Septiembre de 2026

UNIVERSIDAD EAFIT | FIND Centro de Innovación Financiera

# Los datos que no existen

Innovación financiera, fintech y gobernanza de datos: los retos de la transformación digital en Colombia

— Santiago Jiménez Londoño



Las opiniones expresadas en este documento son responsabilidad exclusiva del autor y no comprometen la posición institucional de la Universidad EAFIT ni de las organizaciones a las que asesora. Todas las cifras provienen de fuentes públicas y las estimaciones propias se identifican como tales.

00 EN POCAS PALABRAS

# Resumen ejecutivo

**96,3 %**
vs. 57,1 %

### En los registros casi todos están incluidos; en la vida cotidiana, no tanto.

El registro administrativo sitúa en 96,3 % la proporción de adultos con algún producto financiero; la encuesta del Banco Mundial estima que el 57,1 % declara tener cuenta. En crédito, las mediciones dan 35,5 % y 12,4 %.

**5**
diferencias de método

### Las dos mediciones oficiales cuentan historias distintas.

Difieren en población de referencia, definición de producto, período de actividad, cobertura institucional y método. La primera recomendación de este texto es publicar una matriz pública de conciliación.

**26,1 %**
pagó a un comercio

### Bre-B arrancó bien, pero todavía se usa poco para comprar.

El sistema acumuló 1.070 millones de operaciones en casi nueve meses, pero más del 80 % de las transacciones diarias son transferencias entre personas y solo el 26,1 % de los adultos ha pagado digitalmente a un comercio. Entre quienes prefieren efectivo, el 94 % lo atribuye a la costumbre y el 7,9 % a que el comercio no acepta otro medio, frente a un 2,7 % que declara desconfianza.

**54,7 %**
informalidad

### La informalidad sigue siendo el límite principal y cambia mucho según el territorio.

El 54,7 % de los ocupados trabaja en la informalidad, con una dispersión que va del 33,2 % en Bogotá al 82,9 % en los centros poblados y el rural disperso.

**14 %**
IA transformacional

### Usar inteligencia artificial no significa transformar un negocio.

El 81 % de las firmas financieras del mundo adopta IA y solo el 14 % la considera transformacional para su estrategia. En América Latina, el 23 % de las organizaciones reporta valor económico y el 10 % vincula la IA con la estrategia del negocio.

**3**
normas clave

### Colombia ya tiene reglas importantes; falta definir cómo se gobiernan las inferencias.

La Ley 1266 impide decidir un crédito solo con información negativa; la Ley 1581 permite sostener que ciertas inferencias quedan cubiertas; la Circular 001 de 2025 de la SIC reconoce el derecho a conocer las razones de una decisión automatizada desfavorable. Falta precisar responsabilidad, conservación, portabilidad, auditoría y contestación.

01 MEDICIÓN

# Dos mediciones que *todavía no conversan*

Colombia ya cuenta con un sistema interoperable de pagos inmediatos. Además, el Decreto 0368 de 2026 puso en marcha un esquema obligatorio y gradual de finanzas abiertas que incluye datos distintos de los pagos. No es poca cosa en una región donde la interoperabilidad y la apertura regulada siguen siendo desiguales. Y sin embargo, cuando uno intenta medir la inclusión financiera del país, aparecen dos cifras de referencia, una nacional y otra internacional, que describen realidades muy diferentes.

La primera viene del registro administrativo. En 2024, 37,1 millones de adultos, el 95,8 %, tenían al menos un producto de depósito, y el 96,3 % tenía al menos uno de depósito o de crédito, frente al 94,6 % del año anterior (SFC y Banca de las Oportunidades, Reporte de Inclusión Financiera 2024). La segunda viene de preguntarle a la gente: la encuesta del Banco Mundial, con cerca de mil entrevistas en Colombia, estima que el 57,1 % de los adultos declara tener cuenta. Aplicado a los 42,2 millones de personas de quince años o más que el Banco Mundial reporta para Colombia en 2024, eso equivale a unos 24,1 millones con cuenta y 18,1 millones sin ella (Global Findex 2025, datos de 2024; población: Banco Mundial).

FIGURA 1 · LAS DOS INCLUSIONES DE COLOMBIA

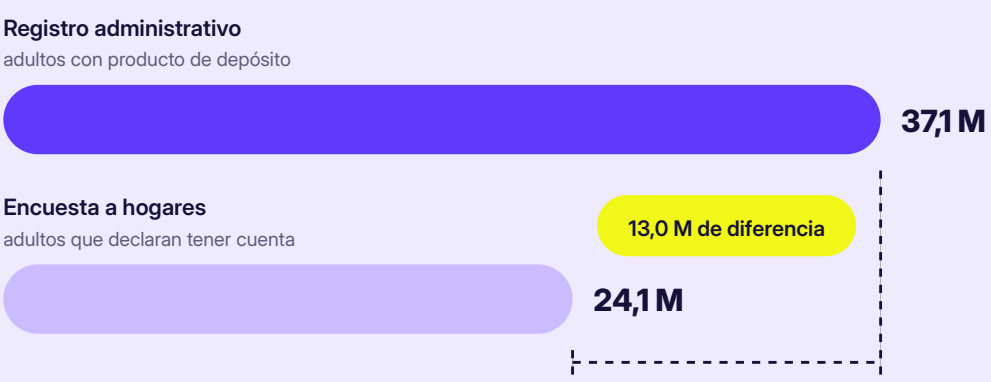
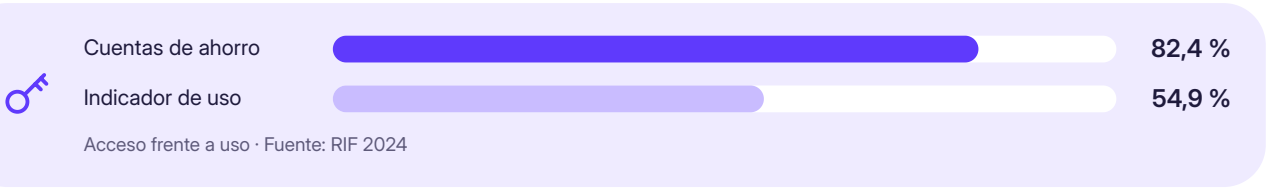



Figura 1. Las dos inclusiones de Colombia. El registro identifica adultos con al menos un producto de depósito en las entidades cubiertas; la encuesta estima cuántas personas declaran tener cuenta. Fuentes: RIF 2024; Global Findex 2025.

La diferencia ronda los 13 millones de personas. Digo que ronda porque, con un margen de error cercano a 3,5 puntos, la extrapolación de la encuesta puede moverse en aproximadamente 1,5 millones. El muestreo no alcanza para explicar una brecha de ese tamaño, aunque tampoco sería correcto tratar los 13 millones como una cifra exacta.

Tampoco se explica por las bases. La población de quince años o más ronda los 42,2 millones y el registro implica unos 38,7 millones de adultos (37,1 millones equivalen al 95,8 %), de modo que la base de la encuesta es cerca de 3,5 millones mayor y aun así cuenta 13 millones menos con producto. Si ambas bases se igualaran, la brecha sería todavía mayor.

La explicación es sencilla y conviene decirla sin dramatismo: cada fuente mide algo distinto, y ambas mediciones son válidas. El registro cuenta personas con al menos un producto en una entidad vigilada, sin importar cómo llegó ese producto a sus manos. Puede ser una cuenta de nómina abierta por el empleador o una billetera descargada para recibir un subsidio y nunca utilizada de nuevo. La encuesta, en cambio, cuenta a quienes saben o recuerdan que tienen una cuenta. Una fuente muestra hasta dónde llegó la oferta; la otra, qué relación reconoce la gente con el sistema. El reporte oficial ya ofrece una pista al separar acceso y uso: las cuentas de ahorro llegan al 82,4 % de los adultos, pero el indicador de uso se queda en 54,9 % (RIF 2024).




Hay una explicación adicional que merece tomarse en serio. Las encuestas de hogares suelen subreportar: la gente olvida cuentas inactivas o no identifica una billetera digital como una cuenta. Eso podría explicar una parte de la diferencia. También sería tentador señalar que el 54,9 % de uso se parece al 57,1 % de la encuesta, pero esa comparación engaña. El primer dato mide la actividad de un producto específico; el segundo, la tenencia declarada de cualquier cuenta. La cercanía entre ambos números es una coincidencia, no una equivalencia.

## El cuello de botella ya no es solo tecnológico. **También es de datos, de uso y de gobernanza.**

Por eso el problema no es decidir cuál cifra es la correcta. Las fuentes difieren en población de referencia, definición de cuenta, período de actividad, cobertura institucional y método, y hoy no existe un puente estadístico público que permita transitar de una a otra. La diferencia no demuestra por sí sola que haya doble conteo ni que la encuesta subestime a los usuarios. Lo que muestra es que Colombia aún no ha construido una matriz que conecte el acceso administrativo, la actividad transaccional y el reconocimiento del producto por parte de la persona. Además de la cifra de cobertura, que ya cumple su función, el país podría publicar esa matriz. Es una tarea técnica concreta y su resultado se usaría de inmediato.




El punto central es este: Colombia resolvió bien la construcción de la infraestructura y ahora debe aprender a gobernar los datos que esa infraestructura produce, junto con aquellos que la economía informal nunca generó de manera utilizable. El cuello de botella ya no es solo tecnológico. También es de datos, de uso y de gobernanza. Esto no describe un fracaso. Es el reto que aparece porque la primera etapa funcionó.

02 USO

# La escalera del uso: *dónde está el mayor margen*

Si se ponen en orden, desde tener una cuenta hasta obtener crédito, los indicadores muestran con claridad dónde está la mayor oportunidad.

FIGURA 2 · LA ESCALERA DEL USO FINANCIERO

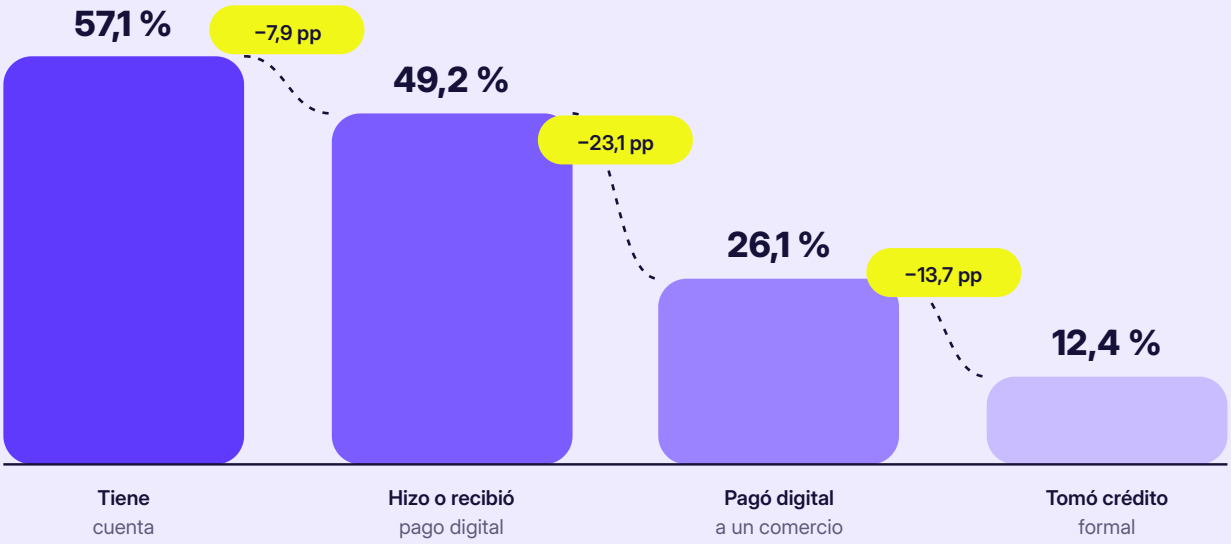



Figura 2. De tener cuenta a tener crédito: la escalera colombiana del uso financiero. Fuente: Banco Mundial, Global Findex 2025 (datos de 2024).

Tener cuenta, 57,1 %. Hacer o recibir un pago digital, 49,2 %: una caída de 7,9 puntos, esperable porque hay cuentas que no se usan. El estrechamiento grande viene después. El 26,1 % de los adultos pagó digitalmente a un comercio, apenas el 53 % de quienes hicieron o recibieron pagos digitales. La lectura más plausible es que una porción importante del dinero entra por el canal digital y sale en efectivo. Ahí está, en un solo indicador, el mayor espacio de crecimiento del sistema de pagos colombiano.

**1 de cada 8**

adultos tomó crédito formal · 12,4 %

El último escalón es el que más pesa para el desarrollo productivo: el 12,4 % de los adultos tomó crédito de una institución financiera formal (Global Findex 2025, serie fin22a). Uno de cada ocho. El registro administrativo da 35,5 % para 2024 y sube a 50,5 % si se incluye el crédito del sector real, como el de las empresas de telefonía o del comercio (RIF 2024). La diferencia vuelve a ser de método: el registro identifica adultos con al menos un crédito vigente; la encuesta cuenta a quienes declaran haber tomado uno en el período de referencia. Leídas juntas, permiten distinguir cobertura vigente de originación reciente declarada.

Después de quince años de política pública sostenida, Colombia alcanzó una cobertura administrativa muy alta. Ahora la prioridad es la profundidad: la puerta ya está abierta; falta que más personas usen de forma habitual los productos que encontraron al entrar.

FIGURA 3 · COLOMBIA Y BRASIL, INDICADOR POR INDICADOR

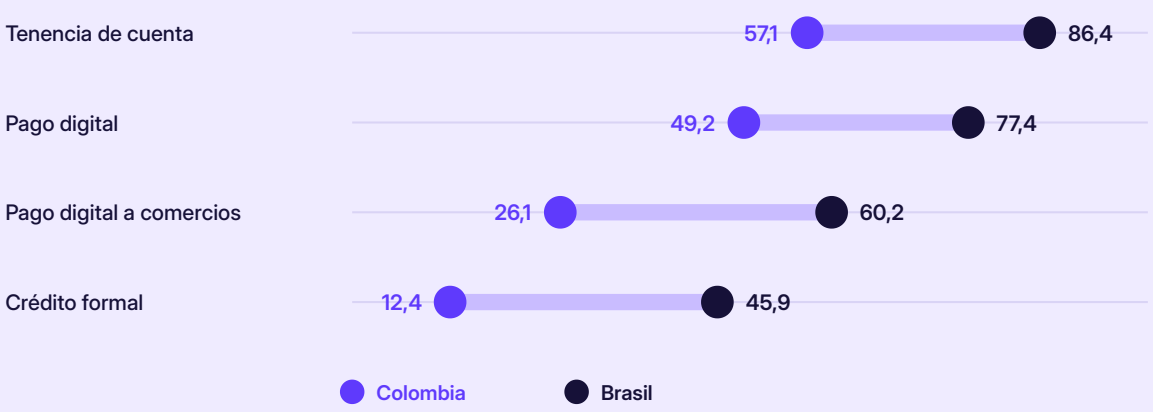



Figura 3. Colombia y Brasil, indicador por indicador. Fuente: Banco Mundial, Global Findex 2025 (datos de 2024).

Brasil multiplica por 3,7 el crédito formal colombiano y por 2,3 el pago digital a comercios. En brecha de género la distancia es menor: 12,7 puntos porcentuales frente a 8,6, alrededor de una vez y media. Esa brecha indica menor tenencia de cuentas entre las mujeres, aunque no permite concluir que cada mujer no bancarizada carezca de historial: pueden existir registros de crédito, de telecomunicaciones o de servicios públicos. Cerrarla es una agenda de equidad y, al mismo tiempo, ampliaría la diversidad de señales con las que el sistema evalúa a su mercado. Conviene añadir que Brasil no es una vara cualquiera: es la jurisdicción con mayor uso de pagos inmediatos entre las que reporta el BIS y lleva media década de ventaja.

03 PAGOS INMEDIATOS

# Bre-B: un riel joven *con recorrido por delante*

El sistema de pagos inmediatos del Banco de la República entró en operación masiva el 6 de octubre de 2025 y su arranque fue un éxito de ingeniería y de adopción. A finales de junio de 2026, tras casi nueve meses, acumulaba 1.070 millones de transacciones y cerca de 35 millones de clientes vinculados, con un ticket promedio de 152.509 pesos; las llaves superaban los 108 millones al 24 de junio (Banco de la República, 2026). Ya en marzo se registraban picos de hasta 5,8 millones de operaciones en un solo día hábil (ANIF, sobre datos del Banco de la República).

BRE-B EN CIFRAS · CASI NUEVE MESES DE OPERACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| **1.070 M** transacciones acumuladas | **~35 M** clientes vinculados | **$152.509** ticket promedio |
| **108 M** llaves registradas | **5,8 M** operaciones en un día pico | **91.000** llaves activas de comercios |

Fuente: Banco de la República, 2026; ANIF sobre datos del Banco de la República.

Estas cifras cuentan partes distintas de la historia. Una persona puede registrar varias llaves, así que 108 millones de llaves pertenecen a muchas menos personas. Además, 78 millones ya estaban registradas antes del lanzamiento oficial, señal de una preparación sólida. Tener una llave tampoco convierte automáticamente a alguien en usuario activo. Y las cerca de 91.000 llaves activas de comercios que había al cierre de abril de 2026 son un buen comienzo, pero también muestran cuánto falta por recorrer. El despliegue inicial funcionó; la siguiente pregunta es cuántas veces al año usa la gente el sistema.

FIGURA 4 · PAGOS INMEDIATOS POR HABITANTE, 2024

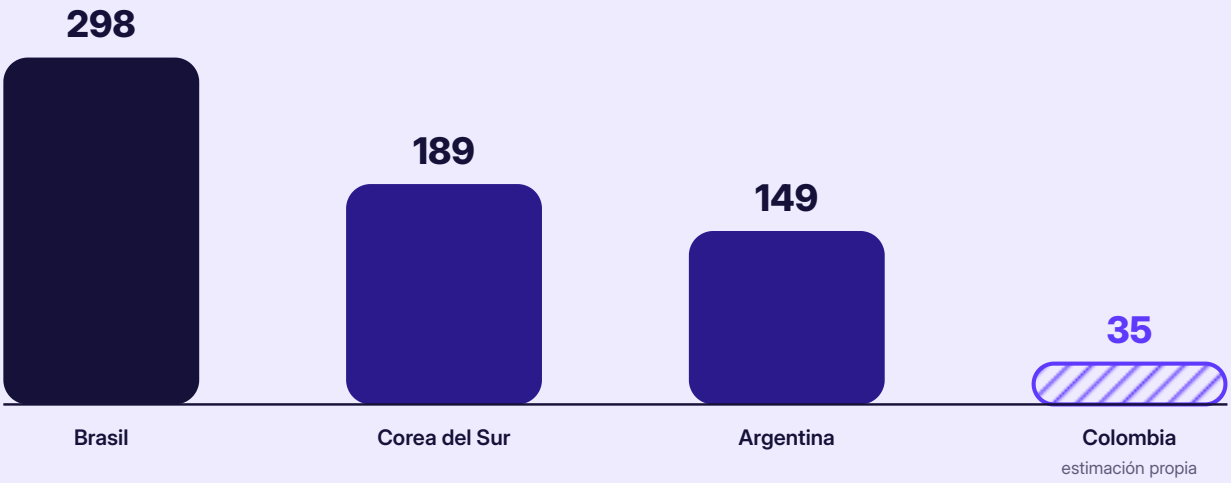



Figura 4. Intensidad de uso de los rieles instantáneos: pagos inmediatos por habitante, 2024. Fuentes: BIS, CPMI Brief No 12 (abril de 2026); estimación propia para Colombia sobre datos del Banco de la República y del Banco Mundial.

El BIS publica el número de pagos inmediatos por habitante en las veintiséis jurisdicciones de su comité de pagos. En 2024, Brasil encabezó el grupo con 298 pagos por habitante, seguido de Corea del Sur con 189 y Argentina con 149. Colombia no aparece porque no pertenece al comité, así que la comparación no es del todo homogénea. Participar en estos marcos estadísticos le daría al país una referencia común para medir su avance.

> Colombia logró que la gente confíe en el sistema; **ahora necesita que lo incorpore a sus compras cotidianas.**

La estimación propia, con la aritmética a la vista: los 1.070 millones de operaciones acumulados entre el 6 de octubre de 2025 y el 30 de junio de 2026 equivalen a unos 1.462 millones anualizados, y un ritmo de cinco millones diarios a unos 1.825 millones; divididos entre los 52,89 millones de habitantes que el Banco Mundial reporta para Colombia en 2024, arrojan entre 28 y 35 operaciones por habitante al año. Es una cifra derivada, no publicada. El gráfico usa 35, la estimación más favorable, basada en el ritmo diario reciente. Aun así, la intensidad brasileña es del orden de ocho a once veces la colombiana. La comparación temporal exige cautela: Bre-B llevaba casi nueve meses cuando se midió, mientras Pix, que arrancó en noviembre de 2020, llevaba cerca de cuatro años.

Los registros operativos cuentan la misma historia: las transferencias entre personas naturales concentran más del 80 % de las transacciones diarias, mientras los pagos al comercio formal representan una fracción mucho menor (ANIF, sobre datos del Banco de la República, 2026). Aunque la encuesta y el registro transaccional miden fenómenos distintos, ambos coinciden en que hoy el sistema se usa sobre todo para enviar dinero entre personas.

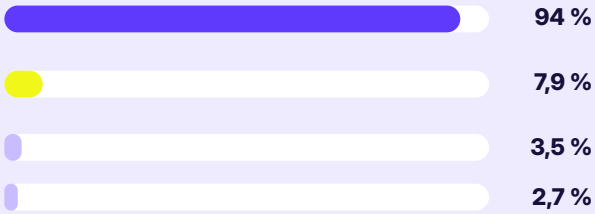
La encuesta ayuda a entender por qué. Entre quienes no usaron tarjeta ni celular para comprar en una tienda, el 94 % declara que es por costumbre, el 7,9 % que el comercio solo acepta efectivo, el 3,5 % que resulta más caro y apenas el 2,7 % que desconfía. Las personas podían mencionar más de un motivo (cálculo propio sobre Global Findex 2025, series fin25e2b y fin25e4a a fin25e4e). El problema parece estar menos en el miedo y más en la costumbre y en la aceptación por parte de los comercios. De hecho, la falta de aceptación se menciona casi tres veces más que la desconfianza.

### CÓMO SE USA HOY EL RIEL




transacciones diarias entre personas naturales

**¿Por qué no pagan digital en la tienda?**




Respuesta múltiple.

Fuentes: ANIF sobre datos del Banco de la República, 2026; cálculo propio sobre Global Findex 2025.

Eso abre una oportunidad. La desconfianza suele ser costosa y lenta de cambiar; los hábitos y la cobertura de los comercios responden a incentivos concretos. Como se trata de motivos declarados, los datos no permiten medir el efecto de una política específica ni concluir que la pedagogía sobre seguridad sea innecesaria. Sí sugieren que hay mucho por hacer en los costos de adquirencia y en la aceptación del comercio. Colombia logró que la gente confíe en el sistema; ahora necesita que lo incorpore a sus compras cotidianas.

04 TERRITORIO

# La informalidad *cambia el problema*

La raíz del problema es económica antes que tecnológica. No se trata de responsabilizar al sistema financiero, sino de reconocer el entorno en el que opera. Un historial financiero se construye con las huellas de la vida económica formal. Cuando los ingresos y los pagos ocurren fuera de esos circuitos, buena parte de la información no llega a registros convencionales, estandarizados y portables. Puede existir información dispersa, pero no en una forma inmediatamente utilizable para evaluar riesgo.

En el trimestre móvil de marzo a mayo de 2026, el 54,7 % de los ocupados colombianos trabajaba en la informalidad: 1,2 puntos menos que un año atrás y la cifra más baja del último año. La mejora es real, pero el tamaño del reto sigue siendo enorme: de los 24,4 millones de ocupados, más de 13,3 millones estaban en la informalidad. Y el promedio nacional oculta diferencias territoriales muy grandes.

**54,7 %**

de los ocupados trabaja en la informalidad



**13,3 M** de **24,4 M** de ocupados · cada bloque ≈ 1 millón

FIGURA 5 · EL MAPA DEL DATO AUSENTE

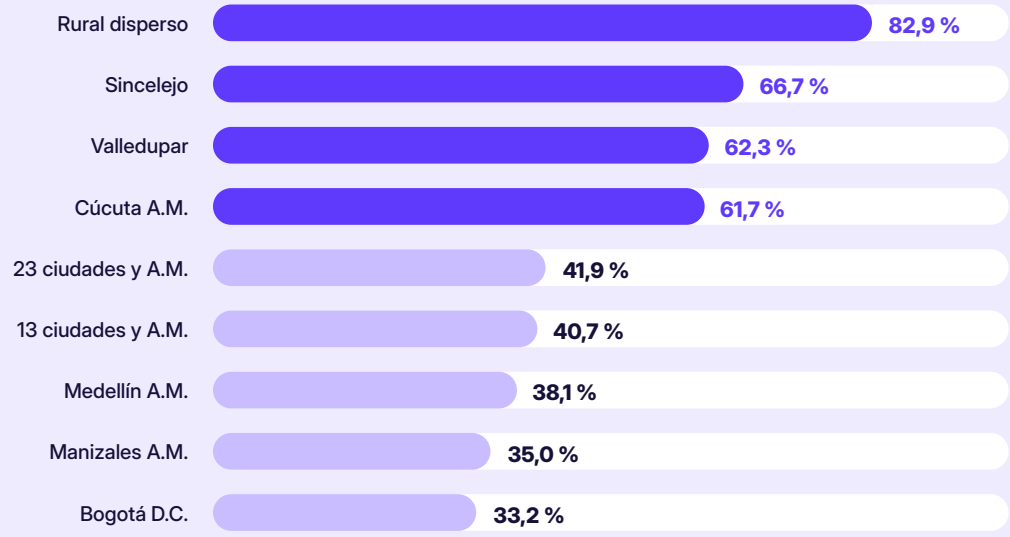
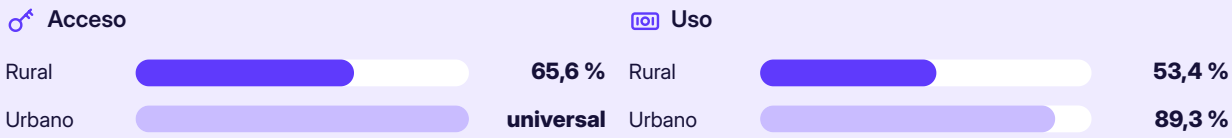



Figura 5. El mapa del dato ausente: informalidad laboral por territorio, trimestre móvil marzo–mayo de 2026. Fuente: DANE, GEIH, boletín técnico de ocupación informal, Gráfico 5.

De 33,2 % en Bogotá a 82,9 % en los centros poblados y el rural disperso; entre ciudades, de 35,0 % en Manizales a 66,7 % en Sincelejo. En las microempresas llega al 84,5 % (DANE, 2026). El mismo patrón aparece en el sistema financiero: el reporte oficial registra un acceso del 65,6 % en zonas rurales frente a niveles universales en las urbanas, y un uso del 53,4 % rural frente al 89,3 % urbano (RIF 2024). Dos fuentes independientes dibujan el mismo mapa.

EL MISMO MAPA EN EL SISTEMA FINANCIERO

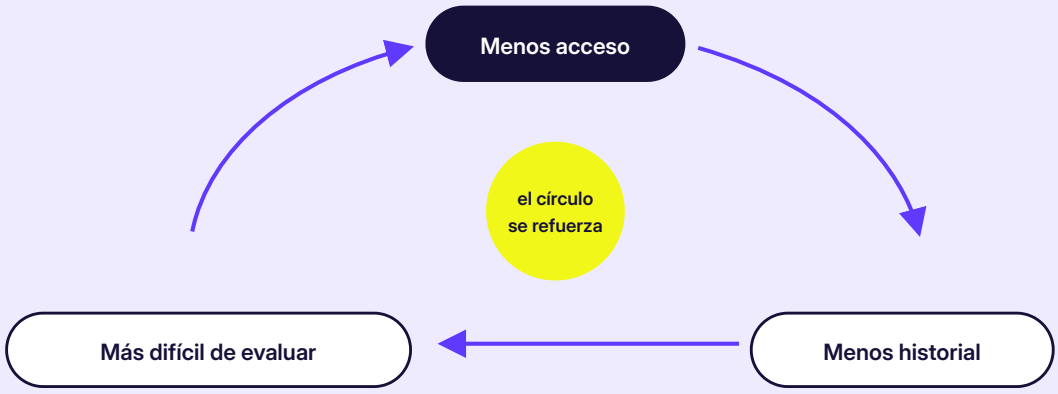



Fuente: RIF 2024.

Esta distribución plantea una pregunta incómoda: ¿los modelos de riesgo entrenados con datos colombianos representan en exceso a la población urbana formal, porque allí se genera la mayor parte del rastro financiero? Si fuera así, podrían evaluar bien a un asalariado urbano y fallar frente a quien vende en una ciudad intermedia o produce en el campo. Para saberlo habría que conocer la composición de los datos de entrenamiento. La Superintendencia Financiera ha publicado orientaciones sobre modelos alternativos de información crediticia y sobre el uso de inteligencia artificial en riesgo de crédito, pero no existe todavía una obligación de reportar esa composición, y por eso la pregunta sigue abierta.

Si un modelo así se aplicara a todo el país, la falta de datos podría convertirse en una barrera de acceso. Quien tiene menos acceso genera menos historial, y quien tiene menos historial resulta más difícil de evaluar. El círculo se refuerza y puede parecer objetivo porque está expresado en números. También hay una oportunidad: la entidad que aprenda a evaluar de forma responsable a esta población podrá atender un mercado que hoy recibe poca oferta.

### ⚠ CUANDO LA FALTA DE DATOS SE VUELVE BARRERA




Las finanzas abiertas pueden resolver una parte importante del problema sin recurrir a datos alternativos. El movimiento de una cuenta de ahorros ya ofrece señales de capacidad de pago que hoy solo conoce la entidad que la administra. Es una posibilidad valiosa y quizá subestimada. Su límite está en la cobertura: ayuda a quien ya tiene una cuenta activa, no a quien sigue fuera del sistema.

Esta diferencia debería ordenar la conversación sobre crédito en Colombia. Una cosa es un solicitante riesgoso, de quien sabemos lo suficiente para estimar que probablemente no pagará y cuyo problema es el precio. Otra muy distinta es un solicitante insuficientemente evaluable, sobre quien las fuentes convencionales no ofrecen información suficiente. Una tasa más alta puede compensar una parte del riesgo conocido, pero no reemplaza la información necesaria para calcularlo.

### DOS TIPOS DE SOLICITANTE

**Riesgoso**

Una cosa es un solicitante riesgoso, de quien sabemos lo suficiente para estimar que probablemente no pagará y cuyo problema es el precio.

**Insuficientemente evaluable**

Otra muy distinta es un solicitante insuficientemente evaluable, sobre quien las fuentes convencionales no ofrecen información suficiente.

05 ECOSISTEMA

# El ecosistema fintech: *tercero de la región y con espacio por delante*

En el mapeo regional de Finnovista, Colombia ocupa el tercer lugar por número de fintech, detrás de Brasil y México. El Radar 2025 registra 677 soluciones activas en el país: 410 locales y 267 extranjeras. Que cerca de cuatro de cada diez sean extranjeras sugiere que el mercado colombiano resulta atractivo como plaza de prueba y de escalamiento regional (Finnovista, Fintech Radar Colombia 2025).

La distancia con Brasil es mayor en inversión que en número de empresas. En 2025, Colombia recibió 224 millones de dólares de capital de riesgo accionario en 62 rondas, frente a 2.032 millones en Brasil (Cuántico VP, Latin America VC Report 2026). La relación es de uno a nueve. Estas cifras cubren todo el ecosistema de startups, no solo a las fintech, y excluyen la deuda de riesgo. El Colombia Tech Report usa un universo local diferente y contabiliza 857 millones en 131 transacciones durante 2025, sobre un ecosistema de 2.295 startups activas que creció más del 9 % en el año (KPMG y BBVA Spark, Colombia Tech Report 2025–2026).

EL ECOSISTEMA EN CIFRAS




410 locales
267 extranjeras
3.º en la región

**Capital de riesgo accionario, 2025 (USD)**




1:9

Fuentes: Finnovista, Fintech Radar Colombia 2025; Cuántico VP, Latin America VC Report 2026.

Las dos fuentes no pueden compararse de manera directa. De los 857 millones del mapeo local, 476 son deuda de riesgo, de modo que 381 millones corresponden a capital accionario: 157 millones más que en el registro de Cuántico. La diferencia no puede explicarse sin comparar las operaciones incluidas en cada base. El peso de la deuda admite dos lecturas. Puede ser una señal de madurez, porque los acreedores confían en la capacidad de pago de las empresas, o puede reflejar escasez de capital accionario. Para distinguir entre ambas harían falta condiciones de las operaciones que no son públicas.

La inversión está muy concentrada. El informe atribuye cerca del 60 % a fintech y el 81 % a Bogotá. Fuera de la capital, Antioquia, con Medellín como epicentro, captó alrededor del 18 % del total. En capacidad tecnológica, en cambio, Colombia muestra una posición favorable: el 66 % de las fintech colombianas ya incorpora inteligencia artificial, y

quienes la usan reportan reducciones de costos operativos del 44 % en promedio (Finnovista, 2025). La capacidad técnica ya existe; el reto es contar con datos suficientes y confiables para aprovecharla.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **60 %** | **81 %** | **18 %** | **66 %** | **44 %** |
| de la inversión va a fintech | concentrado en Bogotá | Antioquia, con Medellín | de las fintech ya usa IA | menos costos operativos |

Para la estrategia, la relación con la banca importa tanto como el tamaño del sector. El 61 % de las fintech latinoamericanas ya colabora con el sistema financiero tradicional, aunque el 49 % percibe esa relación como débil (BID y Finnovista); en Colombia, ocho de cada diez fintech han tenido vínculos con bancos (Finnovista, 2025). Esto cambia la idea de una guerra entre bancos y nuevos competidores. En la práctica hay una división del trabajo: el banco aporta el balance y la licencia; la fintech, la experiencia y la velocidad. Para un directorio, la pregunta ya no es si debe competir o comprar, sino qué capacidad conviene tener adentro y cuál alquilar. Queda una pregunta pendiente: quién responde ante el usuario cuando la alianza falla, y esa todavía no tiene una respuesta normativa clara.

UNA DIVISIÓN DEL TRABAJO

**El banco**

aporta el balance y la licencia

**8 de 10**

fintech colombianas con vínculos bancarios

61 % colabora

49 % la percibe débil (región)

**La fintech**

aporta la experiencia y la velocidad

Fuentes: BID y Finnovista; Finnovista, 2025.

06 INTELIGENCIA ARTIFICIAL

# Inteligencia artificial: *la distancia entre adoptar y transformar*

El estudio más amplio disponible sobre inteligencia artificial en servicios financieros, con 628 organizaciones en 151 jurisdicciones, encontró que el 81 % de las firmas ya adopta IA en algún nivel y que el 40 % reporta adopción avanzada. Pero solo el 14 % la considera transformacional para su estrategia y su ventaja competitiva (Cambridge Centre for Alternative Finance, Global AI in Financial Services Report 2026).

FIGURA 6 · EL EMBUDO DE MADUREZ EN IA

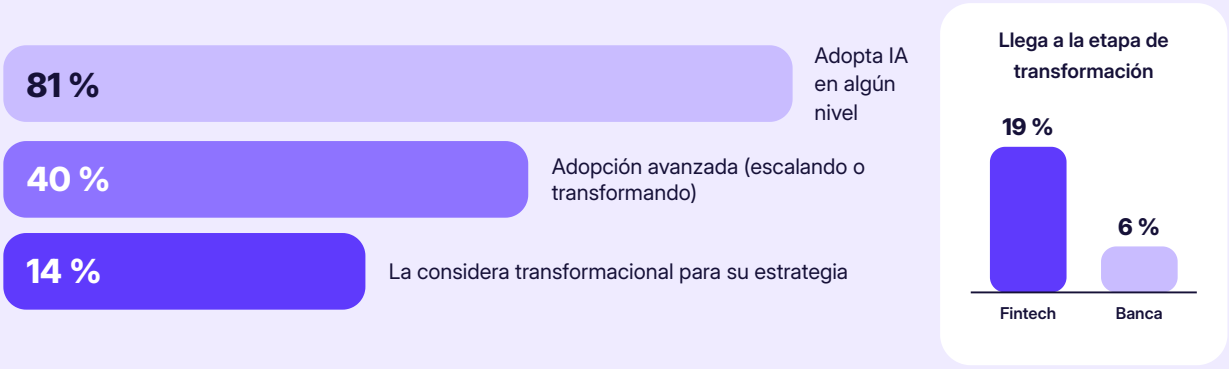



Figura 6. El embudo de madurez en inteligencia artificial y quién llega al final. Fuente: Cambridge Centre for Alternative Finance, Global AI in Financial Services Report 2026.

Ese 14 % no mide despliegue tecnológico sino estrategia. El mismo estudio desagrega quién llega hasta ahí: 19 % de las fintech frente a 6 % de la banca incumbente, y añade que las economías avanzadas tienen cerca de siete veces más probabilidad de alcanzar la etapa de transformación que las emergentes.

En América Latina la situación es parecida. Apenas el 23 % de las organizaciones de la región reporta algún valor económico derivado de la IA y solo el 6 % un impacto significativo; únicamente el 10 % vincula su implementación con la estrategia del negocio, que es la raíz de la brecha entre experimentación y escala (Foro Económico Mundial y McKinsey, enero de 2026). Dos informes con metodologías y universos distintos apuntan en la misma dirección, y sus resultados son consistentes con cuellos de botella de estrategia, datos y sistemas heredados.

### AMÉRICA LATINA: DE EXPERIMENTAR A ESCALAR




reporta algún valor económico




reporta impacto significativo




vincula la IA con la estrategia

**IA AGÉNTICA**

**52 % → 81 %**

adopta o experimenta hoy → espera que esté consolidada hacia 2030

Fuentes: Foro Económico Mundial y McKinsey, enero de 2026; Cambridge Centre for Alternative Finance, 2026.

Y la tecnología sigue avanzando. El 52 % de las firmas encuestadas ya adopta o experimenta con IA agéntica, sistemas que ejecutan tareas completas en lugar de asistir a una persona, y el 81 % espera que esté consolidada hacia 2030. El reto es de secuencia: una entidad que todavía intenta capturar valor de la IA generativa puede encontrarse persiguiendo una frontera que ya se desplazó.

La oportunidad es grande. Una adopción estratégica y a escala podría elevar la productividad latinoamericana entre 1,9 % y 2,3 % anual y generar entre 1,1 y 1,7 billones de dólares de valor adicional al año, en una región cuya productividad creció apenas 0,4 % anual en el último cuarto de siglo. Que solo el 14 % del mundo haya llegado a la transformación significa que la ventana sigue abierta: el rezago regional no es una condena, sino el estado normal de una tecnología que apenas encuentra su forma productiva.

**+1,9 % a 2,3 %**
productividad anual con adopción estratégica

**USD 1,1 a 1,7 billones**
de valor adicional al año

**0,4 %**
crecimiento anual de la productividad en el último cuarto de siglo

07 ESTRATEGIA

# La transformación digital *no es un proyecto tecnológico*

El estudio de Cambridge explica parte de la distancia entre adoptar y transformar por dos problemas que una empresa no resuelve comprando tecnología: la calidad del dato y los sistemas heredados. El informe del Foro Económico Mundial y McKinsey llega a una conclusión similar y señala la madurez desigual de los datos, junto con la fragmentación de estándares y gobernanza, como restricciones de fondo para la región.

Colombia muestra por qué un sistema interoperable y una norma de apertura no producen valor por sí solos. La experiencia del país indica que la infraestructura es condición necesaria y no suficiente, y cambia el orden de las decisiones de inversión tecnológica: la secuencia no es riel, nube, modelo. Es riel, dato, modelo. El trabajo con los datos suele ser lento, poco visible y difícil de comprar como una solución terminada. Es, sin embargo, el que permite aprovechar de verdad las inversiones posteriores.




Antes de invertir en inteligencia artificial, una entidad debería responder tres preguntas sencillas. ¿A qué porción de mi mercado potencial puedo evaluar hoy con los datos que tengo? ¿Cuánto costaría poder evaluar al resto, y qué tendría que pedirle a esas personas a cambio? ¿Qué estoy midiendo, y coincide con lo que mide el regulador? Comprar un modelo no responde ninguna de ellas. La llamada última milla suele describirse como el grupo al que no llega el algoritmo. Vista desde los datos, aparece antes: es la población sobre la cual el algoritmo todavía no tiene información suficiente para opinar.

## TRES PREGUNTAS ANTES DE INVERTIR EN IA

**01**

¿A qué porción de mi mercado potencial puedo evaluar hoy con los datos que tengo?

**02**

¿Cuánto costaría poder evaluar al resto, y qué tendría que pedirle a esas personas a cambio?

**03**

¿Qué estoy midiendo, y coincide con lo que mide el regulador?

08 RIESGO

# El fraude: *el costo que acompaña a cada riel nuevo*

Cada riel nuevo abre una superficie de ataque, y los pagos inmediatos son particularmente hostiles para la defensa: colapsan la ventana de respuesta a segundos y una transferencia liquidada es irreversible. Según LexisNexis, cada transacción fraudulenta genera costos totales equivalentes a 3,68 veces el valor de la pérdida inicial, incluidos los de investigación, operación, cumplimiento y experiencia del cliente, con base en una encuesta a 121 ejecutivos de riesgo en Argentina, Brasil, Colombia y México (LexisNexis Risk Solutions, 2026). Es una estimación de proveedor y sirve para el orden de magnitud.

EL COSTO Y LA TENDENCIA DEL FRAUDE

Costo total por cada peso perdido

**3,68×**

investigación, operación, cumplimiento y experiencia del cliente




Fuentes: LexisNexis Risk Solutions, 2026 (estimación de proveedor); TransUnion, 2026.

En la red de interacciones evaluadas por TransUnion, Colombia muestra un resultado mejor de lo que suele suponerse. En 2025, el 2,3 % de los intentos de transacción digital fue sospechoso de fraude, frente al 8,9 % de 2024 y por debajo de la media mundial (TransUnion, 2026). La caída es compatible con una mejora en la prevención, aunque la composición de la red evaluada también puede influir. Donde el sistema sigue expuesto es en la puerta de entrada: la creación de cuentas digitales concentra la tasa más alta de todo el ciclo, con un 7,2 % de intentos sospechosos en 2025, frente al 3,5 % en inicios de sesión y al 0,3 % en transacciones. El fraude se desplazó al momento en que aún no existe historial del usuario, que es cuando menos datos hay para decidir.

DÓNDE SE CONCENTRA EL RIESGO · INTENTOS SOSPECHOSOS, 2025

**7,2 %** Creación de cuenta → **3,5 %** Inicio de sesión → **0,3 %** Transacción

Fuente: TransUnion, 2026.

La encuesta a hogares añade otra señal importante: el 22,0 % de los adultos recibió una solicitud de dinero por teléfono o mensaje y el 0,97 % envió el dinero, una conversión del 4,4 % frente al 2,7 % de Brasil. Ese diferencial difícilmente se explica por la tecnología del atacante, común a toda la región, y apunta más bien hacia la educación financiera, el diseño de las aplicaciones y las fricciones en el flujo de pago. Es una hipótesis razonable, no una conclusión demostrada. Los tres son terrenos donde Colombia puede actuar con rapidez, con soluciones probadas en otros mercados como los límites dinámicos, las ventanas de confirmación o la verificación del beneficiario. Y llega a ellos con un riel joven, en el que introducir fricciones cuesta menos que rediseñarlas después.

SOLICITUDES DE DINERO POR TELÉFONO O MENSAJE

recibió una solicitud de dinero 22,0 %

envió el dinero 0,97 %

Conversión del intento

**4,4 %** Colombia **2,7 %** Brasil

límites dinámicos · ventanas de confirmación · verificación del beneficiario

09 GOBERNANZA

# Gobernanza de datos: *lo construido y lo que sigue*

Antes de hablar de un vacío legal, vale la pena mirar las reglas que ya existen. Son más de las que suele reconocerse.

01

**Apertura**

Decreto 0368 de 2026

**Primero, la apertura.** El Decreto 0368 del 7 de abril de 2026 estableció un sistema obligatorio de finanzas abiertas para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, que deberán compartir, con consentimiento del cliente, los datos de sus productos mediante interfaces estandarizadas. La implementación es gradual: la Superintendencia tiene hasta seis meses para publicar el cronograma de estándares técnicos y, a partir de cada estándar, las entidades cuentan con doce meses, prorrogables por seis, para habilitar el acceso. Su alcance va más allá de los pagos, lo que lo acerca al reglamento europeo de acceso a datos financieros, todavía en negociación, más que a la norma europea de pagos. Que el decreto sea del gobierno anterior y su implementación quede en manos de la nueva administración de la Superintendencia es, en sí mismo, una prueba de continuidad institucional: la norma está expedida y el calendario depende de decisiones técnicas, no políticas.

02

**Evaluación concurrente**

Ley 1266, art. 10

**Segundo, una obligación que casi nadie invoca.** El artículo 10 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en el parágrafo modificado por la Ley 2157 de 2021, establece que quienes usan información crediticia deben valorarla en forma concurrente con otros factores y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento. El alcance es importante pero más estrecho de lo que suele decirse: no ordena utilizar datos alternativos específicos ni define estándares de representatividad. Ahí aparece una agenda supervisora, y no se trata de imponer una fuente alternativa sino de hacer verificable una evaluación concurrente que la ley ya exige. La vía es supervisora antes que legislativa, con la ventaja de tiempo que eso implica.

03

**Lo pendiente**

Activos virtuales

**Tercero, lo que sigue pendiente.** Colombia no tiene todavía un marco legal integral para los proveedores de servicios de activos virtuales. El Proyecto de Ley 510 de 2025 Cámara figura archivado por tránsito de legislatura, conforme al artículo 190 de la Ley 5 de 1992. El país opera con doctrina tributaria y obligaciones de prevención de lavado según la actividad, pero sin ley sectorial. El contraste es instructivo más que reprochable: lo que podía hacerse por decreto avanzó; lo que requiere trámite legislativo se mueve a otro ritmo. Para quien planea con un horizonte de cinco años, la diferencia importa: las capacidades que dependen de una ley nueva deben presupuestarse con plazos y probabilidades distintos de aquellas que solo requieren una circular.




Aun así, queda un asunto de fondo. El marco colombiano regula bien la recolección del dato y su circulación. La tercera capa, donde se produce el valor y también el daño, es la inferencia. Un titular puede autorizar que se compartan sus datos de consumo y estar autorizando algo cuyo alcance no anticipa: no el dato en sí, sino la estimación de su probabilidad de incumplimiento, su ingreso o su composición familiar. El titular consiente sobre el dato; lo que circula y decide es la inferencia.




> El titular consiente sobre el dato; **lo que circula y decide es la inferencia.**

Esto no significa que la ley guarde silencio. La Ley 1581 de 2012 define el dato personal como cualquier información vinculada o asociable a una persona determinada o determinable. Esa definición permite sostener que una inferencia vinculada a alguien identificable también queda sometida al régimen de protección. La Circular Externa 001 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio, del 18 de septiembre, reconoce para los responsables bajo su competencia el derecho del titular a conocer las razones objetivas de una decisión automatizada desfavorable. Esa información debe estar disponible en la política de tratamiento y en los términos y condiciones; cuando intervienen sistemas de inteligencia artificial, la circular remite además a la Circular Externa 002 de 2024.

Por tanto, el vacío es más concreto de lo que parece. Los derechos sobre la inferencia ya existen de manera general; lo que falta definir es su régimen operativo: quién responde por su tratamiento cuando combina varias fuentes, cuánto puede conservarse una vez terminada la relación que la originó, si es portable entre entidades, con qué estándares se audita y por qué vía puede controvertirla el titular. La dificultad no es exclusiva de Colombia, pero el país tiene una razón para anticiparse: su sistema obligatorio de finanzas abiertas se implementará gradualmente mientras la propuesta europea continúa su trámite, y esa secuencia permite incorporar salvaguardias antes de que el intercambio opere a escala.

10 AGENDA

# Cuatro tareas, *en orden*

Conviene abordarlas en este orden, porque cada una facilita la siguiente.

TAREA 01

### Publicar una matriz de conciliación estadística.

El reporte oficial ya distingue acceso de uso, que era lo difícil. Falta el puente: una matriz pública que armonice población de referencia, definición de producto, período de actividad y cobertura institucional entre el registro y la encuesta. Mientras difieran en alrededor de trece millones de personas sin explicación conciliada, ninguna política puede evaluarse con precisión y ninguna entidad puede dimensionar bien su mercado.

TAREA 02

### Trabajar la aceptación en el punto de venta.

El 94 % de quienes prefieren efectivo lo hacen por costumbre, el 7,9 % porque el comercio no acepta otro medio y solo el 2,7 % por desconfianza. Sin desestimar la pedagogía sobre seguridad, los motivos declarados apuntan a que la palanca menos explorada está en los costos de adquirencia y en la cobertura del comercio. Sin circulación en el comercio, el riel no genera el dato transaccional del que depende todo lo demás.

TAREA 03

### Hacer verificable el artículo 10 de la Ley 1266.

Precisar mediante instrucciones de supervisión qué factores son admisibles, cómo se documentan y cómo se verifica que el reporte negativo no fue el único fundamento, con estándares mínimos de calidad y representatividad territorial declarada. Todo modelo de crédito podría reportar la composición geográfica de sus datos de entrenamiento.

TAREA 04

### Definir el régimen operativo de la inferencia.

Los derechos generales de conocimiento y rectificación ya existen, y la Circular 001 de 2025 reconoció el derecho a conocer las razones de las decisiones automatizadas desfavorables. Falta precisar quién responde por una inferencia que combina varias fuentes, cuánto puede conservarse, si es portable, cómo se audita y por qué vía puede controvertirse. La implementación gradual de las finanzas abiertas ofrece la ventana para hacerlo.

**Cierre**

La conversación pública sobre inteligencia artificial y finanzas suele empezar al final: se pregunta si el modelo es justo, si puede explicar una decisión o si hay una persona supervisándolo. Todo eso importa. Pero antes hay una decisión más básica: qué puede saber una entidad sobre alguien que solicita crédito y qué ocurre con quienes solo dejan señales económicas dispersas. Colombia está tomando esa decisión todos los días, cada vez que una persona acepta las condiciones de una aplicación de crédito, y todavía falta una conversación pública a la altura de sus consecuencias.

Hablar de estas reglas con claridad no frena la innovación. Al contrario, es la condición para que la transformación digital entregue la inclusión que promete. Colombia llega a esa discusión con activos importantes: un riel construido, una norma de apertura expedida y un ecosistema capaz de aprovecharla. Convertirlos en inclusión exigirá decisiones institucionales, capacidad técnica, supervisión y recursos sostenidos.