, quienes han tenido que adaptarse a las nuevas

tecnologías, en etapas más avanzadas de su vida. Esta mayor adopción se relaciona directamente con la creciente digitalización de los servicios financieros, que ha facilitado el uso de las plataformas digitales para la gestión del dinero. Siendo así, los jóvenes se están convirtiendo en un elemento clave en la transformación digital.

Por otro lado, el grupo de los usuarios mayores a 65 años el cual solo representa 35,5% de la población que tiene acceso a depósitos de bajo monto. Las generaciones mayores suelen tener hábitos financieros más tradicionales prefieren el uso de cuentas bancarias tradicionales y el uso de efectivo. Teniendo en cuenta que muchos de adultos mayores crecieron en una época donde las oficinas físicas eran predominantes, la baja representación en el acceso de depósitos de bajo monto, es un desafío importante para la inclusión financiera, a medida que la digitalización avanza es necesario conocer las necesidades y las preocupaciones de este grupo.

Con el fin de promover la inclusión financiera en Colombia se expide La política de “banca de las oportunidades”. Implementada en 2006 ha sido fundamental para ampliar el acceso a servicios financieros en Colombia. A través de esa iniciativa se han logrado avances como la expansión de la red de corresponsales bancarios la simplificación de trámites para acceder a productos financieros y la reducción de costos, dando como resultado millones de colombianos, especialmente aquellos en zonas rurales o con bajos ingresos y ahora tienen la posibilidad de acceder a servicios financieros que antes estaban fuera de su alcance.

Con el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Colombia inicio un camino hacia la inclusión financiera. Donde se plantea estrategias que permiten garantizar el acceso a sectores apartados y diseñar productos para diferentes segmentos de la población, además es importante

resaltar la expedición de la ley 1735 de 2014 con el cual se crea las Sociedades Especializadas en depósitos y pagos electrónicos SEDPES, la cual permite la inversión en infraestructura digital que ha sido fundamentales para llevar los servicios financieros a las zonas rurales y a los segmentos de población más vulnerables.

Del mismo modo se expidió el CONPES 4005 “política nacional de Inclusión y educación financiera” establece una hoja de ruta para los próximos 10 años con el objetivo de ampliar la oferta de productos, mejorar la educación financiera y fortalecer la infraestructura digital para un mayor acceso y uso de los servicios formales. Además, se destaca la implementación y fortalecimiento del modelo de corresponsales digitales para fomentar el acceso a productos de depósito de bajo monto. (Asobancaria,2021 p9)

7.2 Identificar los principales efectos y barreras que intervienen en la inclusión financiera.

La complejidad geográfica del País impide las facilidades de que a todas las regiones puedan llegar fácilmente a la era digital, contando también con las zonas donde hay poco acceso a la normal movilidad, debido al conflicto armado, e incluso la delincuencia común que en conjunción hacen que delimiten un poco el acceso tecnológico y digital como bien debería de gozar toda la población nacional.

Siendo así, “En Colombia, el 38% de las personas no usa internet y el 50% de los hogares no lo tiene” (Portafolio, 2019) según lo aseguró la directora Valérie Gauthier durante el foro de Transformación Digital, contexto y tendencias globales que organizaron la universidad del Rosario

y el Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina y que adicional la directora Gauthier manifiesta que “Colombia es un país que se encuentra sectorizado geográficamente y por esto es que resulta complejo que las facilidades de lo digital lleguen a todas las regiones”. (Portafolio, 2019)

A pesar de muchos retos el sector tecnológico para Colombia en el año 2024 ha seguido creciendo, aun después de estar atravesado por varios obstáculos como conflictos nacionales e internacionales, escases de talento tecnológico, fluctuaciones inflacionarias, amenazas constantes de ciberataques, entre otros, el país se ha ido consolidando como un centro tecnológico regional donde las empresas no dejan de innovar y desarrollar nuevas soluciones disruptivas.

En Medellín, es una de las ciudades del territorio nacional reconocidas por su tecnología y desarrollo local, dado que en el 2010 se creó Ruta N, con el objetivo de formar personas para desarrollar tecnología e innovación, buscando cerrar las brechas asociadas al género en el sector tecnológico, siendo esta una institución pública que se dedica a atraer inversión extranjera y local además de ayudar al crecimiento económico de la región, del mismo modo ofrecen diversas áreas de formación importantes para el progreso como lo son el mercadeo, las finanzas y estrategias de negocios, las personas que se benefician de esta oportunidad se tornan como agentes de cambio gracias a las herramientas que reciben “mejorando sus habilidades en marketing digital, finanzas y desarrollo empresarial. Este programa promueve la inclusión de mujeres en un sector donde históricamente han estado sub representadas, motivando la creación de nuevos proyectos innovadores que beneficien a sus comunidades.” (Salazar, 2024)

Por otra parte, la infraestructura en telecomunicaciones es un elemento esencial para el desarrollo de las TIC, dicha infraestructura la componen “conexiones internacionales, las redes

troncales, la conectividad en las zonas rurales, y las redes de acceso al usuario. Las tecnologías más comunes son la fibra óptica, microondas, enlaces satelitales, accesos fijos alámbricos o inalámbricos, y accesos móviles" (MinTIC, MinTIC, 2018) principalmente en la transformación y desarrollo en cualquier parte del mundo y Colombia no se ha quedado atrás, aunque aún persisten brechas digitales en diferentes regiones, hoy es uno de los países que cuenta con una de las infraestructura en telecomunicaciones con tecnología de última generación, siendo así se conoce que "96% de los municipios del país cuenta con cobertura de redes de fibra óptica y a partir de 2016 el 4% restante tendrá también acceso a redes de alta velocidad" (MinTIC, MinTIC, 2018), desde el año 2014 todas las frecuencias de telefonía móvil, fueron asignadas a tercera generación o llamada 3G, en continuidad se agilizaron licencias para la transición de las redes móviles 3G pasarlas a cuarta generación o 4G, con el propósito de generar crecimiento a nivel comercial, ampliando cobertura en telecomunicaciones con nuevos operadores disponibles en dentro del país.

De acuerdo a información más reciente a nivel nacional en el Boletín Trimestral que presenta MinTIC, "Colombia llegó a 47,4 millones de accesos a Internet, entre fijos y móviles 4G, en el tercer trimestre de 2023" (MinTIC) y adicional también "llegó a 8,94 millones de accesos fijos a Internet a septiembre de 2023. Este logro se ve respaldado por un aumento de 35.000 nuevos accesos durante los tres primeros trimestres del año pasado." (MinTIC, 2024) Estas cifras evidencian que se está haciendo un buen trabajo direccionando al país a ser una Potencia digital, logrando así la disminución de la brecha de accesibilidad a la población y todas las familias colombianas, gracias a estas oportunidades se ofrecen grandes posibilidades de desarrollo a través de la transformación digital.

Debido a la crisis causada por la pandemia Covid-19 la población se vio obligada a moverse

del mundo físico al mundo digital, por ello actualmente, Internet es un medio que permite no solo la participación individual en los mercados, sino una necesidad para desempeñar todo tipo de actividades, tanto laborales, comerciales, informativas, de participación social y por supuesto académicas, fortaleciendo principalmente sectores económicos y empresariales dado que es una manera de unir a compradores y vendedores, trabajadores y empleadores. Aunque el Internet no es simplemente un recurso tecnológico, este espacio facilita interacciones, experiencias y favorece la optimización de procesos. En este sentido, se plantea el acceso a Internet como un servicio público, de hecho, la legislación colombiana define "las telecomunicaciones, dentro de las cuales está incluido el servicio de Internet, han sido definidas, por normas ordinarias que están vigentes, como servicios públicos esenciales" (AGUILAR, 2021), el reconocimiento del Internet como un servicio público esencial resalta su evolución de herramienta a necesidad básica, fundamental para el desarrollo personal y colectivo donde la conectividad se ha vuelto indispensable para todo tipo de sector.

La unión internacional de telecomunicaciones (UIT) tiene un papel muy importante, especialmente en el desarrollo y regulación de las tecnologías de la información y la comunicación ya que es el organismo de las Naciones Unidas que crea normas globales para las telecomunicaciones, lo que permite que las redes y equipos de todo el mundo funcionen, del mismo modo implementan programas y proyectos para promover el acceso global a las TIC, Colombia "se adhirió en el año de 1914. Al ampliar sus fundamentos y campo de acción, en 1932 adoptó el nombre de Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT y en 1947 se convirtió en el organismo especializado del Sistema de Naciones Unidas." (GOV.CO, s/f)

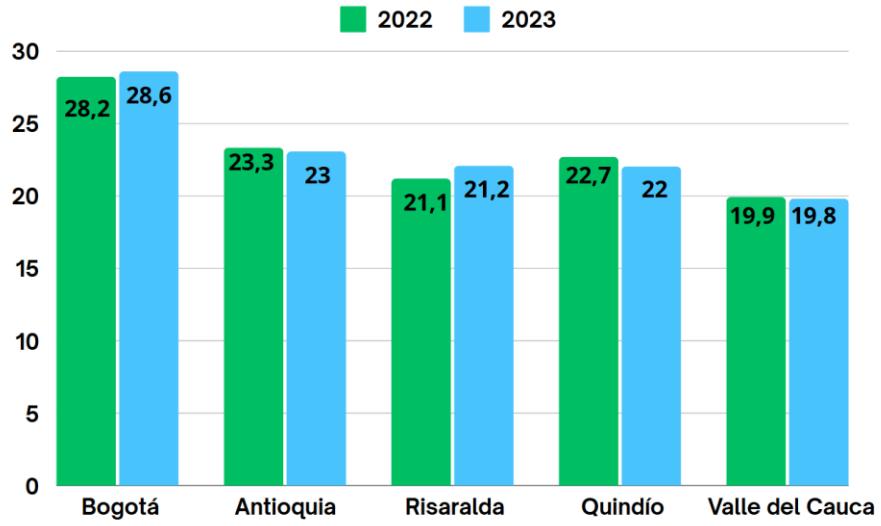
La UIT es una organización compuesta por organismos del sector público y privado, "tiene

actualmente 193 países miembros y unas 700 entidades del sector privado. Su sede está en Ginebra (Suiza) y tiene 12 oficinas regionales en todo el mundo" (GOV.CO, s/f)

Sin embargo, pese a que los datos de la conectividad en Colombia han mejorado, también se ha evidenciado que no todos los hogares colombianos cuentan con servicio de Internet, por esta razón se hace necesario analizar los departamentos en cuanto al acceso a Internet fijo, en el siguiente gráfico se evidencia el acceso por cada 100 habitantes en todo el territorio nacional, los cuales tienen mayor acceso a Internet fijo son los siguientes.

Figura 4

Indicador de acceso a Internet fijo por cada 100 habitantes por departamentos (más representativos)



Nota. Elaboración propia en Canva con datos tomados del *Boletín Trimestral de las TIC cuarto trimestre de 2023*

Como se observa en el gráfico, el acceso a Internet fijo cuenta con una notable variabilidad

respecto del año 2022 hasta el año 2023, esto se produce en un contexto influenciado por diversas variables y factores, como por ejemplo el crecimiento económico diferencial de cada departamento, Bogotá siendo la capital del país, motor y centro de la económica nacional, su estructura económica "está basada, en su gran mayoría, en los servicios, pues estos representan el 61% de su PIB; seguido por el comercio, restaurantes y hoteles con el 15%; industrias manufactureras 9% y la construcción con el 5%; el restante 10% corresponde a los impuestos." (Herrera, 2015), en Antioquia siendo la siguiente ciudad representativa del país se compone del "60% de la economía de Antioquia se concentra en las actividades de Comercio y Servicio (18,8%), Industria Manufacturera (13,4%), Administración pública, defensa y educación (11,2%), Actividades profesionales, científicas y técnica (8,7%), y Agricultura, ganadería y pesca (7,7%)" (Becerra Arévalo & Correa Vergara, 2024), Continuo el departamento del Quindío, a pesar de ser físicamente un territorio pequeño, cuenta con una importante representación de acceso a Internet, como bien se conoce dentro de su economía principal se encuentra el café, cultivos de plátano y banano y adicional a ello en los últimos años ha tenido gran acogida a nivel turístico creando atractivas ofertas para alojamientos ya sean rurales y en típicas fincas cafeteras, Según información durante el año 2022 tuvo dentro de las actividades principales y con valor agregado del departamento, "el comercio con el 24,0%, la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca con el 22,7%, la administración pública y defensa con el 17,1%, las actividades inmobiliarias con el 8,9% y la construcción que participó con el 6,5%" (Mojica Flórez, 2023), Para el departamento de Risaralda, Según Risaralda Comfort Health sus actividades económicas más conocidas "son la agricultura, la ganadería, la industria y el comercio" (2022) por consiguiente "en el siglo XX pasó de ser una economía agrícola, principalmente por sus cultivos de café, a una basada sobre todo en

el comercio y los servicios.” (Cepeda, s.f.), sin embargo, en información de acuerdo al Boletín Socioeconómico para el año 2016 en términos de crecimiento y mejor desempeño fue en las “actividades de construcción y explotación de minas y canteras, a la vez que la demanda interna viene mejorando por el crecimiento en el ingreso de remesas al departamento y la tasa de cambio que permite a los risaraldenses obtener más pesos por dólar.” (Perez, Osorio, & Salazar, 2018), dentro del Grafico en la quinta posición y no menos importante, se encuentra el Valle del Cauca siendo el tercer departamento a nivel territorial que representa al país seguido de Bogotá y Antioquia, en cuanto a su diversidad cultural y económica además “Representa el 9,7 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) nacional” (Caviedes, 2019), conformando sus actividades económicas principales “el comercio, hoteles y reparación de vehículos automotores; la industria manufacturera y la administración pública. Estos tres sectores pesan casi la mitad de todo el aparato productivo del departamento, con el 46,3 por ciento.” (Caviedes, 2019), si bien los sectores económicos influyen principalmente en el crecimiento del acceso a internet, también las inversiones en infraestructuras son relevantes de acuerdo a las necesidades y capacidades en rubros que manejen individualmente los departamentos, aunque se observa una diferencia notable en los niveles de acceso a internet fijo, los departamentos más representativos en su mayoría ofrecen tasas de disponibilidad más altas que las áreas rurales o menos densamente pobladas, los departamentos que tienen como cabeceras las principales ciudades del país, como lo son Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca, presentan las tasas más elevadas de penetración de Internet fijo, estas ciudades cuentan con altos ingresos, así como niveles elevados de urbanización y educación, lo que se relaciona con un mayor uso de servicios digitales.

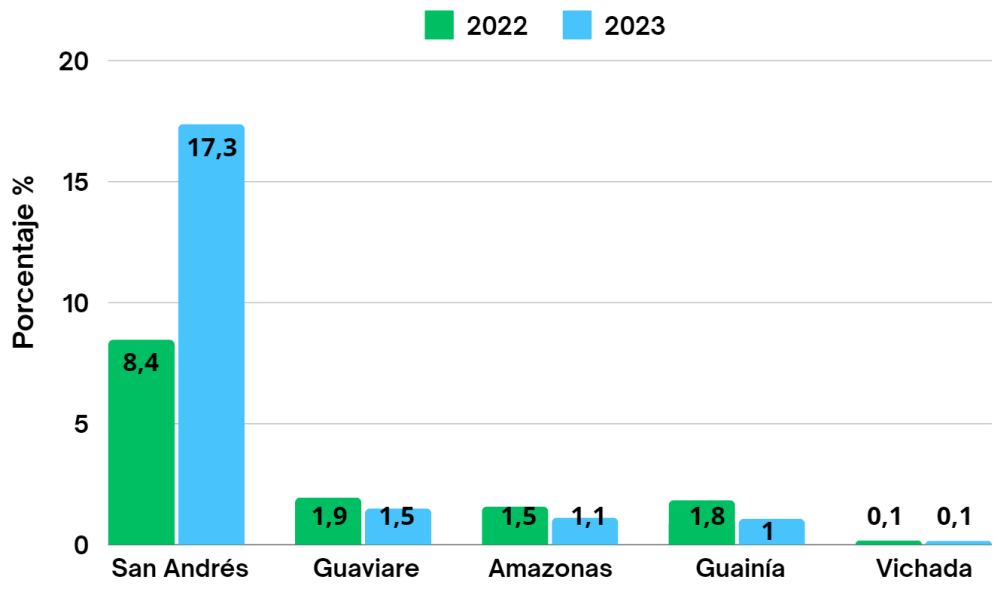
A continuación, se enseñará a través de un gráfico y en comparativo de la magnitud

agravante que ocasiona a la población el no contar con acceso a internet apropiado, para el avance y desarrollo del país en pleno siglo 21, se podrá analizar los departamentos que cuentan con menos representación y cobertura a nivel nacional en el acceso a internet Fijo.

Grafica N°5 Indicador de acceso a Internet fijo por cada 100 habitantes por departamentos (menos representativos)

Figura 5

Indicador de acceso a Internet fijo por cada 100 habitantes por departamentos (menos representativos)



Fuente: Elaboración propia con datos tomados del *Boletín Trimestral de las TIC cuarto trimestre de 2023*

Como se observa en el gráfico, el acceso a Internet fijo se produce una notable variabilidad

respecto del año 2022 hasta el año 2023 en cuanto a los departamentos que cuentan con menos acceso a internet a nivel nacional, analizando un poco más en detallado no solo es debido al factor económico sino también en contexto es influenciado por diversas variables, La isla de San Andrés y Providencia se encuentra dentro de los departamentos con menos acceso pero con más significativo progreso evidente, en el año 2022 tuvo una valoración del 8,4 puntos porcentuales y para el año 2023 tuvo crecimiento a 17,3 puntos porcentuales, trayendo consigo la diferencia sumamente positiva duplicada de 8,9 puntos porcentuales comparativamente, en efecto esto surgió debido a lo sucedido después de la gran devastación dejada por el paso del huracán Lota, dejando además de varios muertos, graves daños en infraestructuras, dentro de ellas la de telecomunicaciones, de acuerdo información de Karen Abudinen, quien en ese momento era la Ministra de las TIC informa que "se han hecho amplios avances para restablecer el servicio por medio de los operadores y que hasta el momento Claro, Tigo y Avantel ya han logrado un restablecimiento del 100 por ciento en las estaciones base del archipiélago" (2020), por otra parte "Movistar registra un avance del 92 por ciento, con dos estaciones aún en proceso de reactivación" (2020) De acuerdo al Equipo de Red+Noticias tomando fuentes de Claro, manifiesta que después de Bogotá, "San Andrés y Providencia cuenta con el internet más rápido del territorio nacional" (2023), es claro que en San Andrés se evidencia un antes y un después del paso del huracán y más aún, que gracias a este evento natural surgiría una revolucionaria conectividad para el archipiélago viviendo una especie de "milagro tecnológico", luego de generar una instalación de un cable de fibra óptica submarino en el año 2021, el Presidente de Claro Colombia manifiesta "En 2020, San Andrés estaba en el penúltimo lugar de conectividad. Tenía como 2 megabits por segundo de velocidad promedio, hoy estamos superando los 155 megabits, prácticamente, más de 70 veces.

Carlos Zenteno" (Equipo de Red+Noticias, 2023) , para el día 25 de septiembre del año 2023 el archipiélago recibió una visita del Ministro de Tecnologías, Mauricio Lizcano, a la "estación terrena del cable submarino AMX-1 de Claro que hoy conecta a San Andrés y el Data Center" (Castro, 2023) dentro del plan integral que presentó la compañía Claro periodo 2021 a 2023, Lizcano asegura "hoy estuvimos viendo las capacidades que tiene la Isla en términos de conectividad. Tiene dos cables submarinos, uno de Claro Colombia, y podemos decir que San Andrés ocupa los primeros puestos en conectividad." (Claro Colombia, 2023), en definitiva, San Andrés cuenta con el segundo internet más rápido del país, pues "La velocidad promedio de descarga en San Andrés es de 155 Mbps, tan solo un 8% menor a la de Bogotá" (Castro, 2023), de acuerdo a la gráfica prosigue en bajo acceso el Guaviare, en este departamento cuenta con diferentes afectaciones a la accesibilidad de internet, se ubica en una zona montañosa, "en el departamento del Guaviare el 53% de los delitos contra el medio ambiente corresponden al aprovechamiento ilícito de los recursos renovables" (Datos Abiertos Colombia, s.f.) , según el Informe Defensoríal sobre las problemáticas de las comunidades indígenas refiere "Hay más de 30 asentamientos indígenas, al interior de los cuales se encuentra una gran variedad de comunidades" (Defensoria del Pueblo Colombia, 2023), además importantes problemáticas con el conflicto armado, "En Guaviare, los campesinos no ven diferencia entre unos y otros. Su realidad no ha cambiado. Y para los excombatientes en las zonas remotas, que están ahora en medio de la disputa, la situación es de vida o muerte" (Gonzales, 2022) lo que genera intranquilidad e inseguridad en el departamento, en diferencia del acceso del año 2022 al 2023 fue de 0,4 puntos porcentuales de reducción, el gobierno sigue haciendo gestiones para avanzar, en manera más reciente el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha informado

de importantes mejoras a la conectividad y formación digital en el departamento, durante una visita del Ministro Mauricio Lizcano “confirmó que se instalarán 44 antenas de telecomunicaciones entre 2024 y 2025, con el objetivo de fortalecer la comunicación en las áreas con mayores dificultades” (Redaccion, 2024). Adicional a ello, “se establecerán 50 Juntas de Internet a partir del primero de agosto, permitiendo que las comunidades locales gestionen y proporcionen servicios de Internet a sus vecinos” (Redaccion, 2024) , La misión del Ministerio TIC continua siendo llevar conectividad a las zonas más alejadas y dispersas del país, siendo así en información más reciente Lizcano estuvo en Raudal de Guayabero, una de las zonas más importantes y turísticas del Guaviare con el propósito de inaugurar oficialmente una Antena de telecomunicaciones 4G donde “brinda Internet y señal móvil 617 personas de la comunidad y fortalece su oferta, al entregar nuevas opciones a los visitantes” (TIC, 2024), al respecto Lizcano mencionó “es una antena muy especial dentro de las 602 que hemos entregado durante el último año, porque conecta una de las zonas más hermosas de Colombia, desconocida para muchos.” (TIC, 2024) adicional entregó computadores a los estudiantes de la zona para que puedan tener más herramientas, igualmente el departamento del Amazonas además de no contar con acceso, tuvo un decrecimiento de 0,4 puntos porcentuales para el año 2023 en comparación del año 2022, esta zona del país es la selva más grande del mundo dentro de sus problemáticas y amenazas “la falta de educación, empleo formal y verdaderos planes sociales aumentan tanto la brecha económica como la existencia de cordones de miseria en la región” (Lorena, 2021) , además continua “el conflicto armado en las zonas rurales, constituye al menos el 45% del territorio” (2021), y no solo también eso, es una región marcada por la injusticia social y la desigualdad, esto en conjunto también se refleja en el acceso a internet, gracias a ellos surge “*Latin America in a Glimpse: Amazonía*”, una especie de reportes digitales, donde se

investiga y analiza la situación de conectividad de la zona amazónica; Por consiguiente se encuentra el departamento de Guainía “es el quinto departamento más grande del país con una extensión de 72.238 kilómetros cuadrados” (OCHA, 2024), a pesar de ser un extenso territorio cuenta con baja cobertura en comunicaciones y conectividad, pues las vías de transportes son limitadas a vías fluviales o aéreas y “En los últimos años, se ha afianzado la presencia de Grupos Armado No Estatales (GANE) en todo el territorio, siendo un lugar de refugio, abastecimiento y fuente de renta de economías ilícitas derivada de la minería ilegal, narcotráfico, extorsiones, etc.” (OCHA, 2024) , estas y otras conflicciones hacen que el acceso a las telecomunicaciones sean difíciles, afectando a toda la población “causando desplazamiento forzado, restricciones a la movilidad, amenazas, reclutamiento forzado de niños, niñas y adolescentes, violencias basadas en género, entre otros” (OCHA, 2024); finalizando este análisis como se muestra en la gráfica, se encuentra el departamento del Vichada para los años 2022 y 2023 ambos con un 0,1 puntos porcentuales en limitaciones de acceso a internet, notoriamente es una puntuación muy baja, tiene importantes problemas de conflicto armado “Comunidades indígenas y colonos han sufrido la violencia de varios grupos ilegales que se han disputado esta región, por su ubicación estratégica para el narcotráfico y porque el abandono del Estado ha permitido la apropiación indebida de extensos territorios” (Rutas del Conflicto, 2016), denominada en el Escudo como “*La tierra de hombres, para hombres sin tierra”* en información más reciente de manera histórica y en su momento quien era la ministra de las TIC Karen Abudinen confirmo que “de los 14.745 colegios oficiales que serán conectados a internet gratuito con la instalación de los Centros Digitales a partir de marzo, cerca de 86 pertenecen al departamento” (GOV.CO, 2020), cabe mencionar que además de los departamentos anteriormente analizados, existen diversas zonas del país que aún presentan

desconexión digital, en su Momento la Ministra Sandra Urrutia reconoce que “La brecha de conectividad en Colombia es tan profunda que el 40% de la población no tiene acceso a internet” (Hernandez & Esteban, 2023).

7.3 Evaluar el rendimiento de las Fintech en el sector financiero.

Como se puede evidenciar las Fintech aportan al desarrollo de entidades financieras ya conocidas, como al igual genera oportunidades a nuevas empresas que desean incorporarse en el mercado generando valor a los servicios financieros, aportando a la innovación, facilidades de acceso e inclusión, por ello al analizar el rendimiento de las Fintech en Colombia, es importante destacar tres de las plataformas más relevantes, como Nequi, RappiPay y Daviplata, estas herramientas digitales han desempeñado un papel crucial en la trasformación de la banca tradicional, conocer su trayecto y evolución dentro del ecosistema financiero colombiano es importante, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) menciona que en los últimos años han concedido licencias de operación a Fintech que ofrecen productos y servicios financieros innovadores mediante uso y aplicación de la tecnología, claro está cumpliendo los requisitos regulatorios, por consiguiente la “adopción de canales digitales para realizar operaciones financieras en el país haya crecido del 23 al 63 por ciento entre 2019 y 2023. En otras palabras, dos de cada tres transacciones monetarias se hacen de forma no presencial, mediante internet” (Redaccion Semana, 2024).

A raíz del avance tecnológico, la banca atribuye a la necesidad de relacionarse en nuevas formas con los usuarios, generando innovación que permita un acceso acorde a las requerimientos,

ofrecer y conocer de manera más fácil los productos financieros, de acuerdo al estudio Global Findex realizado por el Banco mundial, “Este bajo nivel de bancarización, ponía sobre la mesa la importancia de generar procesos de inclusión social y financiera en el país” (Ediciones Book Tech, s.f.), siendo así Davivienda, una entidad financiera muy reconocida en el país que cuenta con una amplia gama en el portafolio de servicios financieros ofrecida a individuos, clientes corporativos y Pymes, con presencia en 5 países más, moderniza para el año 2011 lanzando la aplicación DaviPlata, convirtiéndose en la primera plataforma totalmente digital en el país, esto revolucionó las transferencias a otros bancos, pasar dinero sin salir incluso de redes sociales, incluir a la población con limitaciones físicas visual o de movilidad y por supuesto pagos electrónicos permitiendo a los usuarios realizar transacciones básicas como el pago de servicios públicos de manera sencilla y eficiente a través del dispositivo celular, del mismo modo, una de las características más destacadas es la posibilidad de realizar retiros sin necesidad de tener una tarjeta física siendo así “DaviPlata fue el primer producto financiero en Colombia que le permitió a sus clientes retirar dinero en un cajero electrónico con un código que llega vía mensaje de texto.” (Ediciones Book Tech, s.f.) , actualmente la plataforma permite realizar compras por medio de código QR, transferir dinero, y pagar en cualquier momento sin importar la hora y el lugar. “En el año 2016, “DaviPlata evolucionó para ofrecer sus servicios por medio de una aplicación móvil para teléfonos inteligentes, ampliando la gama de servicios ofrecidos. En esta transición desde la tecnología STK a la aplicación móvil, los servicios ofrecidos fueron potencializados y personalizados” (Ediciones Book Tech, s.f.). En ese mismo año Daviplata desarrollo un nuevo objetivo centrado en la inclusión financiera para todos, en colaboración del Instituto Nacional para Ciegos - INCI se comienza la implementación de esta herramienta diseñada para personas con

discapacidad visual, el cual permite “usar el producto por medio de la funcionalidad de talk back (En Android) y Voice Over (En iOS) que por medio de voz va guiando a la persona de una forma sencilla e intuitiva.” (Ediciones Book Tech, s.f.).

De la misma forma en las plataformas de Delivery, para entender su concepto refiere al proceso de entregar productos o servicios directamente al consumidor, su significado lo como indica entregar o repartir, dentro de este se ha presentado un crecimiento notable en los últimos años, se remonta a la época donde los comerciantes decidieron ofrecer el servicio de entrega a domicilio para los usuarios que no podían desplazarse, esta herramienta ganó popularidad, gracias a los avances tecnológicos, revoluciono la forma en que realizan pedidos a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea, una de las pioneras en implementar fue Rappi en el año 2015. La idea de negocios de Rappi Nació en Estados Unidos, cuando los fundadores vieron la necesidad de crear una plataforma que facilite la comunicación entre vendedores y consumidores desde ese entonces Rappi se convierte en líder en servicios de entrega a domicilio a nivel nacional. “A principios de 2018, recibió una contribución por USD $185 millones, lo que permitió su expansión en Brasil y Latinoamérica; en septiembre de 2018 recibió una nueva contribución, esta vez por USD $220 millones, convirtiéndose en el nuevo unicornio latinoamericano” (Banco Davivienda S.A., s.f.).

En mayo del año 2019 surge una nueva alianza con Davivienda y se unieron para ofrecer una nueva forma de realizar pagos, retirar y realizar compras, dando como resultado a RappiPay “En Colombia, cerca de 4 millones de personas han descargado Rappi en donde los usuarios tienen acceso a la entrega instantánea de prácticamente todo, desde supermercados hasta restaurantes, antojos y farmacias garantizando el mismo precio” (Banco Davivienda S.A., 2019)

Para el año 2021 RappiPay se convierte en entidad financiera gracias a la Superintendencia Financiera de Colombia, con la creación de Rappicard (cuenta de ahorros) y Rappicuenta (depósito de bajo monto) sin cuenta de manejo cuenta con la protección de Fogafin. De igual manera Rappipay "ofrece una alternativa de ahorro, permitiendo que los ingresos del titular generen rentabilidad sin tener un plazo fijo. Además, los usuarios tienen la posibilidad de crear hasta 50 bolsillos de ahorro" (Murillo, 2024).

Ahora bien, se encuentra a Nequi como una de las plataformas más populares y utilizadas por los colombianos a la hora de realizar transferencias, retiros, compras, pagos de facturas, adquirir créditos y crear bolsillos el cual su objetivo principal es enseñar a ahorrar. Nequi se creó en el año 2015 "inicio como un intraemprendimiento de Grupo Bancolombia. La idea surgió en un salón de las Universidad EAFIT. Allí un equipo de seis talentos de Bancolombia, con capacidades y conocimientos en medios de pagos, negocios y tecnología" (Nequi, s.f.), Nequi desde su creación ha implementados diferentes herramientas haciéndolo cada vez más eficiente, al pasar del tiempo en 2020 se implementó una nueva herramienta la cual fue una tarjeta Nequi Visa tanto física como digital donde permite realizar compras en cualquier parte del mundo, oferta un préstamo Salvavidas y gracias a este "recibió el reconocimiento Client Innovation Award 2020" (Nequi, s.f.) Adicional también ganó el premio al "Banco Digital del Año 2020, otorgado por LatinFinance" (Nequi, s.f.)

8. Conclusiones

Con el pasar de los años se ha evidenciado cambios completamente disruptivos en la tecnología, dando como resultado la aparición de diversas plataformas digitales y aplicaciones móviles, estableciendo nuevos modelos de negocio donde se ven beneficiados tanto personas naturales como jurídicas.

Bien es cierto es que el ecosistema fintech inicio como alternativa ofreciendo soluciones agiles y sencillas, actualmente ha revolucionado la banca digital ya que por su prestación de servicios financieros han sido clave para impulsar el desarrollo económico del país.

Teniendo en cuenta que el acceso a servicios financieros ha presentado una evolución considerable en los últimos años, aún se presenta una brecha en cuanto al acceso y uso de los mismos, es decir que no todas personas que acceden al sistema financiero lo usan constantemente, esta situación generada por la falta de educación financiera o por falta de confiabilidad en la banca digital, adicional a ello una de las razones principales, se evidencia de manera muy notoria es que actualmente existen muchos territorios a nivel nacional que aún no cuentan con condiciones e infraestructura óptima para que la población, principalmente en zonas rurales e incluso departamentales tengan buen acceso a una de las consideradas hoy necesidades básicas, como lo son el acceso a internet y a las tecnologías para la información y comunicación (TIC).

Del mismo modo, Colombia se encuentra afectada por el conflicto armado que ha perjudicado negativamente el avance de inclusión financiera todo esto ligado a la inseguridad y violencia por parte de los grupos al margen de la ley.

Por otro lado, el éxito de las Fintech ha sido un gran impulsor para la inclusión financiera, lo que indica que el gobierno debe invertir en infraestructura para todo estén en igual de condiciones, además de crear políticas públicas que fomenten la innovación.

9. Recomendaciones

Es importante mencionar que el gobierno nacional como ente principal y ejecutor de proyectos a nivel nacional, una de las acciones más principales que debe de llevar a cabo es la implementación de políticas públicas encaminadas suministrar acceso a internet de alta calidad a zonas rurales y zonas marginadas, en la actualidad el internet está reconocido como un servicio esencial para la comunidad, lo cual permitirá que las Fintech lleguen a todas las comunidades ya que a diferencia de la banca tradicional, las plataformas digitales no necesitan infraestructura física, solo basta con un Smartphone con conexión a internet

Además, el gobierno nacional puede implementar políticas públicas específicas que promuevan la inversión en las tecnologías financieras, dirigida a aquellas poblaciones que han sido desatendidas por la banca tradicional, y aquellas personas que no tienen acceso al sistema financiero, se sugiere brindar beneficios parafiscales, como la reducción de impuestos para aquellas Fintech que logren integrar a la población desatendida al sistema financiero

Del mismo modo es fundamental maximizar el impacto de las Fintech brindando beneficios a las entidades de la banca tradicional y digital para que implementen programas de educación financiera enseñándoles a los usuarios el cómo manejarlas diferentes plataformas digitales además del cómo realizar transferencias, realizar pagos, compras, y solicitar créditos segura. con la finalidad de que las Fintech sean el pilar fundamental para avanzar en materia de inclusión financiera en país, ya que, por ser completamente digital e intuitiva, de fácil acceso a la hora ingresar a los servicios financieros y reducción en costos, ya que tiene la capacidad de reducir la brecha en el acceso a servicios financieros.

Con el objetivo de brindar seguridad, transparencia y confiabilidad en la banca digital es fundamental generar un marco regulatorio que reúna todas especificaciones como seguridad informática, transparencia en las operaciones y supervisión financiera, donde exija a todas la Fintech a cumplir con estándares claros, para que así se fortalezca el ecosistema Fintech, generando confianza en la banca digital.

10. Referencia Bibliografía

AGUILAR, R. (15 de MARZO de 2021). *SENADO.GOV.CO.* Obtenido de CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA: https://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/proyectos%20de%20ley/2020%20-%202021/PL%20399-21%20No%20Cobro%20Reconexion%20Internet.pdf

Anhesini, R. (Octubre de 2021). *Cifras recientes de inversión en Fintech.* Obtenido de assets.kpmg.com: https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/co/sac/pdf/2021/11/papersf-cifras-recientes-de-inversion-en-fintech-esp.pdf

Arango, M. (13 de Abril de 2020). *BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE CAF.* Obtenido de https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/

Arbeláez, M. (26 de 11 de 2020). *EL TIEMPO.* Obtenido de eltiempo.com: https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/san-andres-y-providencia-como-avanza-reconexion-tras-paso-de-huracan-iota-551239

Asobancaria. (2020). *Asobancaria.* Obtenido de asobancaria.com: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/11/1261VF-1.pdf

Banco Davivienda S.A. (Mayo de 2019). *La Casita Roja llega a la Super App Rappi para revolucionar el manejo del dinero*. Obtenido de https://ir.davivienda.com/: https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2021/07/ComunicadoRappiPayDavivienda.pdf

Banco Davivienda S.A. (s.f.). *Davivienda es reconocida en Silicon Valley por su innovación y dinamismo con las Fintech para revolucionar el mundo financiero*. Obtenido de https://ir.davivienda.com/: https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2021/07/DaviviendaPnPCP11.pdf

Banco de la República. (2020). *Banco de la República.* Obtenido de https://repositorio.banrep.gov.co/: https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/f2d128bb-9f9b-483d-87f2-91ad8309d804/content

Bancolombia. (28 de Julio de 2022). *Bancolombia.* Obtenido de Bancolombia.com: https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/inversiones/startups-fintech-neobancos

Becerra Arévalo, Y., & Correa Vergara, M. (18 de Junio de 2024). *Universidad EIA.* Obtenido de

CENTRO DE PENSAMIENTO En competitividad y sostenibilidad: https://www.eia.edu.co/wp-content/uploads/2024/07/Economia-en-antioquia-actualizado-.pdf

Carrasquilla, A., Custodio, A., & Duque M., I. (16 de ABRIL de 2020). *FUNCION PÚBLICA.* Obtenido de FUNCIÓN PUBLICA. GOV.CO: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=114057

Castro, V. (25 de Septiembre de 2023). *EL TIEMPO.* Obtenido de eltiempo.com: https://www.eltiempo.com/mas-contenido/san-andres-segundo-departamento-con-mejor-velocidad-de-descarga-de-internet-809234

Caviedes, M. (29 de Julio de 2019). *EL TIEMPO.* Obtenido de eltiempo.com: https://www.eltiempo.com/mas-contenido/el-valle-la-tercera-economia-mas-grande-del-pais-393492

Cepeda, L. (s.f.). *Banco de la República de Colombia.* Obtenido de banrep.gov.co: https://www.banrep.gov.co/es/emisor-152#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20del%20departamento%20de,el%20comercio%20y%20los%20servicios.

Chajin Meneses, R. (20 de Mayo de 2019). *FinTech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía.* Obtenido de https://repository.javeriana.edu.co/: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44267/Tesis%20-%20Ricardo%20Chajin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Claro Colombia. (27 de Septiembre de 2023). *Claro.* Obtenido de claro.com.co: https://www.claro.com.co/institucional/san-andres-internet/#:~:text=La%20velocidad%20promedio%20de%20descarga%20es%20de%20155%20Mbps&text=Tiene%20dos%20cables%20submarinos%2C%20uno,los%20primeros%E2%80%9D%2C%20asegur%C3%B3%20Lizcano.

Colombia Fintech. (s.f.). *Colombia Fintech*. Obtenido de https://www.colombiafintech.co/: https://www.colombiafintech.co/nosotros

Datos Abiertos Colombia. (s.f.). *GOV.CO.* Obtenido de WWW.GOV.CO: https://www.datos.gov.co/stories/s/GUAVIARE/5fj6-iwxh/#:~:text=EL%20DEPARTAMENTO%20DEL%20GUAVIARE%20es,de%20vida%2C%20tranquilidad%20y%20biodiversidad.

Defensoria del Pueblo Colombia. (Enero de 2023). *Defensoría Defensoria del Pueblo Colombia.* Obtenido de https://www.defensoria.gov.co/: https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1657207/GUAVIARE+INFORME+CONSOLIDADO.pdf/50a4038d-f038-1dd0-580b-396dafa5ce50?t=1673912692470#:~:text=Hay%20m%C3%A1s%20de%2030%20asentamientos,de%20ind%C3%ADgenas%20Sikuani%20y%20Jiw.

Duque M., I., & Carrasquilla, A. (14 de Febrero de 2020). *FUNCIÓN PÚBLICA.* Obtenido de FUNCIÓN PUBLICA GOV.CO: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=106654

Echandia, O. L., & Patiño, O. E. (2021). *INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE LAS FINTECH Y LA TRANSFORMACIÓN DE LOS MERCADOS FINANCIEROS EN COLOMBIA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.* Obtenido de Tecnológico de Antioquia: https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2962/3.%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIERA%20A%20-Olga%20Echandia-Omar%20Pati%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ediciones Book Tech. (s.f.). *DAVIPLATA, UNA SOLUCIÓN FINANCIERA EN LAS MANOS DE TODOS LOS COLOMBIANOS*. Obtenido de https://issuu.com: https://issuu.com/jmrcomunicaciones/docs/libro_fintech_sueltas_jul27/s/10798517

Equipo de Red+Noticias. (24 de Octubre de 2023). *red.* Obtenido de redmas.com.co: https://redmas.com.co/tecnologia/La-extraordinaria-recuperacion-de-la-conectividad-en-San-Andres-y-Providencia-despues-de-Iota-20231024-0059.html

Escobar, A., & Ojeda, V. (2020). *CMS Iaw tax future.* Obtenido de https://cms.law/es/col/publication/nuevas-medidas-expedidas-en-beneficio-de-los-pensionados-para-mitigar-riesgos-de-contagio-del-coronavirus

Finnovista. (20 de Junio de 2024). *Estudio: Ecosistema Fintech en América Latina y el Caribe supera las 3.000 startups.* Obtenido de www.finnovista.com: https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2024/06/Comunicado-Final-IV-Informe-Fintech-BID-Finnovista.pdf

Gonzales, D. (23 de Enero de 2022). *Mutante.* Obtenido de mutante.org: https://mutante.org/contenidos/guerra-guaviare-colombia/

GOV.CO. (10 de Diciembre de 2020). *Gobernación del Vichada.* Obtenido de http://www.vichada.gov.co: http://www.vichada.gov.co/noticias/vichada-tendra-86-centros-digitales-de-internet-gratuito

GOV.CO. (s/f). *GOV.CO.* Obtenido de CANCILLERIA ONU - GINEBRA SUIZA: https://ginebra-onu.mision.gov.co/uit-union-internacional-telecomunicaciones

Gutierrez, M., & Moreno, M. J. (2023). *Introducción a las Fintech: alcance de su concepto y marco legal en Colombia.* Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/: https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/185c01c8-89db-41b9-bde8-744ee7227e63/content

Hernandez, J. M., & Esteban, L. J. (11 de Marzo de 2023). *El País.* Obtenido de https://elpais.com/: https://elpais.com/america-colombia/2023-03-11/sandra-urrutia-ministra-tic-la-brecha-de-conectividad-en-colombia-es-muy-profunda-el-40-de-la-poblacion-no-tiene-acceso-a-

internet.html

Herrera, J. A. (28 de Agosto de 2015). *ODEB-OBSERVATORIIO DE DESARROLLO ECONÓMICO.* Obtenido de GOV.CO: https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/crecimiento-economico-expectativas/estructura-productiva-de-bogota#:~:text=La%20estructura%20econ%C3%B3mica%20de%20Bogot%C3%A1,10%25%20corresponde%20a%20los%20impuestos.

Londoño V., J., & Querubín, P. (17 de Noviembre de 2020). *Departamento Nacional de Planeación.* Obtenido de DNP: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Evaluacion_Impacto_Compensacion_IVA.pdf

Lorena, M. (15 de Diciembre de 2021). *Periódico UNAL.* Obtenido de periodico.unal.edu.co: https://periodico.unal.edu.co/articulos/extractivismo-violencia-y-desigualdad-factores-de-pobreza-en-la-amazonia/#:~:text=UNAL%20%2F%20Medio%20Ambiente-,Extractivismo%2C%20violencia%20y%20desigualdad%2C%20factores%20de%20pobreza%20en%20la%20Amazonia,de%20

Martinez, D., & Montaño, L. (26 de Octubre de 2021). *El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas.* Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/: https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/75360180-a7b2-403b-ae32-e5928324869d/content

MinTIC. (Agosto de 06 de 2018). *MinTIC*. Obtenido de MinTIC Vive Digital: https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-19449.html

MinTIC. (26 de Febrero de 2024). *MinTIC* . Obtenido de TIC GOV.CO: https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/334348:Colombia-llego-a-47-4-millones-de-accesos-a-Internet-entre-fijos-y-moviles-4G-en-el-tercer-trimestre-de-2023

Mojica Flórez, J. (2023). *UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria.* Obtenido de Gov.co COLOMBIA POTENCIA DE VIDA: https://upra.gov.co/Kit_Territorial/2-%20Informaci%C3%B3n%20por%20Departamentos/QUIND%C3%8DO/2-%20Documento%20Regional%20UPRA%20Quind%C3%ADo.pdf

Murillo, J. M. (04 de Marzo de 2024). *Haga cuentas: la tasa de rentabilidad de cuentas y bolsillos de RappiPay.* Obtenido de https://www.portafolio.co/: https://www.portafolio.co/mis-finanzas/ahorro/rappipay-cuenta-con-una-de-las-tasas-de-rentabilidad-mas-altas-del-pais-599771

Nequi. (s.f.). *Somos Nequi Existimos para que las personas tengan una mejor relación con su plata.* Obtenido de https://blog.bancolombia.com/: https://www.nequi.com.co/personas/conocenos/somos-nequi

OCHA. (23 de Febrero de 2024). *OCHA.* Obtenido de unocha.org: https://www.unocha.org/publications/report/colombia/colombia-briefing-departamental-guainia-enero-diciembre-de-2023#:~:text=El%20departamento%20de%20Guain%C3%ADa%20est%C3%A1,extensi%C3%B3n%20de%2072.238%20kil%C3%B3metros%20cuadrados.

Perez, M., Osorio, D., & Salazar, S. (2018). *Gobernación de Risaralda.* Obtenido de Gov.co Departamento de Risaralda: https://www.risaralda.gov.co/descargar.php?idFile=16617

Portafolio. (20 de Marzo de 2019). *TIC.gov.co.* Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/92615:En-Colombia-el-50-de-los-hogares-no-tiene-internet

Redaccion Semana. (24 de Agosto de 2024). *Revolución fintech en Colombia: servicios financieros para todos*. Obtenido de Semana: https://www.semana.com/especiales-editoriales/articulo/revolucion-fintech-en-colombia-servicios-financieros-para-todos/202400/

Redaccion, C. (23 de Julio de 2024). *RCN RADIO.* Obtenido de rcneadio.com: https://www.rcnradio.com/colombia/avances-en-conectividad-y-formacion-digital-en-san-jose-del-guaviare

Risaralda Comfort Health. (2022). *Risaralda Comfort Health.* Obtenido de Risaralda Comfort Health: https://www.risaraldacomforthealth.com/por-que-risaralda/#:~:text=La%20cultura%20cafetera%2C%20su%20arquitectura,Risaralda%20sea%20una%20experiencia%20inolvidable.

Rutas del Conflicto. (2016). *Vichada: tierra de hombres para hombres sin tierra.* Obtenido de rutasdelconflicto.com: https://rutasdelconflicto.com/especiales/vichada/tierra_hombres_sin_tierra.html

Salazar, D. (23 de Septiembre de 2024). *Convocatoria para Emprendedoras: Formación en Innovación Tecnológica en Medellín 2024.* Obtenido de https://comunicandobelen.co/: https://comunicandobelen.co/convocatoria-emprendedoras-ruta-n-innovacion-medellin-2024/

Santarder Private Banking. (s.f.). *Santarder Private Banking.* Obtenido de santanderprivatebanking.com: https://www.santanderprivatebanking.com/es/insights/mercados-y-perspectivas/que-son-las-fintech-y-por-que-estan-en-auge#:~:text=Las%20Fintech%20no%20se%20limitan,de%20la%20experiencia%20del%20cliente.

TIC. (29 de Noviembre de 2024). *MinTIC.* Obtenido de mintic.gov.co: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/398917:Turismo-de-Guaviare-recibe-impulso-con-antena-de-4G-para-conectarse-con-el-mundo