

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

GUÍA OPERATIVA

PROGRAMA BUENA PAGA

Versión 03
Noviembre 21 de 2025

Contenido

Introducción												3
1.	61.1	61.2	71.3	81.4	81.5	91.6	101.7	112.	122.1	132.2	142.3	
	142.4	152.5	153	164	164.1	174.2	174.3	174.4	184.5	215	226	
	22											

Introducción

El acceso al financiamiento sigue siendo una de las principales barreras que enfrentan los propietarios de micronegocios en Bogotá y Colombia, limitando la sostenibilidad y el crecimiento de sus emprendimientos (IPA, 2023; Banca de las Oportunidades, 2019). La falta de crédito adecuado restringe la inversión en modernización, innovación y expansión, factores esenciales para mejorar la productividad y la competitividad en un mercado cada vez más dinámico. (ASOBANCARIA, 2023; Fundación WWB, 2024). Dado que muchos negocios carecen de recursos propios suficientes, el crédito formal se convierte en una alternativa clave para fortalecer su desarrollo y garantizar su permanencia en el sistema productivo.

Sin embargo, las condiciones actuales del financiamiento no responden a las necesidades de los microempresarios. La oferta crediticia se enfoca principalmente en soluciones de corto plazo, como liquidez y flujo de caja, en lugar de promover inversiones estratégicas en infraestructura y tecnología. Además, los exigentes requisitos bancarios, la falta de garantías y la ausencia de historial crediticio dificultan el acceso al crédito formal, obligando a muchos empresarios a recurrir a fuentes informales con condiciones desventajosas (Banca de las Oportunidades, 2019). Esta exclusión financiera no solo limita el crecimiento empresarial, sino que también reduce la resiliencia de los negocios ante choques externos como crisis económicas, afectando su estabilidad y proyección a largo plazo (IPA, 2023).

El contexto macroeconómico añade nuevos desafíos a este panorama. Aunque la inflación en Colombia se redujo del 9,28% en diciembre de 2023 al 5,20% en diciembre de 2024 (Banco de la República), los micronegocios aún no perciben un alivio en sus costos operativos. La volatilidad en los precios internacionales encarece los insumos básicos, mientras que la devaluación del peso colombiano, con un dólar por encima de los 4.400 pesos, aumenta el costo de importación de materias primas y bienes esenciales. Además, el ajuste de la tasa de interés de política monetaria al 9,50% en enero de 2025 ha encarecido aún más el crédito formal, restringiendo el acceso al financiamiento necesario para la modernización y el crecimiento empresarial.

Los datos reflejan la magnitud del problema. En 2023, solo el 15% de los micronegocios (72.094 unidades productivas) solicitaron un crédito, y de estos, el 11% no logró acceder al financiamiento (DANE, 2024; EMICRON, 2023). Las principales razones de rechazo fueron el reporte en centrales de riesgo (33%), la falta de garantías o historial crediticio (32%) y los ingresos insuficientes (17%), generando un círculo de exclusión financiera que perpetúa la dependencia del crédito informal.

Además, el 74% de los micronegocios que lograron acceder a crédito lo destinaron a la compra de insumos y gastos operativos, mientras que solo un 12% lo utilizó para adquirir maquinaria y equipos, y un 14% para afrontar imprevistos y emergencias (DANE, 2024).

Para superar estas barreras, es fundamental diversificar la oferta de financiamiento con productos más flexibles y adaptados a la realidad de los microempresarios. Modelos de crédito basados en flujos de caja, garantías alternativas y evaluaciones crediticias que consideren pagos de servicios públicos o transacciones digitales han demostrado ser efectivos en otros países. Según el BID (2023), la implementación de esquemas de financiamiento alternativos en América Latina ha incrementado en un 30% la tasa de aprobación de créditos para microempresas, reduciendo su dependencia del crédito informal.

Otro elemento clave es la educación financiera. Actualmente, el 60% de los microempresarios colombianos nunca ha recibido capacitación financiera formal (Fundación WWB, 2023), lo que dificulta su planificación y acceso a financiamiento en condiciones favorables. Implementar programas de formación y asesoría personalizada ayudaría a mejorar la gestión empresarial y reducir la exclusión voluntaria del sistema financiero.

En Bogotá, el 85% de los micronegocios no solicitaron créditos en 2023, y el principal motivo fue el miedo al endeudamiento (45%) (EMICRON, 2023). Esta percepción negativa del crédito formal se debe, en gran parte, al desconocimiento sobre sus beneficios y a la desconfianza en el sistema financiero. Muchos empresarios consideran innecesario solicitar financiamiento (14,2%), mientras que otros enfrentan obstáculos como reportes negativos en centrales de riesgo (8,6%). Estos datos evidencian la necesidad de estrategias que reduzcan el temor al endeudamiento y mejoren la comprensión sobre el papel del crédito en el crecimiento empresarial.

En respuesta a estos desafíos, Bogotá y Colombia han implementado estrategias innovadoras para promover la inclusión financiera de los propietarios de micronegocios, facilitando su acceso a crédito en condiciones más rentables, sostenibles y adaptadas a sus necesidades.

El programa "CREO, un crédito para conocernos", creado mediante el Decreto 2120 de 2024, es una de las iniciativas más relevantes para fortalecer el acceso a financiamiento formal en la economía popular. Este programa está diseñado para reducir la dependencia de fuentes informales y facilitar el acceso al crédito formal con condiciones ajustadas a la realidad de los microempresarios. Para ello, ofrece líneas de crédito con incentivos al buen pago, tasas de interés preferenciales y reducciones en el capital adeudado para aquellos que cumplen con sus obligaciones crediticias. Además, fomenta alianzas con entidades financieras tradicionales, fintechs y cooperativas, promoviendo el desarrollo de productos más flexibles, como microcréditos con tasas bajas y períodos de gracia iniciales. Estas medidas no solo buscan facilitar la inclusión financiera, sino también fortalecer la capacidad de los microempresarios para construir un historial crediticio sólido y acceder a mejores oportunidades de financiamiento en el futuro (Ministerio de Hacienda, 2024).

En este contexto, iniciativas como las Ferias de Inclusión Financiera, lideradas por la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, han facilitado el acceso a información y herramientas de educación financiera, acercando a los microempresarios al sistema formal mediante asesoría personalizada y programas de orientación crediticia (SDDE, 2024).

Estos esfuerzos han reducido la dependencia de fuentes informales de financiamiento, como el “gota a gota”, y han fortalecido la capacidad de inversión de los micronegocios. Sin embargo, persisten desafíos como la desconfianza hacia el sistema financiero, la falta de educación financiera y las dificultades para cumplir con los requisitos de garantía. En este sentido, es fundamental avanzar en un programa integral que no solo elimine barreras estructurales, sino que también incentive cambios en los hábitos de pago y en la percepción del crédito formal.

Para garantizar un acceso efectivo y sostenible al crédito, se requiere una estrategia que combine financiamiento accesible con acompañamiento financiero y formación empresarial. Un modelo exitoso debe incluir incentivos para la bancarización progresiva, permitiendo que los microempresarios demuestren su capacidad de cumplimiento ante las entidades financieras y accedan, con el tiempo, a mejores condiciones de financiamiento sin depender de programas especiales.

Así mismo, es clave fortalecer la preparación previa al crédito mediante jornadas de alistamiento financiero, en las que los propietarios de negocios conozcan los requisitos, beneficios y responsabilidades asociadas a un crédito formal. Estas jornadas deben complementarse con programas de formación que proporcionen herramientas para el uso estratégico del crédito, garantizando que los beneficiarios no solo accedan a financiamiento, sino que también lo gestionen de manera efectiva para impulsar el crecimiento de sus negocios.

Si bien se han logrado avances significativos, el reto sigue siendo consolidar un ecosistema financiero que garantice la permanencia de los micronegocios en el sistema formal. La articulación entre el sector público, el sistema financiero y las fintechs será determinante para diseñar soluciones innovadoras que permitan que el crédito formal deje de ser visto como un obstáculo y se convierta en una herramienta clave para el desarrollo económico y la inclusión financiera de los microempresarios en Bogotá y Colombia.

En este orden de ideas, el **Buena Paga** busca crear estímulos para la transformación de los hábitos financieros de las personas, promoviendo el cumplimiento en los pagos como una estrategia para mejorar sus perfiles de riesgo y ampliar sus oportunidades de acceso a crédito formal. En este contexto, es fundamental avanzar en una estrategia de microcréditos orientada a personas sin experiencia previa en el sistema financiero, que incluya condiciones favorables y un enfoque en el cumplimiento puntual como elemento clave para fomentar una cultura de responsabilidad financiera. La Secretaría de Desarrollo Económico (SDDE) busca, a través de este programa, no solo facilitar el acceso al crédito formal para estos microempresarios, sino también potenciar su capacidad de inversión y

crecimiento, contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial y al desarrollo económico sostenible de Bogotá.

Con el objetivo de presentar de manera detallada la estructura de gestión y los componentes de la operación, este documento se constituye como la Guía Operativa del Programa Buena Paga, y está dirigida tanto a los propietarios de negocios locales interesados en participar ubicados en Bogotá D.C., que puedan verse beneficiados por las acciones que se adelanten desde la Administración Distrital en pro de dar continuidad al fortalecimiento y consolidación económica local, como al Aliado ejecutor del programa, para que sirva de guía durante el desarrollo de las diferentes fases de su ejecución. Para esto, se presentan los lineamientos técnicos, metodológicos y operativos sobre los cuales se sustentará la intervención.

La presente versión de Guía Operativa podrá ser actualizada de acuerdo con los ajustes programáticos que se desarrollen en virtud de la ejecución del programa. La guía está organizada en cuatro secciones: en la primera se presentan los aspectos generales del programa, la segunda sección describe la estructura operativa detallando cada una de sus fases, la tercera presenta el seguimiento a indicadores y la cuarta describe las responsabilidades de las partes intervinientes.

1. Aspectos generales del programa Buena Paga

1.1 Objetivos del programa

General

Facilitar el acceso y uso de servicios financieros formales para propietarios(as) de negocios locales de Bogotá, promoviendo condiciones de financiamiento sostenibles y fortaleciendo sus capacidades financieras para impulsar el crecimiento y estabilidad económica de sus unidades de negocio.

Específicos

- Fortalecer el perfil crediticio de los (as) propietarios (as) de negocios locales, mediante el acceso a financiamiento formal, incentivando el cumplimiento oportuno de sus obligaciones financieras y su integración progresiva al sistema financiero formal.
- Reducir la dependencia del crédito informal mediante estrategias de sensibilización, educación financiera y promoción de alternativas de financiamiento seguras y adaptadas a la realidad de los (as) microempresarios (as).

- Desarrollar capacidades en educación financiera para la planificación estratégica, gestión del crédito y uso responsable de productos financieros, facilitando la toma de decisiones informadas y la sostenibilidad de los negocios locales.

1.2 Población beneficiaria y sus beneficios

La población que será atendida por medio de la celebración del presente convenio, serán los propietarios (as) de negocios locales de la ciudad de Bogotá D.C., que cumplan con los criterios de entrada al programa, y que cuenten con un crédito otorgado, según lo establecido en la “Guía Operativa” del programa.

Los beneficiarios serán entendidos como aquellos que obtuvieron un crédito con las siguientes condiciones:

- El monto debe estar entre \$500.000 y 6 SMLMV (aproximadamente \$8,5 millones).
- Tener un plazo mínimo de 6 meses.
- El crédito debe ser productivo y otorgado por una ENTIDAD FINANCIERA aliada de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Es importante mencionar que se considera crédito productivo aquel cuyo propósito es el fortalecimiento o expansión del negocio local. Los recursos obtenidos deben destinarse a la adquisición de insumos, materias primas, maquinaria, herramientas, equipamiento u otros elementos necesarios para el desarrollo y sostenibilidad de la actividad económica.

De conformidad con las anteriores condiciones, la SDDE podría beneficiar con la presente intervención **negocios locales** de Bogotá.

Al respecto, el número final de negocios locales a beneficiar dependerá de las necesidades y la demanda, específicamente de los montos de crédito que sean desembolsados en el marco del Programa. Por lo anterior, las cifras presentadas son indicativas y son una proyección con base en los supuestos de los montos de crédito que tiene la modalidad de crédito popular productivo urbano, según lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 455 de 2023.

Como herramienta para promover el acceso al crédito productivo formal, la SDDE establece un incentivo al buen comportamiento de pago correspondiente al 20% del capital desembolsado para los beneficiarios, que no supere \$500.000 que paguen cumplidamente las primeras **TRES (3) CUOTAS** del crédito.

El presupuesto oficial estimado para el desembolso de los incentivos mencionados corresponde a **TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS (\$364.865.000,00)**. Estimando un valor de incentivo promedio de \$365.444 por beneficiario, se espera llegar a un total de **998 incentivos**

otorgados, cifra sujeta a los montos efectivamente aprobados y desembolsados por las entidades financieras aliadas.

A través de su participación en el programa, los beneficiarios podrán:

- Acceder a financiamiento formal en condiciones favorables, orientando a la inclusión financiera de los negocios locales.
- Fortalecer sus conocimientos en educación financiera, incluyendo planificación financiera, gestión del crédito y estrategias para el uso responsable de productos financieros.
- Obtener incentivos por buen comportamiento de pago, promoviendo el acceso y permanencia en el sistema financiero formal.
- Mejorar su perfil crediticio y aumentar sus oportunidades de acceso a financiamiento en condiciones más favorables.

Zona de implementación del Programa

El programa será implementado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y su Aliado, y acogerá a los negocios locales formales e informales que cumplan con los criterios de entrada y que se encuentren ubicados en cualquiera de las localidades de Bogotá D.C.

1.3 Criterios de entrada para los potenciales beneficiarios

De los propietarios de negocios locales inscritos, quedarán incluidos para iniciar el proceso de solicitud de crédito aquellos que cumplan con los siguientes criterios:

- Inscribirse en la plataforma del programa en la página de la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá. Quien se inscriba al programa debe ser el propietario del negocio local y aceptar los términos y condiciones del Programa.
- El propietario del negocio local debe ser mayor de edad.
- No haber recibido desembolsos de crédito que, en total, superan \$2.500.000 en los últimos 12 meses previos a su inscripción en el programa, según la información disponible y reportada en las centrales de riesgo. Este criterio aplica únicamente para créditos otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como Cajas de Compensación y entidades Fintech.

Nota: para validar el criterio de historial de crédito, la SDDE contratará una entidad encargada de proporcionar la información financiera y crediticia requerida.

- El negocio local debe estar activo y desarrollarse en la ciudad de Bogotá, lo cual se demostrará a través de cualquiera de los siguientes documentos:
 - Factura de compra o de venta relacionada con el negocio, la cual debe estar a nombre del negocio o del propietario(a), y que esté expedida por un proveedor debidamente identificado (formato con membrete de litografía, no facturas genéricas de talonario, ni cartas genéricas). La fecha del documento de soporte debe ser contado de máximo un año de anterioridad a la fecha de lanzamiento del programa.
 - Certificado de proveedores, el cual debe estar a nombre del negocio o del propietario(a), y que esté expedida por un proveedor debidamente identificado (formato con membrete de litografía, ni cartas genéricas). La fecha del documento de soporte debe ser contado máximo un año de anterioridad a la fecha de lanzamiento del programa.
 - Contratos de arrendamiento comercial, debidamente notariados y con fecha máxima de un año de anterioridad a la fecha de lanzamiento del programa.
 - RUT
 - Certificado de registro mercantil renovado para el 2025.
 - Evidencia de una tienda virtual o redes sociales del negocio.
 - Copia del servicio público donde se desarrollan las actividades del negocio.

Importante: Los propietarios de negocios locales que tengan ciudadanía extranjera, deben realizar su registro al programa con alguno de los siguientes documentos: Cédula de Extranjería y/o Permiso de Protección Temporal -PPT-, documentos que estarán sujetos a la revisión en las plataformas establecidas para tal fin, para determinar su validez como condición de aceptación dentro del programa.

Se entiende por Negocio Local, aquellas unidades productivas, formales e informales, ubicadas dentro de cualquiera de las 20 localidades de la ciudad de Bogotá D.C, en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuyo tamaño máximo a nivel formal es el de microempresa, de conformidad con la definición señalada por el Decreto 957 de 2019. Estas unidades desarrollan su actividad productiva dentro de un local, oficina, bodega, vivienda o establecimiento industrial y/o comercial.

1.4 Criterios de los créditos otorgados

Para acceder al incentivo, el propietario del negocio local deberá cumplir con los siguientes requisitos relacionados con el crédito:

- Haber obtenido un crédito desembolsado a partir de la apertura de la convocatoria del Programa, con las siguientes características:

- El monto del crédito debe estar entre \$500.000 y 6 SMLMV (aproximadamente \$8,5 millones).
- El crédito debe tener un plazo mínimo de 6 meses.
- El crédito debe ser productivo y otorgado por una entidad financiera aliada.

Nota: Se considera crédito productivo aquel cuyo propósito es el fortalecimiento o expansión del negocio local. Los recursos obtenidos deben destinarse a la adquisición de insumos, materias primas, maquinaria, herramientas, equipamiento u otros elementos necesarios para el desarrollo y sostenibilidad de la actividad económica.

Estos créditos pueden pertenecer a la modalidad de crédito popular productivo urbano, según lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 455 de 2023. Sin embargo, si un crédito no es reportado bajo esta modalidad ante la Superintendencia Financiera de Colombia, pero cumple con las características de un microcrédito productivo, también será considerado válido.

1.5 Criterios de selección para Buena Paga

Los(as) propietarios(as) de negocios locales que cumplan con los requisitos del programa y cuenten con un desembolso de crédito aprobado e informado por la entidad financiera aliada serán clasificados en uno de los siguientes dos grupos:

1. Grupo de propietarios seleccionados para la posible asignación del incentivo
 - Este grupo se conformará con los(as) propietarios(as) de negocios locales que cumplan con los requisitos del programa y comprometan los recursos disponibles destinados al incentivo.
 - La selección en este grupo no implica una asignación inmediata del incentivo, sino la posibilidad de recibirlo al finalizar el período definido, siempre que se mantenga el pago oportuno de las cuotas del crédito.
 - En caso de incumplimiento en los pagos, el propietario será excluido del programa sin posibilidad de reincorporación.
2. Grupo de reserva
 - Este grupo estará conformado por propietarios(as) de negocios locales que cumplan con los requisitos del programa y cuenten con un crédito desembolsado, pero que no fueron seleccionados inicialmente porque los recursos ya estaban comprometidos.
 - Los integrantes de este grupo podrán acceder al incentivo únicamente si un integrante del grupo de seleccionados es excluido por incumplimiento.

- La reasignación del incentivo se realizará respetando el orden de prelación en la lista de reserva y verificando que el propietario mantenga un buen comportamiento de pago.
- De esta forma, se asegura que los recursos destinados al incentivo sean utilizados de manera efectiva y que se cumpla la meta de asignación del programa.

1.6 Estados del participante

Estado del participante	Descripción	Alternativas de Resultado
Inscrito	Propietario del negocio local ha diligenciado el formulario de inscripción, ha cargado los documentos requeridos y ha aceptado las condiciones del programa y tratamiento de datos personales.	<p>Inscripción finalizada: el(la) propietario(a) finalizó el formulario de inscripción y cargo todos los documentos de manera satisfactoria.</p> <p>Inscripción incompleta: el(la) propietario(a) inició el proceso de inscripción, pero no ha terminado el formulario o el cargue de los documentos.</p>
Inscrito validado	La SDDE ha verificado que el propietario del negocio local cumple con los criterios de elegibilidad y no presenta condiciones de no inclusión en el programa.	<p>Cumplimiento de requisitos: Ha superado el proceso de validación y es elegible para continuar.</p> <p>Inscripción rechazado: No cumple con los criterios de elegibilidad o presenta condiciones de no inclusión.</p>
Con análisis de crédito completo	La ENTIDAD FINANCIERA aliada ha evaluado el perfil crediticio del propietario(a) del negocio local para determinar su viabilidad de acceso al financiamiento.	<p>Crédito aprobado: La ENTIDAD FINANCIERA ha aprobado la solicitud de crédito del propietario del negocio local.</p> <p>Crédito rechazado: La ENTIDAD FINANCIERA ha rechazado la solicitud de crédito del propietario del negocio local.</p>

Con crédito desembolsado	La ENTIDAD FINANCIERA aliada ha aprobado y entregado los recursos crediticios al propietario del negocio local en el marco del programa.	Desembolsado: El crédito ha sido entregado (no existen alternativas adicionales en este estado).
Seleccionado posible asignación del incentivo	La SDDE ha seleccionado al propietario del negocio local para recibir el incentivo por buen comportamiento de pago, sujeto a la disponibilidad de recursos y al cumplimiento de los criterios definidos.	<p>Pago cumplido (3 meses): El propietario del negocio local ha realizado los pagos de su crédito en los términos establecidos durante tres meses consecutivos y es elegible para el incentivo.</p> <p>En proceso de pago: El propietario del negocio local aún no ha completado los cuatro meses de pago requeridos para acceder al incentivo.</p> <p>Incumplimiento en algún pago: El propietario del negocio local ha presentado retrasos o incumplimientos en los pagos, lo que puede afectar su acceso al incentivo.</p>
En reserva de asignación del incentivo	La SDDE ha determinado que el propietario del negocio local cumple con los criterios de elegibilidad, pero su participación queda sujeta a la disponibilidad de cupos o recursos en futuras fases.	<p>Pago cumplido por 3 meses: El propietario del negocio local ha realizado los pagos de su crédito en los términos establecidos durante cuatro meses consecutivos y es elegible para el incentivo.</p> <p>En proceso de pago: El propietario del negocio local aún no ha completado los cuatro meses de pago requeridos para acceder al incentivo.</p> <p>Incumplimiento en algún pago: El propietario del negocio local ha presentado retrasos o incumplimientos en los pagos, lo que puede afectar su acceso al incentivo</p>

2. Estructura operativa del Programa

El Programa tiene como objetivo fortalecer la inclusión financiera de los negocios locales en Bogotá, facilitando su acceso a créditos en condiciones responsables y otorgando incentivos a quienes cumplan con los requisitos establecidos. Para garantizar su efectividad, es fundamental una coordinación eficiente entre todos los actores involucrados en cada fase del proceso. A continuación, se describen las cinco etapas clave de la intervención, con un enfoque especial en las actividades de las entidades financieras aliadas.

2.1 Fase 1: Inscripción de beneficiarios

En esta primera etapa, la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE)**, con el apoyo de las **entidades financieras aliadas**, realizará el lanzamiento del programa y difundirá la información necesaria para facilitar la inscripción de los negocios locales interesados. Los participantes deberán formalizar su inscripción, lo que permitirá a la SDDE consolidar una base de datos organizada y completa para las siguientes fases del programa. Como parte del proceso de inscripción, los potenciales beneficiarios autorizan el tratamiento de sus datos personales por parte de la SDDE, las entidades financieras aliadas y el operador del programa. Adicionalmente, deberán otorgar autorización expresa a la SDDE para consultar su historial crediticio, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad para el incentivo.

2.1.1 Convocatoria

La SDDE realizará una **convocatoria virtual** enfocada hacia dos públicos objetivo:

1. Negocios locales que hayan participado en programas de la SDDE o hayan sido caracterizados de manera previa por las diferentes entidades del Distrito. En este sentido, el primer público objetivo se trabajará con las siguientes bases de datos:
 - Bases de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico resultado de intervenciones y/o caracterizaciones previas.
 - Bases de datos resultado del proceso de caracterización de la tropa económica.

La convocatoria se iniciará a través de una estrategia de mailing, donde se socialice el programa e invite a participar e inscribirse al Programa, esto se llevará a cabo a través de la página web www.desarrolloeconomico.gov.co de la SDDE, y del diligenciamiento de un formulario dispuesto por la SDDE, mediante el cual se capturará la información del negocio local inscrito.

2. El segundo grupo objetivo será el de negocios locales que no hayan participado en programas de la SDDE, para lo cual se hará uso de los medios digitales de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Se dispondrá de un micrositio ubicado en la página web www.desarrolloeconomico.gov.co donde los negocios locales

interesados en participar podrán conocer los criterios de inclusión del programa y realizar el proceso de inscripción. Como resultado de la inscripción se contará con una línea base de los aspectos que se evaluarán al finalizar la intervención.

Resultado de este proceso, se contará con negocios locales interesados en participar en el Programa e inscritos a través del proceso de convocatoria virtual.

2.2 Fase 2: **Verificación y consolidación**

En esta etapa, la SDDE verifica que los negocios locales inscritos cumplan con los requisitos establecidos en el programa. La verificación se realizará en dos fases:

Primera fase: Verificación documental

El equipo de la SDDE llevará a cabo una revisión interna de los documentos aportados por los potenciales beneficiarios:

1. Documento de identidad: Fotocopia legible.
2. Soporte de que la actividad productiva se desarrolla en Bogotá.

En esta fase, la SDDE verificará que el documento de identidad presentado existe y coincide con la información registrada en el formulario de inscripción. Además, confirmará que el solicitante efectivamente desarrolla su actividad productiva en Bogotá D.C.

Segunda fase: Verificación financiera

Los solicitantes que cumplan con los requisitos de elegibilidad en la primera fase serán sometidos a una consulta con la entidad encargada de proveer información crediticia y financiera. El objetivo de esta verificación es confirmar que los potenciales beneficiarios no hayan recibido desembolsos de crédito que, en total, superen \$2.500.000 en los últimos 12 meses previos a la inscripción en el Programa, de acuerdo con la información disponible y reportada en las centrales de riesgo.

Con los resultados de ambas fases, la SDDE consolida una base de datos definitiva con los aspirantes que cumplen con los requisitos del programa. Esta base de datos estará disponible para las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas, quienes podrán consultarla para ofrecer créditos a los beneficiarios elegibles.

2.3 Fase 3: **Solicitud y análisis de crédito**

Una vez conformada la Base de datos de aspirantes que fueron validados por la SDDE, los participantes podrán gestionar su solicitud de crédito a través de la página de la

SDDE o mediante las opciones de atención que ofrezcan las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas.

Posterior a las solicitudes de crédito, las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas analizarán las solicitudes de crédito conforme a sus políticas. De esta manera, evalúan la capacidad crediticia de los negocios inscritos, y se informa a la SDDE sobre el estado del crédito (aprobado, rechazado o desembolsado) para cada solicitante que participe que se encuentre en el listado de inscritos del programa.

Una vez conformada la base de datos de aspirantes validados por la SDDE, los participantes podrán gestionar su solicitud de crédito a través de la página web de la SDDE o mediante los canales de atención habilitados por las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas.

Las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas analizarán cada solicitud conforme a sus propias políticas de riesgo, evaluando la capacidad crediticia de los negocios inscritos. Posteriormente, informarán a la SDDE sobre el estado de cada solicitud, indicando si el crédito fue aprobado, rechazado o desembolsado para los aspirantes inscritos en el programa.

2.4 Fase 4: **Acompañamiento y fortalecimiento de los negocios**

En esta etapa, el OPERADOR de la SDDE ofrece un seguimiento personalizado a los beneficiarios mediante actividades de educación financiera y el envío de recordatorios diseñados para fomentar el cumplimiento de los pagos. Estas acciones incluyen talleres prácticos sobre gestión financiera, mensajes motivacionales y recordatorios oportunos para evitar retrasos en los pagos. Este componente busca reforzar los hábitos de pago responsable, garantizar la sostenibilidad financiera de los negocios beneficiarios y maximizar el impacto positivo del programa en su perfil crediticio.

2.5 Fase 5: **Seguimiento y pago.**

La SDDE lleva a cabo un seguimiento mensual del cumplimiento de los pagos realizados por los beneficiarios inscritos en el programa, con base en los reportes proporcionados por las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas, que incluyen detalles sobre cumplimiento y días de mora. Igualmente, la SDDE reportará el cumplimiento de los beneficiarios y autorizará al OPERADOR DEL PROGRAMA la dispersión del 20% del capital de la deuda, con un tope máximo de \$500.000, para quienes mantengan un historial de pago puntual durante los primeros tres meses de su crédito, previa autorización de la SDDE.

3 Seguimiento a indicadores

Buena Paga tendrá los siguientes indicadores de seguimiento:

Tabla. Indicadores de seguimiento

Nombre del Indicador	Definición del Indicador y Unidad de Medida	Periodicidad	Medio y/o escenario de presentación
Negocios locales formados en educación financiera	Sumatoria de propietarios de negocios locales que finalizaron el proceso de formación virtual	Mensual	- Actas del Comité Técnico de Seguimiento del programa mensual -Informe de ejecución mensual presentados por el operador
Negocios locales que reciben incentivos al crédito por el buen comportamiento de pago	Sumatoria de propietarios de negocios locales que recibieron el incentivo al buen pago	Mensual	-Informe de ejecución mensual presentados por el operador - Comité Técnico de Seguimiento del programa - Actas de Comité
Monto desembolsado a través de los créditos otorgados por las entidades financieras aliadas en el marco del programa	Sumatoria de los montos de crédito desembolsado en el marco del Programa	Mensual	-Informe de ejecución mensual presentados por el operador - Informes de las entidades financieras participantes del programa '- Comité Técnico de Seguimiento del programa mensual - Actas de Comité
Valor de los incentivos desembolsados	Sumatoria de los incentivos desembolsados	Mensual	-Informe de ejecución mensual presentados por el operador - Comité Técnico de Seguimiento del programa - Actas de Comité

4 Responsabilidades de las partes intervinientes del Programa Buena Paga

La presente Guía Operativa tendrá definidos los lineamientos, alcances y resultados esperados de la operación del programa en sus diferentes fases. Teniendo en cuenta las partes que participan del programa Buena Paga, a continuación, se presentan sus

responsabilidades con el fin de contar con claridad frente a los escenarios de gobernanza en el marco de la intervención.

4.1 Propietarios de negocios locales participantes

Los propietarios de los negocios participantes del Programa Buena Paga, deberán cumplir con los siguientes deberes:

- Aceptar los términos de referencia del Programa.
- Aceptar la política de tratamiento de datos dispuesta por la SDDE.
- Aceptar el tratamiento de datos del programa
- Aceptar que sus datos sean compartidos con las entidades financieras con el fin de que sean contactados para ofrecerles sus servicios crediticios.
- Diligenciar el formato de inscripción del Programa el cual estará dispuesto durante el proceso de convocatoria y aportar los documentos solicitados.
- Presentar la totalidad de la documentación requerida por parte del Programa y en caso de recibir un desembolso, entregar los soportes correspondientes que evidencien las condiciones del crédito recibido.

4.2 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

La SDDE será responsable de desarrollar las fases 1 y 2 de la ruta de intervención, brindar al Operador los lineamientos para el desarrollo de las fases 3, 4 y 5, y tendrá dentro de sus obligaciones, todas las derivadas del convenio de asociación suscrito, junto con los demás documentos que hagan parte integral del mismo, tales como el Estudio técnico y lo descrito en esta guía operativa.

4.3 Entidades financieras aliadas

El programa está diseñado exclusivamente para créditos aprobados por ENTIDADES FINANCIERAS aliadas con la SDDE, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y la correcta aplicación de los incentivos.

Las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas desempeñarán los siguientes roles:

- Evaluación y aprobación de créditos: Analizarán y aprobarán las solicitudes de crédito según sus propios parámetros de riesgo.
- Difusión del programa: Proporcionarán información sobre sus productos financieros en el micrositio que la SDDE disponga para tal fin, y participarán en actividades como webinars y ferias de inclusión financiera para socializar los beneficios y requisitos del crédito.
- Reporte de información: Mantendrán un flujo de información constante con la SDDE, incluyendo:
 - Reportes sobre análisis de crédito (aprobados y rechazados).

- Condiciones de acceso al crédito y desembolsos realizados.
- Reportes mensuales sobre el estado de los pagos de los beneficiarios, lo que permitirá un monitoreo efectivo y garantizará la correcta aplicación de los incentivos.

Este intercambio de información asegura transparencia y alineación con los objetivos de inclusión financiera del programa.

4.4 Operador

El operador tiene seis actividades principales que se describen a continuación.

4.4.1 Gestión de recordatorios preventivos:

Se requiere el envío de 6.000 mensajes de texto y/o mensajes de WhatsApp como parte de la estrategia de comunicaciones del programa, con el objetivo de acompañar a los participantes y potenciales participantes en todas las etapas: inscripción, solicitud del crédito, recordatorios preventivos de pago y notificación sobre el incentivo.

La distribución y uso de estos mensajes será definida por el Comité Técnico del programa, de acuerdo con las condiciones particulares de la operación.

El OPERADOR deberá garantizar que los mensajes sean enviados de manera efectiva, clara y oportuna, cumpliendo con los estándares de calidad necesarios para maximizar la tasa de inscripción, desembolso y cumplimiento.

Dentro de los elementos que deben contemplar los mensajes, se incluyen:

1. Promoción de inscripción y solicitud de crédito: invitaciones a inscribirse en el programa, instrucciones para cargar documentos, información sobre las entidades financieras aliadas y orientación para realizar la solicitud de crédito.
2. Recordatorios preventivos de pago: identificación de la entidad financiera con la que se tiene la obligación, fecha máxima de pago establecida, advertencia clara sobre la importancia de no incurrir en mora (0 días de atraso) y recomendaciones prácticas para planear sus finanzas.
3. Notificaciones sobre el incentivo: mensajes informando si el participante recibirá el beneficio en su crédito o, en caso contrario, si lo ha perdido por incumplimiento de las condiciones del programa.

Consideraciones generales:

- Los mensajes deberán ser diseñados de manera clara, sencilla y adaptada al perfil de los beneficiarios.
- Es muy importante aclarar en cada mensaje que no es enviado directamente por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de Bogotá y que el número telefónico del que se realiza el contacto no pertenece a la entidad.

- El OPERADOR deberá llevar un registro detallado de los mensajes enviados, especificando destinatario, tipo de mensaje y fecha de envío, para reporte periódico a la SDDE.

4.4.2 Educación financiera:

Implementación de un (1) taller de educación financiera en formato virtual con metodología asincrónica, en el que se relacionen los resultados de los participantes que lo finalizaron satisfactoriamente. El taller contará con 3 módulos.

El taller abordará los siguientes temas:

1. Gestión del crédito recibido: Cómo identificar las fechas de vencimiento, planificar los pagos y cumplir puntualmente con las obligaciones financieras para evitar moras y mantener una buena relación con las entidades financieras.
2. Uso eficiente de los recursos pagados: Estrategias para optimizar el dinero utilizado en el pago de los créditos, priorizando la sostenibilidad financiera y el fortalecimiento del negocio.
3. Reinversión de recursos: Ideas y herramientas para maximizar el impacto de los créditos ya gestionados y fomentar la reinversión en áreas clave del negocio.

Detalles del Taller:

- Metodología: Se emplearán actividades interactivas y ejemplos prácticos para facilitar y enriquecer el proceso de aprendizaje.
- Resultados Esperados: Se entregará un listado de participantes, incluyendo los resultados de la evaluación de quienes hayan finalizado el taller de manera satisfactoria.
- Evidencias de Participación:
 - Registro de asistencia en los Módulos 1 y 2, con identificación de la persona, fecha y hora.
 - Registro del resultado de la evaluación del Módulo 3, con puntaje y fecha.

Material complementario:

El operador deberá proporcionar a los participantes al menos tres (3) microcápsulas informativas en formato visual, como infografías. Estas piezas deben estar diseñadas para reforzar los conceptos clave tratados en el taller y ofrecer consejos prácticos aplicables a la gestión del crédito y los recursos financieros. El objetivo es facilitar la comprensión y recordar los aprendizajes a través de contenido claro y visualmente atractivo.

4.4.3 Comunicación a los participantes:

Además de los mensajes preventivos de los que trata el numeral 4.4.1, el OPERADOR proveerá 3.000 mensajes de texto y/o mensajes whatsapp para notificar a los beneficiarios del programa si recibirán el incentivo en su cuenta o si han perdido el beneficio debido al incumplimiento de las condiciones establecidas.

La SDDE informará al OPERADOR sobre el cumplimiento o incumplimiento de los participantes del programa en relación con el pago puntual de sus cuotas de crédito. Con esta información, el OPERADOR será responsable de notificar a los participantes, a través de mensaje de texto o WhatsApp.

Consideraciones:

- Las notificaciones deberán ser realizadas de manera oportuna y clara.
- El operador deberá registrar y entregar un informe con el listado de participantes notificados en cada caso, especificando el tipo de notificación enviada y la fecha correspondiente.

4.4.4 Pago de incentivos:

La SDDE informará al OPERADOR qué participantes del programa cumplen con las condiciones para recibir la dispersión de pago, especificando el valor correspondiente según lo establecido en el programa. Este incentivo equivale al 20% del capital de la deuda, con un tope máximo de \$500.000, y será otorgado a quienes mantengan un historial de pago puntual durante los primeros tres meses de su crédito.

El OPERADOR deberá realizar la dispersión del incentivo a más tardar 30 días calendario después de recibir la autorización formal por parte de la SDDE.

4.4.5 Administración de los recursos:

El OPERADOR deberá recibir en administración los recursos destinados al incentivo, por un valor total de \$500.000.000. Estos recursos serán desembolsados a los créditos de los beneficiarios conforme a la autorización emitida por la SDDE.

Adicionalmente, el OPERADOR deberá suscribir las siguientes pólizas, en cumplimiento de los artículos 7º de la Ley 1150 de 2007 y 2.2.1.2.1.5.4, 2.2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.16 del Decreto 1082 de 2015, considerando la naturaleza del contrato y su forma de pago.

4.4.6 Gestión documental

El OPERADOR deberá organizar y compartir con la SDDE la documentación y soportes de las actividades realizadas, de acuerdo con las indicaciones dadas por la SDDE.

4.5 Proveedor de información crediticia y financiera

La entidad encargada de proveer información crediticia y financiera desempeñará un papel fundamental en la validación de los potenciales beneficiarios del programa. Su labor consiste en proporcionar datos actualizados que permitan verificar el historial crediticio de los inscritos y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

La entidad deberá remitir la información correspondiente a la variable principal en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la comunicación enviada por la SDDE. Para las demás variables, el proveedor de la información podrá solicitar un mayor plazo mientras realiza el desarrollo técnico necesario para su cálculo. Sin embargo, en todo caso, dichas variables deberán ser entregadas en un plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha en que se realizó la consulta y no debe generar costos adicionales.

La información deberá ser enviada a través de un mecanismo seguro y un formato legible definido por ambas partes. Dentro de las opciones para la transferencia de datos se consideran una API segura, SFTP, VPN u otro mecanismo cifrado que garantice la integridad y confidencialidad de la información.

A continuación, se enlistan las variables solicitadas.

Categoría	Variable	Tipo de variable
	<p>Habilitación para el programa: La variable será de tipo dicotómico (Sí/No), donde "Sí" indica que la persona es habilitada para ser beneficiaria del incentivo. Para determinar este estado, se verificará que el solicitante no haya recibido desembolsos de crédito que, en total, superen \$2.500.000 en los 12 meses previos a su inscripción en el programa, según la información disponible y reportada en las centrales de riesgo. Este criterio aplica exclusivamente para créditos otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como por Cajas de Compensación y entidades Fintech.</p> <p>Por ejemplo, una persona que no recibió ningún desembolso de crédito durante los últimos 12 meses antes de hacer la consulta tendrá como resultado en esta variable "Sí".</p>	Variable principal de consulta
Variaciones en montos de crédito	Suma de los valores iniciales de los créditos otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como por Cajas de Compensación y entidades Fintech, durante el período de 12 meses previos a la fecha de la consulta.	Secundaria
	Suma de los valores iniciales del total de créditos durante el período de 12 meses previos a la fecha de la consulta, independiente de la entidad que lo otorgó	Secundaria
Score crediticio y	Score de crédito en la fecha de consulta	Secundaria
	Capacidad de pago en la fecha de consulta	Secundaria

capacidad de pago	Número de aperturas de crédito durante el período de 12 meses previos a la fecha de la consulta.	Secundaria
Acceso a crédito	Tiempo hasta la apertura del primer crédito (Información histórica)	Secundaria
	Marca de tenencia de crédito en la fecha de la consulta.	Secundaria
	Número de crédito obtenido en la fecha de la consulta por tipo (consumo, hipotecario, comercial, etc.)	Secundaria
	Tipo de entidad financiera asociada al crédito obtenido en la fecha de la consulta (banco, cooperativa, Fintech, entre otros.)	Secundaria
Ingreso estimado	Ingreso estimado en el periodo de consulta	Secundaria
Reportes negativos	Máxima mora en la fecha de consulta	Secundaria
	Peor estado en la fecha de consulta	Secundaria
Información de caracterización	Nombre	Secundaria
	Tipo de documento	Secundaria
	Numero identificación	Secundaria
	Tenencia vivienda	Secundaria

5 Cronograma preliminar

El programa abrirá su convocatoria el **2 de abril de 2025** y cerrará el **31 de marzo de 2026**. Durante este período, los propietarios de negocios locales interesados en participar deberán inscribirse a través de la página web de la SDDE y, posteriormente, gestionar su solicitud de crédito con las ENTIDADES FINANCIERAS aliadas.

Es importante tener en cuenta que la convocatoria podría cerrarse antes o después dependiendo de la utilización de los recursos del incentivo. Es decir, en la medida en que los créditos otorgados agoten los fondos destinados para el pago del incentivo, no se admitirán nuevas inscripciones.

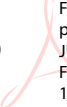
6 Glosario

- 1.1. **Inclusión financiera:** La inclusión financiera se refiere al acceso y uso efectivo de servicios financieros, como cuentas de ahorro, créditos y seguros, por parte de personas y empresas, especialmente aquellas con dificultades para integrarse al sistema financiero formal. Este concepto

busca reducir barreras económicas, geográficas o educativas, promoviendo la equidad y el desarrollo económico en sectores vulnerables.

- 1.2. **Micronegocios:** Según la Encuesta de Micronegocios (EMICRON) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), un micronegocio es una unidad económica que emplea hasta nueve personas y se dedica a la producción de bienes o servicios con el objetivo de generar ingresos, actuando el propietario como dueño o arrendatario de los medios de producción.
- 1.3. **Reporte en centrales de riesgo:** Un reporte en centrales de riesgo se refiere al registro de la información crediticia de personas o empresas en bases de datos administradas por entidades especializadas. Este registro incluye el historial de cumplimiento de obligaciones financieras, comportamiento de pago y estado actual de deudas. En Colombia, las centrales de riesgo, como Datacrédito – Expirian y TransUnion, recopilan esta información para evaluar la solvencia crediticia y el riesgo asociado a posibles incumplimientos en futuras operaciones financieras.
- 1.4. **Incentivos financieros:** Son estímulos económicos otorgados para fomentar actividades o comportamientos específicos, como la inversión, el emprendimiento o el desarrollo productivo. Estos incentivos pueden incluir subsidios, tasas preferenciales, beneficios tributarios o facilidades crediticias, diseñados para mejorar la viabilidad y sostenibilidad de proyectos o iniciativas económicas.
- 1.5. **Compensación o beneficio capital:** Es un recurso económico o material otorgado como reparación, retribución o apoyo a individuos o grupos en función de circunstancias particulares. Puede derivarse de un derecho, una obligación contractual o una política pública, y busca mejorar las condiciones económicas o sociales de los beneficiarios.
- 1.6. **Entidad financiera:** Es una organización autorizada para gestionar recursos económicos mediante la prestación de servicios como ahorro, crédito, seguros e inversión. Estas entidades operan bajo regulaciones específicas y forman parte del sistema financiero formal, desempeñando un rol fundamental en la intermediación financiera.

- 1.7. **Pago puntual:** Es el cumplimiento de la obligación de crédito realizando el abono total de la cuota correspondiente en la fecha establecida por la entidad financiera, sin incurrir en días de mora. Este comportamiento se considera fundamental para mantener un historial crediticio positivo y fomentar la confianza en el sistema financiero formal, al alinearse con las normativas de las centrales de riesgo en Colombia y las mejores prácticas de inclusión financiera. Para efectos del presente programa, “Pago puntual” se refiere a un pago con cero (0) días de mora en la cuota del crédito.
- 1.8. **Educación financiera:** La educación financiera se refiere al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas tomar decisiones informadas sobre la gestión de sus recursos económicos y el uso responsable de productos y servicios financieros. Incluye temas como planificación financiera, administración del crédito, ahorro, inversión y prevención del sobreendeudamiento. En el contexto del programa, la educación financiera es un pilar fundamental para mejorar la capacidad de pago de los beneficiarios, fortalecer su perfil crediticio y reducir su dependencia del crédito informal.

Firma de quienes elaboran esta guía operativa	AGUILAR RESTREPO JULIANA  Firmado digitalmente por AGUILAR RESTREPO JULIANA Fecha: 2025.12.10 17:14:24 -05'00'
	Juliana Aguilar Restrepo Subdirectora de Financiamiento e Inclusión Financiera
	
	Julián Ricardo Arévalo Buitrago Contratista Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera