

Informe de Gestión

Enero - diciembre de 2013



Superintendencia Financiera
de Colombia

Bogotá, D.C. 5 de marzo de 2014

De conformidad con lo establecido en el artículo 11, numeral 6º, del Decreto 4327 de 2005 y en el Código de Gobierno Corporativo de esta entidad, me permito hacer entrega del Informe de Gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia correspondiente al año 2013, el cual presenta en forma resumida las principales labores ejecutadas durante el periodo antes mencionado por esta entidad en ejercicio de sus atribuciones legales, con el objetivo de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero, la transparencia del mercado de valores y el respeto a los derechos de los consumidores financieros.

Cordialmente,

GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero

CONTENIDO

Introducción (pág. 4)

A. Evolución de los Mercados Supervisados (Pág. 6)

1. Sistema Financiero (Pág. 6)
2. Mercado de valores (Pág. 9)
3. Internacionalización del Mercado (Pág. 12)
4. Inclusión Financiera (Pág. 12)

B. Actividades de Supervisión del Sistema Financiero (Pág. 14)

1. Marco Integral de Supervisión (Pág. 14)
2. Fortalecimiento de los requisitos prudenciales (Pág. 15)
3. Cooperación internacional en materia de supervisión (Pág. 16)
4. Proyecto de Convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera (Pág. 19)
5. Estadísticas de las actuaciones de supervisión (Pág. 19)
6. Medidas administrativas especiales (Pág. 20)
7. Acciones en contra de la actividad financiera ilegal (Pág. 21)

C. Protección al Consumidor Financiero (Pág. 22)

1. Consolidación del ejercicio de las Funciones Jurisdiccionales (Pág. 22)
2. Análisis de Cláusulas y/o Prácticas Abusivas en Contratos (Pág. 24)
3. Atención de Consultas de los Consumidores Financieros (Pág. 26)
4. Atención de Quejas presentadas por los Consumidores Financieros contra las entidades vigiladas (Pág. 26)
5. Actividades de Fomento a la Educación Financiera (Pág. 27)

D. Organización y Administración interna

1. Gestión del Talento Humano (Pág. 28)
2. Ejecución Presupuestal (Pág. 32)
3. Gestión Contractual (Pág. 33)
4. Gestión Administrativa y Financiera (Pág. 34)
5. Cumplimiento de la Planeación Estratégica (Pág. 35)
6. Rendición de Cuentas (Pág. 37)
7. Sistema de Gestión Integrado (Pág. 37)
8. Control Interno (Pág. 37)
9. Control Disciplinario (Pág. 39)

INTRODUCCIÓN

1. Presentación de la Entidad

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), tiene por objeto supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Adicionalmente, la Ley 1480 de 2011 le confirió facultades jurisdiccionales a la SFC, para conocer de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, referidas exclusivamente a la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

En este contexto, la Misión de la SFC es preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

Nuestra Visión es ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño, gestión y nivel técnico, apoyada en un equipo profesional, capacitado e innovador, que procure el sano desarrollo del sector vigilado y la satisfacción del consumidor financiero

2. Nuestro Entorno en el 2013

Durante el año 2013 la economía nacional mostró un crecimiento superior al de la mayoría de países de la región, especialmente en el segundo semestre, lo que se explica por el diseño y aplicación de políticas macroeconómicas consistentes.

Durante el año 2013 la economía nacional mostró un crecimiento superior al de la mayoría de países de la región, especialmente en el segundo semestre, lo que se explica por políticas macroeconómicas consistentes que llevaron a lograr moderadas tasas de interés, baja inflación, déficit mesurado y un incremento importante en la inversión extranjera directa (IED).

Si bien aún no se cuenta con las cifras definitivas, es muy posible que en el 2013 se supere el récord oficial de IED, que hasta el momento es el del año 2012, cuando se alcanzaron US\$ 15.649 millones (16,7% superior a la cifra del 2011). Los sectores más favorecidos con la inversión extranjera fueron el de minería y extracción de petróleo, la industria manufacturera, el transporte, las comunicaciones, los establecimientos financieros y el comercio.

Esto indica que Colombia sigue constituyéndose en una opción importante para los inversionistas internacionales, entre otros

motivos, por la estabilidad macroeconómica, jurídica y política; los incentivos tributarios, los tratados de libre comercio que se han celebrado, un crecimiento económico sostenido y la mejoría de la percepción respecto a la situación del país por parte de las firmas calificadoras de riesgo.

La inflación registrada durante el año fue de sólo 1.94%, la más baja en nuestro país en más de 50 años. Por su parte la tasa de desempleo en Colombia en diciembre de 2013 fue de 8.4%, la más baja en los últimos diez años para el mes de diciembre.

En el 2013 la SFC continuó con la consolidación del esquema de supervisión basado en riesgos, ajustándolo a los mejores estándares internacionales.

Un aspecto que se considera pertinente destacar es que en el período objeto del presente informe el sector líder de la actividad económica del país dejó de ser la minería, que a pesar de seguir siendo importante fue superado por el de la construcción, gracias al dinamismo en la realización de nuevas obras civiles y edificaciones. Se resalta el importante crecimiento de la vivienda de interés social (VIS), como consecuencia de los programas gubernamentales orientados a dar vivienda a los sectores menos favorecidos.

Al finalizar el año, los indicadores de confianza del consumidor, de expectativas económicas y de comercio al por menor, indican que el consumo de los hogares continua creciendo a un ritmo satisfactorio.

Todo lo anterior se reflejó en la evolución favorable, estabilidad y solvencia de las instituciones financieras y demás sectores supervisados por la SFC.

3. Nuestra Gestión

La SFC continuó con la consolidación del esquema de supervisión basado en riesgos, el cual constituye el fundamento de nuestro Marco Integral de Supervisión (MIS), mediante la revisión y ajuste permanentes con el propósito de ajustarlo a los mejores estándares internacionales, principalmente a los lineamientos de Basilea y de los organismos de supervisión más avanzados, los cuales proporcionan a esta entidad un referente adecuado para la implementación de normas prudenciales.

La SFC continuó con la consolidación del esquema de supervisión basado en riesgos, que constituye el fundamento de nuestro Marco Integral de Supervisión (MIS).

En el año 2014 la gestión de la SFC continuará focalizada en velar por la estabilidad, solvencia y dinamismo de los mercados supervisados, así como a proteger los derechos de los consumidores financieros, luchando contra quienes ejercen ilegalmente la actividad financiera en Colombia y suministrando al mercado información que les permita a los consumidores financieros contar con los elementos de juicio suficientes para la adopción de sus decisiones.

A. EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS SUPERVISADOS

1. Sistema Financiero

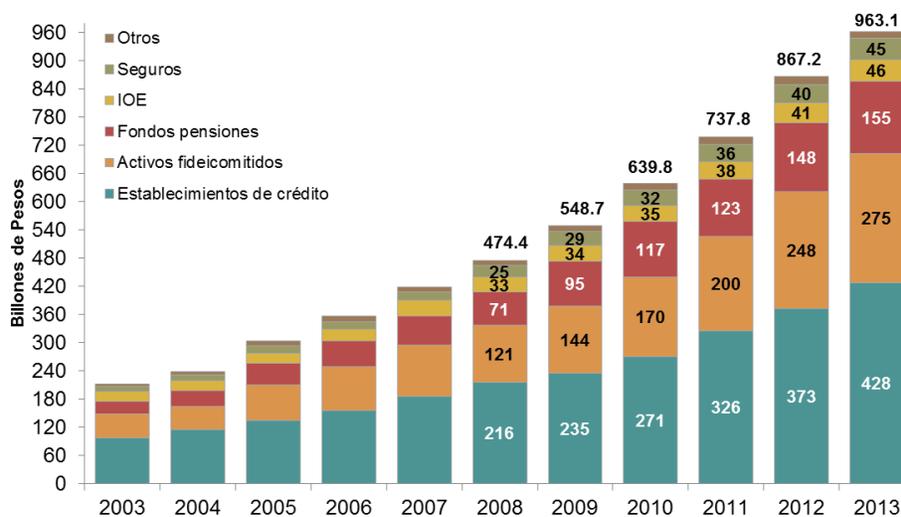
Durante 2013 se registró en general una evolución favorable del sistema financiero colombiano, con resultados positivos en sus indicadores de crecimiento, solvencia, estabilidad y rentabilidad, como lo ilustran las principales cifras del sector.

Durante 2013 se registró en general una evolución favorable del sistema financiero colombiano, con resultados positivos en sus indicadores de crecimiento, solvencia, estabilidad y rentabilidad.

Al cierre del año el total de los activos del sistema financiero colombiano, incluyendo los fondos administrados por las entidades del sector, se ubicó en \$ 963.1 billones, lo que representa un crecimiento real del 9.0%, originado principalmente por el incremento estable de la cartera y en menor medida por la dinámica de las inversiones del sistema, a pesar de la volatilidad y ajuste que se presentó en los mercados durante el año por factores originados en el manejo de la política monetaria externa. Este incremento está compuesto por un aumento de \$ 32.9 billones en los activos de los fondos administrados y de \$ 63.1 billones en los activos de las entidades financieras.

Gráfico No. 1

Total activos propios del Sistema Financiero y
Activos administrados por las entidades vigiladas

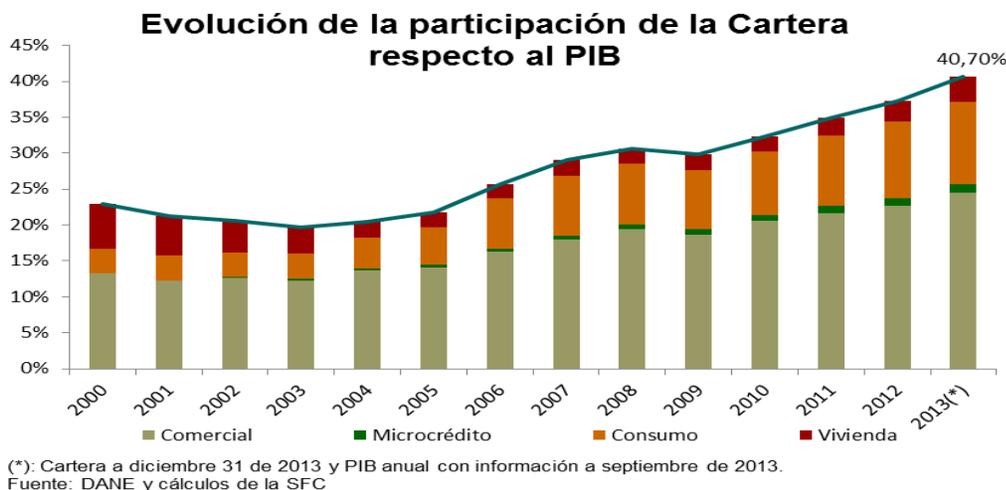


Cifras al cierre de cada año.
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión.

La cartera mantuvo una tasa de crecimiento en términos reales superior al 11% anual, principalmente por el incremento en los créditos de vivienda y comerciales. Al cierre de diciembre de 2013 el saldo bruto de la cartera de los establecimientos de crédito aumentó en términos reales 11.4%, llegando a \$281.8 billones.

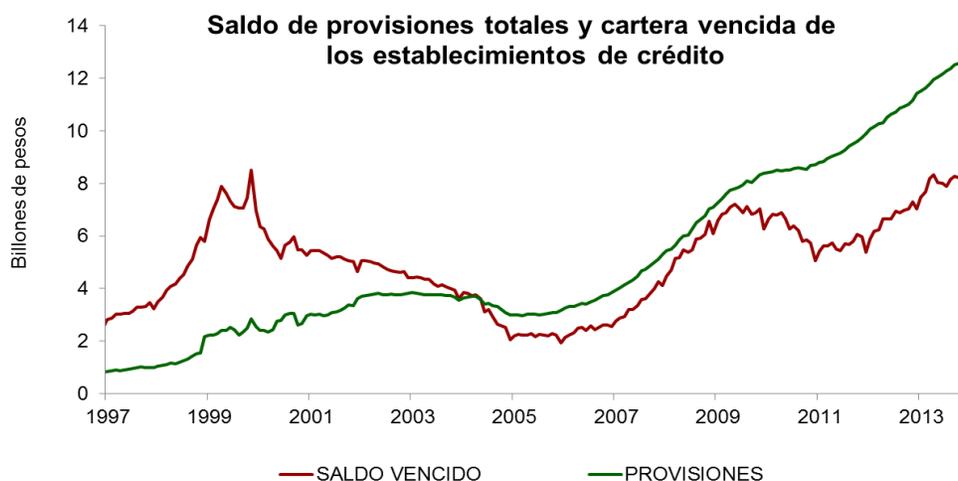
El saldo de los créditos llegó a representar el 40.7% del Producto Interno Bruto (PIB) al cierre del año, aumentando en 3.4% con respecto a lo observado en igual periodo de 2012.

Gráfico No. 2



El total de las provisiones a 31 de diciembre de 2013 alcanzó los \$12.9 billones, frente a un saldo de cartera vencida de \$8 billones, con lo cual el indicador de cubrimiento de la cartera total se ubicó en 161.2%, lo que significa que por cada peso de cartera vencida, los establecimientos de crédito cuentan con \$1.6 para cubrirlo.

Gráfico No. 3

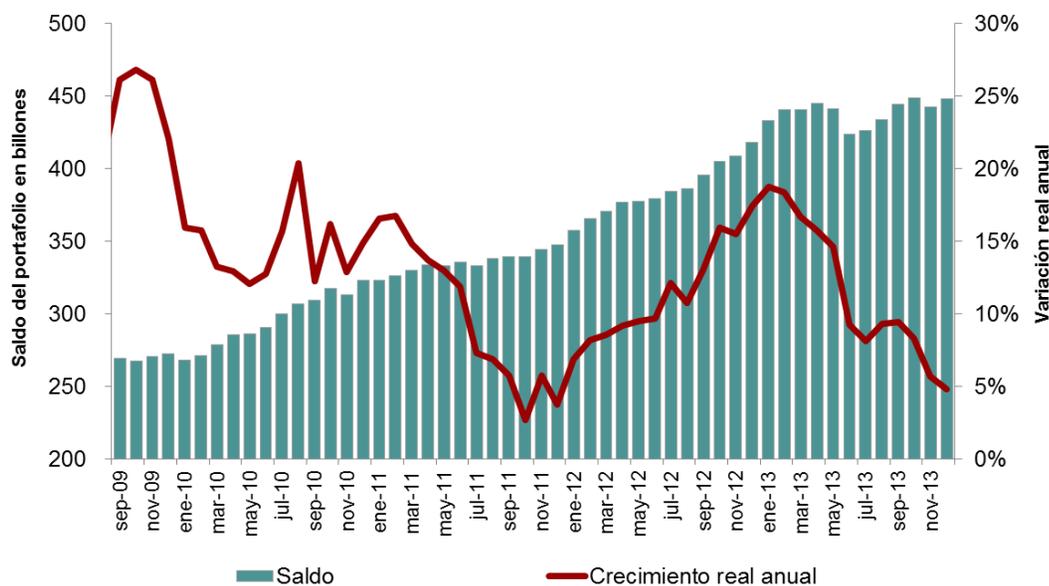


En cuanto a las tasas de interés de colocación de los créditos, éstas registraron un comportamiento relativamente estable durante el año, con un ligero descenso frente al 2012. Para el caso de los créditos de consumo, se cobraron intereses con niveles cercanos a la tasa de usura, que al cierre del año se ubicó en 29.78%, mientras que la tasa promedio para vivienda VIS estuvo en 10.97%, para vivienda No VIS en 10.47% y para microcrédito en 34.47%.

Las inversiones del sistema financiero alcanzaron al finalizar el año \$448.1 billones, de los cuales \$140.2 billones corresponden a las entidades vigiladas y \$307.9 billones a los fondos administrados. El incremento en el valor total de las inversiones con respecto al cierre del 2012 fue de \$17.1 billones para las entidades vigiladas y de \$11.6 billones para los fondos administrados.

Gráfico No. 4

Evolución del portafolio de inversiones del sistema financiero

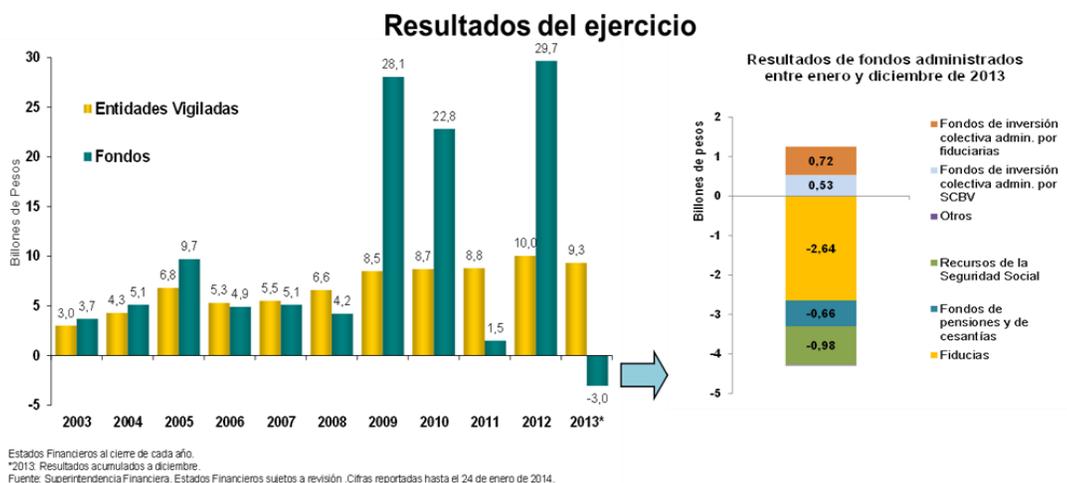


* Información a diciembre de 2013.
** Incluye información de la sociedad y sus fideicomisos.
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión.

Las fluctuaciones de los precios en los mercados nacionales e internacionales durante 2013 impactaron en forma negativa las utilidades del sistema financiero y muy especialmente las de los fondos administrados.

Las fluctuaciones de los precios en los mercados nacionales e internacionales durante 2013 impactaron en forma negativa las utilidades del sistema financiero y muy especialmente las de los fondos administrados, los cuales cerraron el año con una pérdida a nivel agregado de \$3.0 billones. Por su parte las entidades vigiladas por esta Superintendencia registraron en total una utilidad de \$9.3 billones, originadas principalmente por las actividades de colocación de créditos, respecto a los establecimientos financieros, y el incremento en la emisión de primas, para el sector asegurador.

Gráfico No. 5

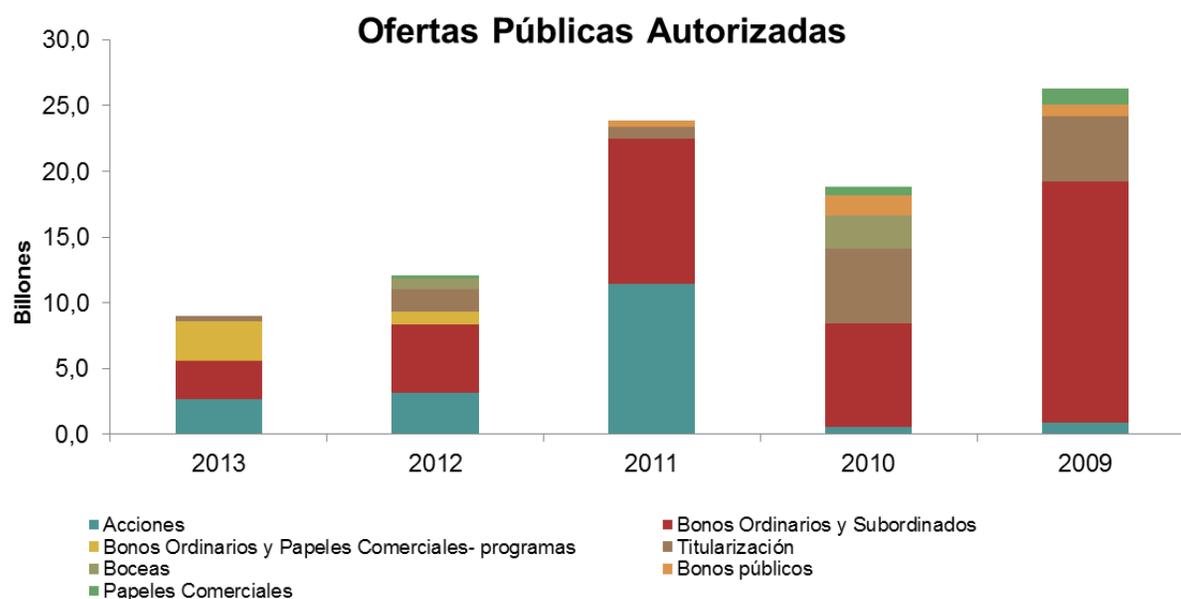


2. Mercado de Valores

a. Ofertas públicas en el mercado primario

Durante el año 2013 se autorizaron 14 ofertas públicas de valores en el mercado primario, por un total de \$ 9 billones. De esta cifra, los bonos ordinarios representaron el 65.3%, las acciones preferenciales y sin derecho a voto el 15.5%, las acciones ordinarias el 14.4% titularizaciones el 14.2%, las acciones ordinarias el 10.7% y los papeles comerciales el 4.7%.

Gráfico No. 6



Las emisiones de mayor cuantía fueron las siguientes: bonos ordinarios de Ecopetrol, por \$ 3 billones; acciones preferenciales de Cemento Argos, por \$1.6 billones y acciones ordinarias de Banco Bogotá por \$ 1.3 billones.

b. Mercado Bursátil

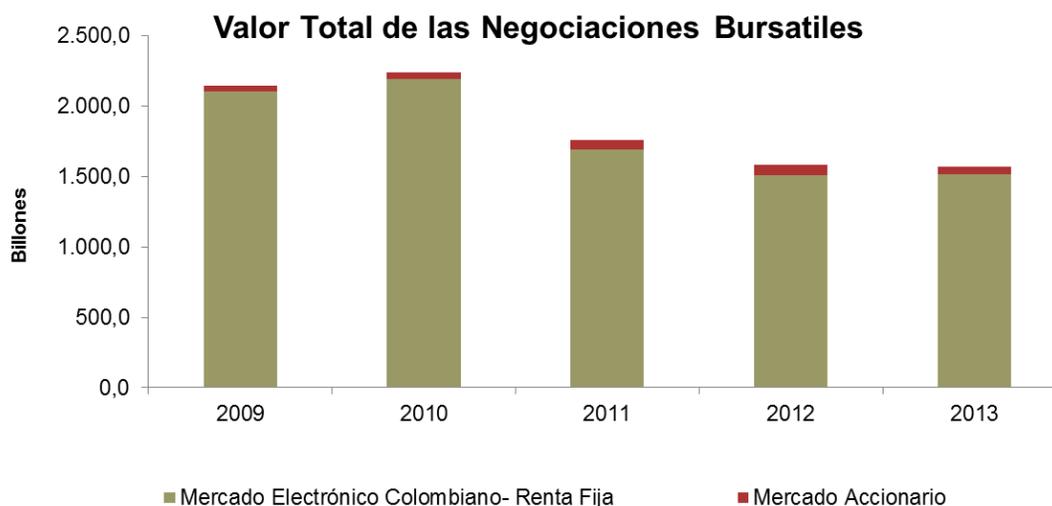
La SFC ha venido fortaleciendo su marco regulatorio y estructura de supervisión para continuar con la implementación de los estándares internacionales que faciliten el proceso de globalización de los mercados bursátiles de la región.

La SFC ha venido fortaleciendo su marco regulatorio y estructura de supervisión para continuar con la implementación de los estándares internacionales que faciliten el proceso de globalización de los mercados bursátiles de la región.

Como resultado de estas actuaciones, actualmente nuestro mercado cuenta con varios escenarios de negociación (OTC, sistemas), diferentes tipos de operaciones e internacionalización del mercado (MILA y MGC). Lo anterior ha estado acompañado de un esfuerzo permanente para hacer más efectiva la supervisión, desde una perspectiva integral, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

En este contexto, durante 2013 se negociaron en la Bolsa de Valores de Colombia títulos por \$ 1.565,7 billones, lo que representa un descenso del 1.1% frente al año anterior. En el total transado las acciones representaron el 3.0 % y los otros valores 97%.

Gráfico No. 7



La capitalización bursátil por su parte llegó a \$ 415.5 billones al cierre de 2013, lo que equivale a USD\$ 214.980 millones, con una disminución del 14.1% frente al año anterior.

3. Internacionalización del Mercado

Durante el periodo objeto del presente informe se registraron a través del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) 2.998 operaciones, equivalentes a US\$ 140.1 millones, lo que representa un incremento del 97.1% en número de operaciones y del 73.9% en valor, con respecto a las operaciones registradas en este mercado durante el año 2012.

Gráfico No. 10



Por otra parte, continuó la tendencia de crecimiento y expansión de algunas entidades nacionales hacia mercados internacionales a través de la compra de instituciones extranjeras, potenciando la participación de inversionistas institucionales en la región.

Igualmente, se presentó la adquisición de entidades locales por parte de matrices extranjeras, lo cual indica que se mantiene el interés de las organizaciones financieras internacionales por expandir su operación al mercado colombiano, con el correlativo impacto en el mercado de valores.

4. Inclusión Financiera

Durante el año 2013 la SFC acompañó las iniciativas del Gobierno Nacional y algunas agencias multilaterales tendientes a fomentar la inclusión financiera, con miras a que todas las personas, especialmente las de menores ingresos, tengan acceso a productos y servicios financieros formales. Las iniciativas que se trabajan en esta línea incluyen:

- Fortalecer el marco regulatorio y de supervisión del microcrédito.
- Conocer a fondo el mercado de los microseguros como herramienta de inclusión financiera.
- Generar políticas integrales de educación financiera.

- Fortalecer la supervisión de la implementación del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

Los principales logros que se han alcanzado en esta materia son los siguientes:

- Desarrollo del primer Reporte de inclusión financiera.
- Reglamentación de los depósitos electrónicos (transaccionalidad).
- Aumento en el número de puntos de contacto y de personas con al menos un producto financiero, como se muestra en el siguiente cuadro

Cuadro No. 1
Indicadores de inclusión financiera

Número	dic-11	dic-12	jun-13
Cobertura			
Corresponsales bancarios	19.938	34.180	37.906
Oficinas	5.581	5.962	6.185
Transaccionalidad			
Transacciones corresponsales bancarios	43.576.004	65.081.129	40.246.312
Transacciones oficinas	672.257.658	689.249.358	337.262.367
Transacciones telefonía móvil	19.002.655	32.712.408	32.198.536
Uso de productos			
Adultos con al menos 1 producto financiero (% población adulta)	35%	67%	69%*
Cuentas de ahorro	39.693.283	43.193.633	45.231.140
Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAES)	2.787.252	2.698.093	3.030.244
Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS)**	1.206	18.443	101.978
Depósitos de dinero electrónico**	433.943	809.605	1.956.319
Desembolsos de microcrédito	2.136.554	2.613.939	3.044.058

* Supera meta PND 2010-2014 (68%)

** Datos 2013 a diciembre

B. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De conformidad con lo establecido en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único para el Sector Financiero), el Presidente de la República ejerce a través de la Superintendencia Financiera de Colombia la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

La supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema, salvaguardar la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los ahorradores, inversionistas y consumidores financieros en general.

A partir de los objetivos que el marco legal le señala, durante el año 2013 la SFC ejerció sus funciones de vigilancia y control siguiendo el Marco Integral de Supervisión (MIS) en que se ha venido trabajando desde hace varios años, con fundamento en el enfoque de supervisión basada en riesgos.

1. Marco Integral de Supervisión

A partir de los objetivos que el marco legal le señala, durante el año 2013 la SFC ejerció sus funciones de vigilancia y control siguiendo el Marco Integral de Supervisión (MIS) en que se ha venido trabajando desde hace varios años, con fundamento en el enfoque de supervisión basada en riesgos, partiendo de la identificación y análisis de las actividades significativas de cada entidad supervisada, para focalizar los recursos y actividades de supervisión en las entidades que podrían representar un mayor riesgo potencial para el sistema.

Una vez culmine su implementación, el MIS le permitirá a la SFC un mejor entendimiento de los riesgos a los que están expuestas las entidades supervisadas en virtud de las actividades que realizan y velar porque se realice una adecuada gestión y un control efectivo de dichos riesgos. A su vez, el MIS busca ser lo suficientemente flexible para adaptarse a los permanentes cambios que se registran en el entorno financiero.

Los principales avances en este campo durante el año 2013 se pueden resumir así:

- a. Continuación del entrenamiento en supervisión basada en riesgos (SBR) para un grupo de supervisores y directivos de la SFC.
- b. Ejecución del Acuerdo de Cooperación suscrito en el 2012 por tres años con el Toronto Centre, entidad líder en supervisión financiera, para el desarrollo e implementación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) para los establecimientos de crédito y las entidades aseguradoras.

c. Avances en el desarrollo, la revisión y la realización de mejoras en las metodologías requeridas para la implementación del MIS, comenzando con los establecimientos de crédito y las compañías de seguros, para continuar posteriormente con los otros sectores supervisados. Se cuenta con las siguientes guías metodológicas:

- Identificación de actividades significativas.
- Evaluación de riesgo inherente.
- Calificación de efectividad de la gestión operativa y las funciones de control.
- Calificación del riesgo neto.
- Generación de recomendaciones y plan de supervisión para las entidades

2. Fortalecimiento de los requisitos prudenciales

Las mayores exigencias en materia de capital regulatorio mejorarán la solvencia de los establecimientos de crédito y les darán mayor fortaleza para enfrentar futuras crisis financieras, al aumentar la seguridad y confianza de los ahorradores, inversionistas y público en general en el sector.

a. Mayores requerimientos de capital

Mediante el Decreto 904 de mayo de 2013 se modificó el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con el cálculo de la Relación Mínima de Solvencia de los establecimientos de crédito, extendiendo a las Instituciones Oficiales Especiales y a las entidades de naturaleza cooperativa los requisitos establecidos mediante el Decreto 1771 de agosto de 2012, con el fin de homogenizar el marco prudencial aplicable a todos los establecimientos de crédito.

Las mayores exigencias en materia de capital regulatorio mejorarán la solvencia de los establecimientos de crédito y les darán mayor fortaleza para enfrentar futuras crisis financieras, al aumentar la seguridad y confianza de los ahorradores, inversionistas y público en general en el sector.

b. Implementación de los Proveedores de Precios

A partir del mes de marzo de 2013, con la expedición de la Circular Externa 002 de esta superintendencia, las entidades vigiladas deben valorar las inversiones de su portafolio utilizando el esquema de Proveedores de Precios, mediante el cual agentes especializados, que utilizan metodologías acordes con los mejores estándares internacionales, son los encargados de proporcionar al mercado los precios para efectos de valoración.

c. Liquidez

Se revisaron los estándares de liquidez de los establecimientos de crédito y las sociedades comisionistas

de bolsa, buscando acercar el marco regulatorio a las mejores prácticas internacionales, con los siguientes objetivos:

- Establecer un nivel mínimo que deben cumplir las entidades en el IRL.
- Asegurar la tenencia de activos líquidos de alta calidad que faciliten el fondeo de las entidades, particularmente en escenarios de estrés.
- Incluir todas las líneas de negocio que generan exposición al riesgo de liquidez (todas las operaciones en cuenta propia y por contrato de comisión).

El aumento de la participación de entidades colombianas en los mercados financieros internacionales, así como el permanente interés de los inversionistas extranjeros en el mercado colombiano, crea la necesidad de aumentar la colaboración entre los supervisores del mercado financiero y bursátil de los diferentes países de la región, para compartir información y homogenizar políticas y prácticas de supervisión.

3. Cooperación Internacional en materia de Supervisión

Los grupos financieros colombianos contaban al finalizar el año 2013 con 160 entidades subordinadas en el exterior, lo que representa un incremento de 4,6 veces con respecto al número que existía a finales de 2007, y un crecimiento en los activos en el exterior del 4.2 veces, pues pasaron de US \$10.400 millones en 2007 a aproximadamente US\$ 44.000 millones en 2013.

El aumento de la participación de entidades colombianas en los mercados financieros internacionales, así como el permanente interés de los inversionistas extranjeros en el mercado colombiano, crea la necesidad de aumentar la colaboración entre los supervisores del mercado financiero y bursátil de los diferentes países de la región, para compartir información y homogenizar en lo posible las políticas y prácticas de supervisión. A continuación se mencionan las principales reuniones de supervisores regionales en los cuales participó durante 2013 la SFC.

a. Encuentros de Supervisores del MILA

- Los días 18 y 19 de abril de 2013 se llevó a cabo en Bogotá el Tercer Encuentro de Supervisores del Mercado Integrado Latinoamericano – MILA, conformado por Perú, Chile y Colombia. En el evento, los superintendentes evaluaron la convergencia a estándares internacionales de información financiera de los tres países, teniendo como base las evaluaciones del sector financiero (FSAP) adelantadas en el 2012 por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.

El encuentro, que contó con el apoyo de la CAF, sirvió además para que los supervisores del MILA presentaran las agendas de trabajo que cada país ha diseñado para el desarrollo y promoción del mercado de valores en los próximos años.

Esta tercera reunión se constituyó en el escenario propicio para que los supervisores de Perú, Chile y Colombia compartieran sus experiencias en las prácticas de supervisión de cada jurisdicción, el comportamiento de los diferentes mercados y la interacción de sus intermediarios.

- Los días 26 y 27 de noviembre de 2013 en Santiago de Chile se llevó a cabo, con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Cuarto Encuentro de Supervisores del MILA, en el cual se definió la agenda de trabajo para fortalecer el Mercado Integrado Latinoamericano.

Los miembros del Comité Ejecutivo del MILA (conformado por los Superintendentes de las tres jurisdicciones) acordaron para el 2014 ejecutar diversas iniciativas tendientes a fortalecer la supervisión y monitoreo de los mercados y la protección e información a los inversionistas.

El encuentro tuvo como objetivo analizar los resultados de dos proyectos que se ejecutaron durante 2013: el Proyecto BID “*Support to Institutional Strengthening of Financial Regulators in the MILA*”, ejecutado por consultores del NASDAQ OMX Advisory Services, y el Proyecto Banco Mundial, “*Evaluación y Recomendaciones sobre el MILA*”.

Los miembros del Comité Ejecutivo del MILA (conformado por los Superintendentes de las tres jurisdicciones) acordaron para el 2014 ejecutar diversas iniciativas tendientes a fortalecer la supervisión y monitoreo de los mercados y la protección e información a los inversionistas. Así mismo, se realizarán actividades conjuntas tendientes a permitir que las ofertas públicas primarias que se inscriban en un país miembro del MILA puedan ser ofrecidas simultáneamente en los demás países miembros y, también, en evaluar la participación de custodios globales en el proceso de compensación y liquidación de las operaciones realizadas en el mercado integrado.

Las autoridades reiteraron su compromiso con el desarrollo de los mercados financieros y particularmente con los procesos de integración financiera regional sobre los cuales los gobiernos de los países miembros han manifestado su permanente apoyo.

b. Reunión del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras

Representantes de ocho países latinoamericanos se dieron cita en Bogotá para adelantar la Asamblea General del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras – CCSBSO, entre el 19 y el 20 de septiembre de 2013.

El objetivo del evento fue compartir los resultados de supervisión en cada jurisdicción y abordar temas relacionados

con los principales acontecimientos en los sectores financieros de los respectivos países. Adicionalmente, los asistentes hicieron seguimiento a las distintas entidades transfronterizas para fortalecer su operación en los países que hacen parte del CCSBSO.

Por último la Asamblea sirvió para la actualización en temas regulatorios, como la gestión de la liquidez en las distintas jurisdicciones, así como sobre los avances en el tema de la supervisión basada en riesgos, que proporciona los lineamientos básicos para la supervisión que se realiza en todos los países miembros, si bien los modelos adoptados individualmente presentan diferencias.

Los colegios de supervisores tienen como objetivo el intercambio de información y la cooperación entre las autoridades de diferentes jurisdicciones que tienen a su cargo la regulación y vigilancia de instituciones financieras que forman parte de un mismo conglomerado, con lo cual se incrementa la eficacia de la supervisión de los grupos financieros internacionales.

c. Colegio de Supervisores

Los colegios de supervisores tienen como objetivo el intercambio de información y la cooperación entre las autoridades de diferentes jurisdicciones que tienen a su cargo la regulación y vigilancia de instituciones financieras que forman parte de un mismo conglomerado, con lo cual se incrementa la eficacia de la supervisión de los grupos financieros internacionales, dado que las autoridades de regulación y vigilancia obtienen una visión más completa del perfil de riesgo de los mencionados grupos.

La experiencia internacional ha evidenciado que la coordinación entre los reguladores y supervisores de un grupo financiero evita la duplicidad de tareas y facilita la profundización de la supervisión sobre el mismo, al disponer de mayor cantidad de información relevante.

La Superintendencia Financiera de Colombia lideró en el año 2013 dos colegios de supervisores:

- Entre el 18 y el 19 de septiembre se realizó en Bogotá el Segundo Colegio de Supervisores del Banco de Bogotá.

Al evento asistieron el Superintendente General de Entidades Financieras SUGEF de Costa Rica, el Superintendente del Sistema Financiero de El Salvador, el Comisionado Propietario de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, la Vicesuperintendente de Bancos de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de Nicaragua, el Director de Supervisión de la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Supervisor del Departamento de Riesgos Bancarios de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, el *Head of the Banking Supervision Division* de Cayman Islands Monetary Authority y el Superintendente Financiero de Colombia.

- Entre el 7 y el 8 de octubre la SFC lideró la realización del Primer Colegio de Supervisores de Davivienda, al cual asistieron representantes de los organismos de supervisión de Panamá, Costa Rica, El Salvador y Honduras.

Al evento asistieron la Directora General de Supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras - SUGEF de Costa Rica, el Director de Supervisión de la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, el Supervisor de la Superintendencia de Bancos de Honduras y el Superintendente Financiero de Colombia.

4. Proyecto de Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera

En cumplimiento de la Ley 1314 de 2009, reglamentada mediante los Decretos 2706/12, 2784/12 y 1851/13, se estableció un nuevo marco técnico normativo en materia contable, con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por IASB.

El nuevo marco técnico normativo en materia contable y de revelación de información comienza a regir oficialmente el 1º de enero de 2015 para las entidades del Grupo 1, del cual forma parte la mayoría de los supervisados por la SFC, y a partir del 1º de enero de 2016 para las entidades del Grupo 2.

Con el fin de cumplir con los requerimientos del Proceso de Convergencia, la SFC implementó para el periodo 2012 – 2016 un proyecto compuesto por 6 fases:

- FASE I: Evaluación y recopilación de información
- FASE II: Análisis de impactos
- FASE III: Capacitación
- FASE IV: Orientación y seguimiento del Proceso de Convergencia
- FASE V: Revisión y adecuación de instructivos, procedimientos y formatos
- FASE VI: Adecuación tecnológica

Las actividades correspondientes se han desarrollado de conformidad con el cronograma establecido.

5. Estadísticas de las Actuaciones de Supervisión

Con el propósito de propender por la estabilidad del sistema financiero, la integridad de los mercados y la protección al consumidor, la SFC realizó durante el año 2013 múltiples actividades de supervisión orientadas al análisis y evaluación de la condición administrativa, financiera y legal, así como la administración de riesgos de las entidades supervisadas.

A continuación se muestran, por modalidad de supervisión, el número de actividades ejecutadas, frente a lo planeado:

**Cuadro No. 2
 Estadísticas de las Actuaciones de Supervisión**

Modalidad de supervisión	Actuaciones Ejecutadas
In situ (visitas)	231
Extra situ	153
Monitoreo	1.258
TOTAL	1.642

6. Medidas Administrativas Especiales

a. Sociedad Comisionista Agropecuaria Torres Cortes

La SFC ordenó mediante la Resolución 312 del 19 de febrero de 2013, la liquidación forzosa administrativa de la Sociedad Comisionista Agropecuaria Torres Cortes S.A., miembro de la Bolsa Mercantil de Colombia.

La decisión se tomó luego de constatar la realización de operaciones que desbordan las actividades autorizadas por esta Superintendencia, así como deficiencias en la calidad de la información suministrada a este organismo de control, las cuales no permitieron conocer oportunamente la situación financiera de la mencionada comisionista.

Al corte del 31 de enero de 2013, Torres Cortes S.A. tenía \$1.830 millones en pasivos y \$4.781 millones en activos, para atender la liquidación. La firma Comisionista reportó un pasivo en el balance fiduciario por \$46.216 millones.

b. Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales

La SFC ordenó mediante Resolución 2211 del 5 de diciembre de 2013 la liquidación forzosa administrativa de Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales.

La decisión se tomó debido a que la compañía no pudo subsanar los defectos de capital mínimo y fondo de garantía por los cuales se encontraba en toma de posesión, ordenada el 5 de agosto de 2013 y prorrogada hasta el 5 de diciembre de 2013.

Sobre la situación de esta entidad el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN emitió concepto previo, indicando que *“prolongar la actual situación de la Compañía empeoraría las condiciones de acreedores e inversionistas y debido a que no*

existe una opción clara para enervar las causales de la toma de posesión, la entidad estaría abocada a la liquidación".

La SFC estableció que la sociedad no acreditaba ni el capital mínimo requerido, ni el fondo de garantía para operar, presentando defectos de \$43.292 millones y de \$39.895 millones, respectivamente.

7. Acciones en Contra de la Actividad Financiera Ilegal

La SFC realizó en el 2013 una importante labor de supervisión para prevenir el ejercicio de la actividad financiera ilegal en el país, identificar las captaciones ilegales así como otras actividades financieras realizadas por personas no autorizadas y adoptar las medidas administrativas pertinentes para su suspensión y erradicación, dado que a pesar de todas las defraudaciones ocurridas en años recientes y de la intensa campaña de prevención adelantada por esta entidad, aún muchas personas siguen entregando su dinero a captadores ilegales.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, la SFC llevó a cabo 57 visitas de inspección por captación no autorizada de dineros del público, en diferentes regiones del país. En 6 de las mencionadas visitas se detectaron hechos objetivos y notorios que indicaran la realización de captaciones no autorizadas.

Como resultado de lo anterior, la SFC impuso durante el año objeto del presente informe 6 medidas administrativas por captación no autorizada, y publicó en la página Web de la entidad 29 avisos, en los cuales advirtió sobre personas naturales o jurídicas que, al no estar sometidas a la vigilancia de la SFC, no están autorizadas para captar recursos del público en forma masiva y habitual bajo ninguna modalidad.

Adicionalmente, durante 2013 se atendieron 1.607 solicitudes de información a particulares, en las cuales se explicó la normatividad y se previno para evitar que se incurriera en la captación no autorizada; así mismo se respondieron 146 solicitudes de la Fiscalía General de la Nación y 271 de otras autoridades.

C. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Según lo dispuesto en el artículo 12.2.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010, entre los objetivos de la SFC se encuentra “... *la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados...*”, fin que se logra primordialmente a través de las siguientes acciones:

- El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye hacer un seguimiento a la forma como se corrigen las prácticas lesivas respecto del consumidor financiero.
- El ejercicio de funciones jurisdiccionales, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1480 de 2011) y en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), y
- El suministro de información a los consumidores financieros, con el fin de que éstos cuenten con elementos de juicio suficientes para conocer sus derechos y deberes, las características de los productos o servicios que adquieren y tengan bases adecuadas para la adopción de mejores decisiones.

En este contexto, la SFC ha puesto en marcha una política integral de defensa a los consumidores financieros que busca protegerles de manera preventiva (educación financiera e información) y también de forma reactiva (defensa del cliente financiero mediante las funciones jurisdiccionales y atención de quejas).

Entre los principales logros obtenidos durante el año 2013 en materia de protección a los consumidores financieros tenemos los siguientes:

1. Consolidación del Ejercicio de las Funciones Jurisdiccionales

En el año objeto del presente informe continuó el proceso de consolidación de las funciones jurisdiccionales que tiene asignadas la SFC, en virtud de las cuales está facultada para fallar en derecho, de manera definitiva y con las facultades propias de un juez, los siguientes asuntos:

- Acción de Protección al Consumidor, relacionada con las “... *controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.*” (Ley 1480 de 2011, Artículo 57, y Ley 1564 de 2012, Artículo 24)
- Otras acciones de protección previstas en la Ley 446 de 1998 (Artículos 133, 136 y 141):
 - ✓ Reconocimiento de los presupuestos de ineficacia previstos en el Libro II del Código de Comercio.
 - ✓ Discrepancia sobre precio de alícuotas.

✓ Protección de los accionistas minoritarios

A lo largo del año 2013 finalizaron 566 procesos originados en demandas presentadas ante la SFC por consumidores financieros contra entidades supervisadas, cuyos resultados se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 3
Estadísticas de demandas finalizadas en 2013

Conciliación	116
Desistimiento	65
Transacción	12
Fallo – Absolutorio	51
Fallo - Accede a pretensiones	49
Fallo - Accede parcialmente a pretensiones	36
Nulidad - Remitida por Competencia	1
Rechazada - Por falta de subsanación	228
Rechazada - Por Caducidad	28
Rechazada - Por Competencia	72

A 31 de diciembre de 2013 se encontraban activas en el Despacho 266 demandas, cuyo estado se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 4
Estadísticas de demandas en curso a 31 de diciembre de 2013

1. Al Despacho para admisión / inadmisión	32
2. Auto Inadmitiendo Demanda	58
3. Auto Admitiendo Demanda	19
4. Trámite Notificación Personal	55
5. Notificación Personal	5
6. Trámite Recurso de Reposición	2
7. Contestación Demanda	1
9. Trámite llamamiento en Garantía	0
10. Traslado Excepciones	12
11. Al Despacho para fijar fecha audiencia	7
12. Auto fija fecha Audiencia	38
13. Audiencia	35
14. Segunda Instancia	1

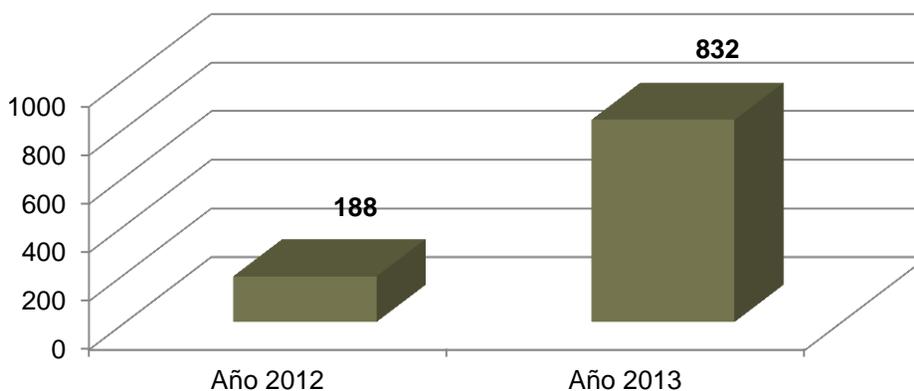
El tiempo promedio de duración de un proceso durante el año fue de aproximadamente 5.6 meses (168 días calendario), contados desde la fecha de presentación de la demanda hasta su culminación, lo cual representa una disminución importante con respecto a los plazos que se manejaban con anterioridad y evidencia el cumplimiento de uno de los objetivos que tuvo la asignación de esta función a la SFC, que era el de dar mayor celeridad a esta clase de procesos.

Teniendo en cuenta el valor de la reclamación, el 83% de las demandas presentadas fueron de mínima cuantía. En cuanto al tema, los dos motivos más frecuentes han sido fraudes en transacciones realizadas a través de canales electrónicos (46.2%) y controversias por el pago de indemnizaciones en contratos de seguros (12.9%).

Resulta pertinente destacar el significativo aumento registrado en el número de demandas presentadas por los consumidores financieros ante la SFC, el cual pasó de 188 en el año 2012 a 832 en 2013. Este comportamiento refleja la mayor facilidad para acceder a la administración de justicia a través de la SFC y constituye un reconocimiento por parte de las entidades supervisadas y de sus clientes, inversionistas y accionistas a la labor que viene desempeñando esta superintendencia a través de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

Gráfico No. 11

Número de demandas presentadas ante la SFC



2. Análisis de Cláusulas y/o Prácticas Abusivas en Contratos

De conformidad con el deber establecido en la Circular Externa 039 de 2011, en el año 2013 los Defensores del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas revisaron el texto de los contratos utilizados por las mismas, con el fin de determinar si contenían cláusulas y/o prácticas abusivas en contra de los consumidores financieros.

Como resultado de la evaluación mencionada en el párrafo anterior, se presentaron a consideración de la SFC 154 informes pertenecientes a entidades de los siguientes subsectores:

**Cuadro No. 5
 Evaluación de Cláusulas y/o Prácticas Abusivas**

Subsector	Total Entidades
Corporaciones Financieras	4
Organismos Cooperativos de Grado Superior	1
Entidades Cooperativas de carácter financiero	6
Sociedades de Capitalización	3
Sociedades Corredoras de Seguros	32
Cooperativas de Seguros	2
Comisionistas de Bolsa	55
Fiduciarias	27
AFP	6
Prima Media	5
Almacenes Generales de Depósito	4
Sociedades Administradoras de Inversión	4
Instituciones Oficiales Especiales	3
Sociedades de Intermediación cambiaria	2
Total	154

Las cláusulas abusivas detectadas con mayor frecuencia en las entidades cuyos contratos se revisaron fueron las siguientes:

- Las que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas, sin permitir el ejercicio de los derechos del consumidor financiero (C.E. 039/11 numeral 10.1.1.)
- Las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna encaminada a realizar dicha labor (C.E. 039/11 numeral 10,2).
- Las que implican limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros (C.E. 039 / 2011 numeral 10,1,2)
- Las que establecen que toda controversia, desavenencia o diferencia que surja entre las partes debe ser resuelta por un tribunal de arbitramento. (C.E. 039/11 numeral 10.1.2)
- Las que imponen plazos para reclamar (C.E. 039/11 numeral 10.1.2 literal a)

En cuanto a prácticas indebidas, las más comunes que se detectaron fueron:

- Imprimir los contratos en un tipo de letra que dificulta su lectura (C.E. 039/11, numeral 10.3.)
- Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos, sin haberlos entregado o puesto a su disposición (C.E. 039/11 Numeral 10.3)

Los anteriores hallazgos se trasladaron a las delegaturas de supervisión institucional competentes, las cuales ordenaron a las respectivas entidades la adopción de las medidas correctivas pertinentes.

3. Atención de Consultas de los Consumidores Financieros

La SFC atendió durante el año anterior 141.502 consultas formuladas por consumidores financieros acerca de diferentes temas del mercado, utilizando para el efecto los diferentes canales que ofrece la entidad.

Cuadro No. 6
Atención de consultas y suministro de información

Canal	Número de servicios prestados	
	2013	2012
Punto de Contacto	7.219	11.265
Centro de Contacto	60.968	57.229
Información telefónica sobre indicadores	60.992	92.474
Chat	12.323	9.906

4. Atención de Quejas presentadas por los Consumidores Financieros contra las entidades vigiladas

Durante el año 2013 la SFC recibió 49.466 quejas presentadas por consumidores financieros contra las entidades vigiladas. Las quejas finalizadas en el mismo periodo fueron 35.280, de las cuales el 54% fueron resueltas a favor del quejoso y el 46% a favor de la entidad financiera contra quien se presentó la queja, por encontrarse que en este último caso se había actuado de conformidad con la normatividad vigente.

Cuadro No. 7
Atención de quejas contra entidades vigiladas

Concepto	2013		2012	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Total quejas resueltas en el año	35.280	100%	29.195	100%
Resultado a favor de la entidad financiera	16.321	46%	11.958	41%
Resultado a favor del consumidor financiero	18.959	54%	17.237	59%

5. Actividades de Fomento a la Educación Financiera

Para el fomento a la educación financiera, durante 2013 la SFC dictó 48 charlas en diversos escenarios y distribuyó una gran cantidad de mensajes previniendo acerca de la actividad financiera ilegal y otros temas importantes para los consumidores financieros, a través de diferentes medios (teléfono, internet y más de 92.700 impresos).

Cuadro No. 8

Charlas para el fomento de la Educación Financiera		
Alianza / programa	2013	2012
Puntos Bolsa de Valores de Colombia – BVC	18	28
Universidades, Institutos, Federación de Municipios, Personería de Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, cajas de compensación, Cámara de Comercio Bogotá, Dividendo por Colombia, programa Aprenda con la SFC, SENA.	22	8
Consultorios jurídicos universidades	3	7
Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y Jornadas Ley de Víctimas.	5	8
Total charlas impartidas	48	51

Cuadro No. 9

Foros virtuales				
Concepto	2013		2012	
	Visitas	Participantes	Visitas	Participantes
Primer Foro Virtual	134	4	615	10
Segundo Foro Virtual	803	7	122	5
Tercer Foro Virtual	638	8	520	9
Cuarto Foro Virtual	1796	22	535	9
Total	3.371	41	1.792	33

D. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTERNA

En su organización interna, durante el año 2013 la SFC continuó con el fortalecimiento de los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, técnicos, financieros y físicos asignados a la entidad, procurando siempre mejorar la idoneidad técnica de sus funcionarios, el clima laboral, la calidad del servicio y la participación ciudadana, observando un comportamiento íntegro en todas sus actuaciones.

1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El proceso de gestión del talento humano en la SFC es de gran importancia, por cuanto para el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la entidad se debe contar con personal capacitado, comprometido y con las competencias requeridas para desarrollar las funciones a su cargo.

La gestión del proceso involucra acciones dirigidas a las etapas de selección, ingreso, capacitación, bienestar, promoción, evaluación del desempeño, administración de personal y desvinculación del servicio. A continuación se relaciona la gestión realizada durante el año 2013 en los temas mencionados.

a. Planta de personal

Al cierre del año 2013 la Superintendencia Financiera de Colombia tenía 871 cargos provistos, frente a una planta de 937 funcionarios, de los cuales el 6% correspondía al nivel directivo, el 11% al nivel asesor, el 48% al nivel profesional, el 9% al nivel técnico y el 19% al nivel asistencial.

Las variaciones en la planta de personal de la entidad durante el año 2013 se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 11
Cambios en la Planta de Personal

Nivel	Número de cargos de planta		Número de cargos provistos		Número de cargos vacantes	
	31-XII-13	31-XII-12	31-XII-13	31-XII-12	31-XII-13	31-XII-12
Directivo	57	57	56	56	1	1
Asesor	106	106	101	99	5	7
Profesional	497	418	453	388	44	30
Técnico	82	80	80	79	2	1
Asistencial	195	195	181	181	14	14
Total general	937	856	871	803	66	53

b. Contratistas

La Superintendencia no tiene contratistas para desempeñar labores normales de gestión.

c. Programas de selección e inducción

En el año 2013 se efectuaron procesos para la selección de personal a trescientas veinte (320) personas, para la provisión de distintos cargos de la planta de personal.

De acuerdo con lo establecido dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI) para estos procesos, se realizaron estudios de antecedentes, se verificó el cumplimiento de requisitos y se aplicaron pruebas psicotécnicas, de conocimientos específicos y entrevistas.

Para el ascenso de funcionarios actualmente vinculados, se realizaron concursos internos, que no otorgan derechos de carrera administrativa, con el fin de brindar mayor transparencia a los mecanismos de promoción de personal. Por este mecanismo se efectuaron en el año 13 concursos internos.

Se cumplió con el proceso de inducción para 70 nuevos servidores vinculados durante 2013. Dicho proceso se encuentra estructurado de acuerdo con el Sistema de Gestión Integrado. El proceso incluye contenidos actualizados acordes con el modelo de gestión por procesos, e informa sobre la estructura de la entidad y de las funciones a cargo de las diferentes áreas, lo que le permite al nuevo funcionario contar con la información básica requerida para la realización de las actividades que le corresponde ejecutar en su puesto de trabajo.

d. Forma de vinculación y evaluación de los gerentes públicos.

De conformidad con la política general para provisión de empleos en la SFC, la vinculación de los cargos directivos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en el SGI, mediante la verificación del cumplimiento de requisitos por parte del candidato y la aplicación de las pruebas que se consideran pertinentes en cada caso, tales como entrevistas, análisis de antecedentes y pruebas psicotécnicas. Además de la aplicación de pruebas de preselección por parte de la Superintendencia, se acudió al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para que aplicara pruebas especializadas para este tipo de cargos a 10 candidatos.

En la vinculación de los gerentes públicos se dio cumplimiento a las directrices sobre meritocracia establecidas por el Gobierno Nacional, con la aplicación de pruebas y la publicación de las respectivas hojas de vida en el sitio Web de la Presidencia de la República y de la SFC, por el término de tres (3) días.

La gestión de los funcionarios directivos con que cuenta la Superintendencia se evaluó a través de los acuerdos de gestión, de conformidad con las instrucciones impartidas por el DAFP.

Durante 2013, de los 55 funcionarios directivos distintos del Superintendente Financiero y del Jefe de la Oficina de Control Interno, 50 suscribieron acuerdos de gestión con sus superiores inmediatos, respecto de los cuales se efectuó el respectivo seguimiento. Así mismo, se evaluó el cumplimiento de los acuerdos de gestión correspondientes al año 2012.

e. Carrera Administrativa

Durante el año 2013 se actualizó el reporte efectuado a la Oferta Pública de Empleos de Carrera, para un total de 358 cargos de carrera vacantes en forma definitiva. Para el año 2014, se continuarán adelantando las gestiones ante la Comisión Nacional del Servicio Civil para adelantar los concursos de mérito correspondientes.

f. Programas de Bienestar, Salud Ocupacional y Clima organizacional

Durante 2013, se ejecutó en su totalidad el Plan de Bienestar y Salud Ocupacional, aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano, el cual incluyó actividades tendientes al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida laboral y salud ocupacional. Entre otras actividades, se realizaron jornadas de integración, celebraciones de fechas especiales, torneos deportivos, talleres de pre pensionados y talleres para el fortalecimiento de competencias personales y generales. Así mismo, se adelantaron actividades de medicina preventiva, seguridad industrial y área psicosocial, entre ellas el plan de emergencias, los exámenes médicos ocupacionales y pre-ocupacionales, prevención de riesgos y atención de accidentes de trabajo.

g. Programas de Capacitación adelantados en el año

Durante 2012 el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano aprobó un Programa Estratégico de Formación, que contiene un marco conceptual y una metodología técnica y específica para el diseño del Plan Integral de Formación para la Superintendencia Financiera, el cual tendrá una vigencia 2012-2014.

Este Plan Integral de Formación contiene un diseño curricular estructurado a través de las escuelas de Supervisión, de actualización Jurídica, TIC, de Gestión y de Conocimiento e Investigación, las cuales están direccionadas hacia el cumplimiento del Marco Integral de Supervisión diseñado para la entidad.

Como insumos para el levantamiento de las necesidades de capacitación de cada una de las áreas, se tuvieron en cuenta, entre otros, los lineamientos estratégicos de la Entidad 2012-2014, los planes operativos de las áreas, la evaluación de desempeño de los funcionarios, los acuerdos de gestión y la evaluación del PIF del año anterior.

En el año de 2013, se efectuó el diseño de contenidos curriculares de cada uno de los cursos por parte de los grupos focales de formación, los cuales constituyen una instancia consultora y de apoyo en la orientación de los programas.

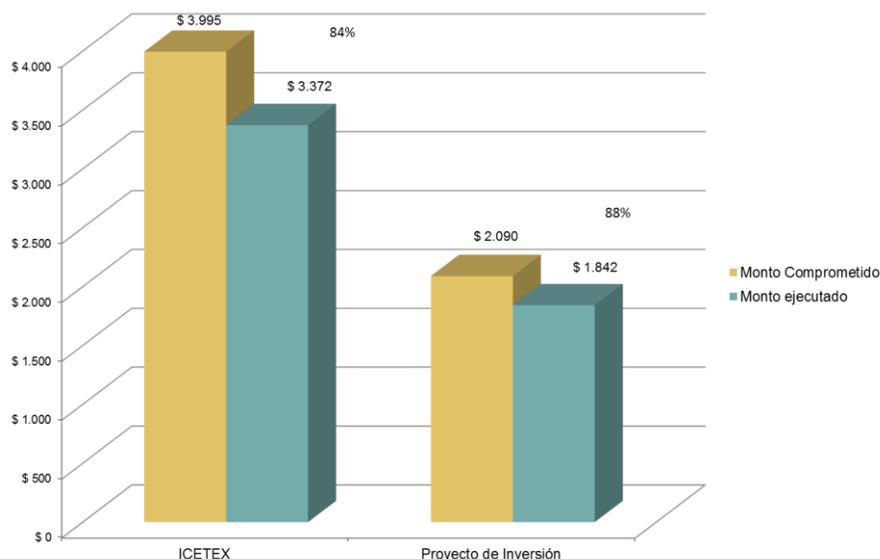
Los temas generales y específicos de los programas de capacitación durante el año 2013 estuvieron orientados al desarrollo de las competencias de la supervisión de conformidad con el MIS, técnicas de negociación, la actualización de los programas en tecnología, formación en Normas Internacionales de Información Financiera y en el lenguaje XBRL para el reporte de información.

Así mismo, se fortaleció la capacidad tanto individual como grupal en el desarrollo del inglés como segunda lengua, habilidades gerenciales y actualización en procedimientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con la ejecución de los programas incluidos en el PIF 2012-2014, de 147 programas de formación programados inicialmente para ejecutar en el año se realizaron 119, en los cuales participaron funcionarios de las áreas misionales y de apoyo, adicionalmente se realizaron jornadas Institucionales respecto a los temas de Ética y Valores y de Seguridad de la Información.

Gráfico No. 12

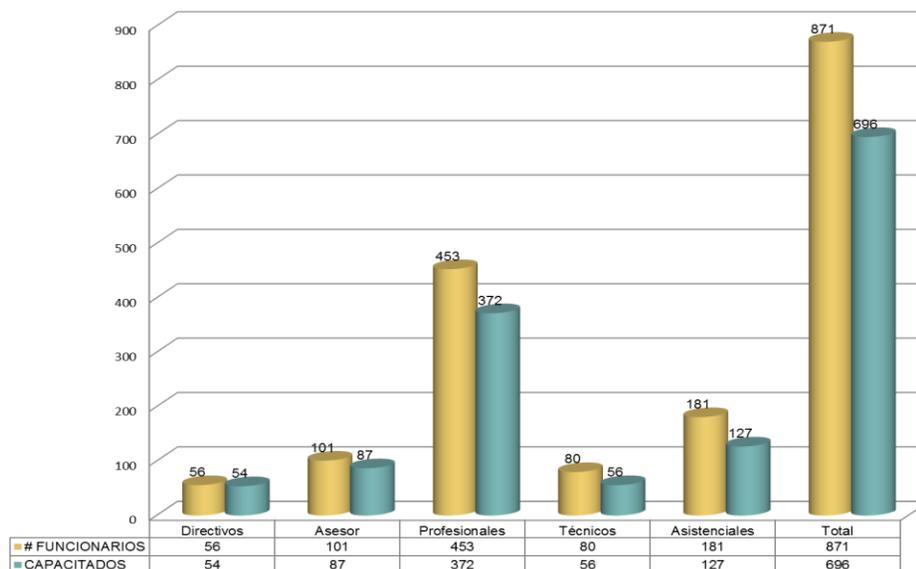
**Ejecución Presupuestal de los Programas de Capacitación
a Dic 31 de 2013
(Cifras en Millones de Pesos)**



Teniendo en cuenta todo lo anterior, los programas de capacitación durante el año fueron recibidos por 696 servidores públicos, lo que representa una cobertura de 80% del total.

Gráfico No. 13

Capacitación dada por cada nivel en la SFC durante 2013



h. Evaluación de desempeño

Durante el año 2013 se realizó la evaluación del desempeño a todos los funcionarios de la Superintendencia, salvo los gerentes públicos, a quienes se les evalúa a través de los Acuerdos de Gestión. En el año se realizó la evaluación del 2º semestre de 2012 y del 1er semestre de 2013, así:

**Cuadro No. 12
 Evaluación de Desempeño**

Concepto	2º semestre de 2012	1er semestre de 2013
Funcionarios a evaluar	755	812
Funcionarios evaluados	664	690
Cumplimiento	87.95%	84,98%

i. Programas de desvinculación o retiro

Con este programa se busca aportar soluciones para el incremento de la competitividad de las personas que están próximas al retiro laboral, con el fin de generar espacios de reflexión que les permitan comprender, asimilar y prepararse adecuadamente para los cambios que se avecinan en su vida.

En el año 2013 se dio cumplimiento al programa de pre pensionados, en el que participaron 15 funcionarios próximos a cumplir los requisitos para la pensión o que ya están en trámites de obtención de la misma, por haber cumplido dichos requisitos.

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DURANTE EL AÑO 2013

En el año 2013 se ejecutaron gastos de funcionamiento e inversión por \$ 129.390 millones, lo cual representa un porcentaje de ejecución presupuestal del 77.09%.

a. Funcionamiento

La ejecución por concepto de gastos de funcionamiento en la vigencia 2013 llegó al 75.3 %, en el consolidado. Si se descompone en sus tres componentes principales, se advierte que en gastos de personal y gastos generales la ejecución superó el 90%, mientras que las transferencias sólo llegaron al 48.5%, debido a que por razones ajenas a la SFC no fue posible efectuar los concursos que de conformidad con las normas vigentes deben realizarse para cubrir los cargos de la planta que son de carrera administrativa.

Igualmente dentro de este rubro de transferencias se encontraban dispuestos y restringidos con “concepto previo” los recursos con los cuales se proyectaba financiar la restructuración de la planta de personal de la entidad, la cual tampoco fue posible realizar por razones ajenas a la SFC.

Cuadro No. 13
Ejecución Presupuestal 2012 – 2013

Cifras en Millones de Pesos

Concepto	Apropiación definitiva		Ejecución definitiva		% ejecución	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Gastos de funcionamiento	165.774,00	130.198,00	124.867,00	117.026,00	75,32%	89,88%
Gastos de Personal	93.692,00	84.792,00	84.735,00	78.976,00	90,44%	93,14%
Gastos Generales	11.724,00	11.198,00	10.856,00	8.900,00	92,60%	79,48%
Transferencias	60.358,00	34.208,00	29.276,00	29.150,00	48,50%	85,21%
Gastos de inversión	14.897,00	14.081,00	14.417,00	12.364,00	96,78%	87,81%
Edificio	1.640,00	1.534,00	1.446,00	1.226,00	88,17%	79,92%
Tecnología	10.000,00	9.508,00	9.834,00	8.541,00	98,34%	89,83%
Archivo	1.044,00	1.008,00	998,00	690,00	95,59%	68,45%
Capacitación	2.090,00	1.935,00	2.046,00	1.815,00	97,89%	93,80%
Biblioteca	51,00	48,00	51,00	48,00	100,00%	100,00%
Productividad	72,00	48,00	42,00	44,00	58,33%	91,67%
Total consolidado	180.671,00	144.279,00	139.284,00	129.390,00	77,09%	89,68%

b. Inversión

En cuanto a la ejecución del presupuesto de inversión, se presentó una ejecución del 96.7%. El valor no ejecutado se explica debido a los descuentos obtenidos en los procesos contractuales efectuados en el segundo semestre de la vigencia, mediante licitaciones y subastas a la inversa.

3. GESTIÓN CONTRACTUAL

Cuadro No. 14
Estado de los contratos realizados y en proceso

Cifras en millones de pesos

Modalidad	Enero – Diciembre 2013		Enero – Diciembre 2012	
	No. de contratos	Valor total	No. de contratos	Valor total
Licitación pública	4	3.835,8	3	2.705,5
Contratación directa	34	4.533,8	41	4.208
Selección abreviada de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización	20	5.163,3	32	8.683,5
Selección abreviada de menor cuantía	8	942,7	7	970,3
Mínima cuantía	36	299,8	42	310,6
Totales	102	14.775,4	125	16.877,9

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

a. Situación Administrativa

Durante la vigencia 2013 se adelantaron acciones encaminadas a mantener y mejorar la infraestructura de la sede de la SFC, para lo cual se ejecutaron los recursos incorporados en el presupuesto de funcionamiento e inversión, mejorando las condiciones de trabajo y de seguridad para los funcionarios y visitantes de la entidad.

Durante el año se fortalecieron los procesos de Gestión Documental, Correspondencia y Gestión de Recursos Físicos, conformado por Servicios Administrativos, Almacén e Inventarios, en procura de mejorar la calidad y oportunidad del servicio.

Dentro de las actividades realizadas se resaltan las siguientes:

- Reparación y mantenimiento de la totalidad de las cubiertas del edificio.
- Adecuación de la parte oriental de la zona puente – Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.
- Recuperación y mantenimiento de las casas antiguas.
- Implementación de la primera fase de modernización del sistema de circuito cerrado de televisión.
- Adecuación de la recepción de los sótanos 1 y 2.

b. Situación Financiera

El activo total de la Superintendencia Financiera tuvo un aumento de \$36.559 millones, originado principalmente por el incremento en el portafolio de inversiones en títulos TES Clase B de los recursos recibidos por contribuciones de las entidades supervisadas y del ajuste por valorización del edificio, producto del avalúo realizado.

Cuadro No. 15
Variación en el activo de la Entidad

Cifras en millones de pesos

Activo	2013	2012	Variación
CORRIENTE	86.682	59.386	27.296
Efectivo	400	2.185	- 1.785
Inversiones	76.362	45.225	31.137
Deudores	8.461	10.877	- 2.417
Otros activos	1.459	1.098	361
NO CORRIENTE	49.541	40.278	9.263
Propiedades, planta y equipo	19.638	18.793	845
Otros activos	29.903	21.485	8.418
Total activo	136.223	99.664	36.559

En relación al pasivo, se presentó una disminución de \$ 234.266 millones, como consecuencia de la reversión que se hizo en el mes de abril de 2013 del capital y los intereses que se habían contabilizado para cubrir el eventual pago que según la Sentencia

25000-23-24-000-00521-02 (15728) debía hacerse en favor de los accionistas de Granahorrar. La mencionada reversión se efectuó teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.

Los resultados operacionales del ejercicio por \$ 5.515 millones y la reversión antes mencionada llevaron a que el patrimonio de la SFC pasara de -\$350.842 el 31 de diciembre de 2012 a \$ 25.700 el 31 de diciembre de 2013.

Cuadro No. 16
Variación en el pasivo y patrimonio de la Entidad

Cifras en millones de pesos

Pasivo y patrimonio	2013	2012	Variación
PASIVO CORRIENTE	45.916	279.567	- 233.651
Cuentas por pagar	36.791	271.057	-234.266
Obligaciones laborales	9.125	8.510	615
PASIVO NO CORRIENTE	64.607	170.939	- 106.332
Pasivos estimados	64.607	170.939	-106.332
Total pasivo	110.523	450.506	-339.983
Patrimonio	25.700	-350.842	376.542

Cuadro No. 17
Resultados financieros de la Entidad

Cifras en millones de pesos

Concepto	2013	2012	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	147.608	139.766	7.842
GASTOS DE ADMINISTRACION Y DE OPERACIÓN	143.863	151.378	- 7.514
De Administración	495	629	- 134
De operación	107.745	97.365	10.380
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	1.925	23.157	- 21.232
Transferencias	28.184	28.217	- 33
Excedente (déficit) operacional	5.515	2.010	3.505

5. CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico para el año 2013 incluyó cinco proyectos, los cuales al cierre del año presentaron un cumplimiento satisfactorio, atendiendo el cronograma de actividades previsto para su realización. En el siguiente cuadro se muestra el grado de avance que registró cada uno de los referidos proyectos a 31 de diciembre de 2013. Resulta importante tener en cuenta que para los tres últimos proyectos, aún falta un plazo importante hasta la fecha establecida para su finalización (ver la tercera columna del cuadro).

Cuadro No. 18
Cumplimiento de la Planeación Estratégica

Proyecto	Fecha de inicio	Fecha prevista para finalizar	Objetivo	% de avance a 31/12/2013	% cumplimiento metas establecidas a 31/12/2013
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA CONSULTA DE INFORMACIÓN	01/03/2010	31/12/2013	Diseñar y construir una herramienta que permita mejorar la consulta de la información misional que reportan las entidades supervisadas por la SFC.	100%	100%
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO FSAP	01/11/2011	30/06/2013	Realizar una evaluación del sector financiero, específicamente en temas relacionados con la estabilidad, supervisión, regulación, desarrollo e infraestructura del mismo bajo los criterios aplicables por el Programa de Evaluación de la Estabilidad del Sistema Financiero del FMI y Banco Mundial.	100%	100%
MARCO INTEGRAL DE SUPERVISIÓN (MIS)	01/04/2011	31/12/2014	Fortalecer los procesos y metodologías de supervisión, adoptando un enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), con el objetivo de contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SFC.	9%	100%
ARQUITECTURA EMPRESARIAL	01/01/2013	31/12/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis de los procesos, flujo de información y plataforma de tecnología de la SFC. • Establecer la arquitectura empresarial para la SFC, que permita la integración y gestión con otras entidades. • Actualizar el inventario de hardware y software de la entidad. • Preparar el plan estratégico para la modernización de la plataforma tecnológica. • Construir los términos de referencia para la contratación del diseño tecnológico, construcción, pruebas e implementación de la nueva plataforma tecnológica. 	41%	100%
CONVERGENCIA A NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	01/01/2012	31/12/2016	Realizar la preparación y adecuación necesarias en los procesos, procedimientos, reglamentaciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia en forma tal que ésta pueda asumir en forma eficiente y eficaz las funciones que le corresponden en el proceso de Convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y de Auditoría y Aseguramiento de la Información - NAI por parte de sus entidades supervisadas.	50%	100%

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El 1 de noviembre de 2013 la SFC realizó su audiencia pública de rendición de cuentas, en la cual se brindó a los consumidores financieros, entidades supervisadas, analistas del mercado y otros sectores interesados la oportunidad de conocer la gestión supervisora, reglamentaria, administrativa y de protección al consumidor financiero de la entidad durante el último año, así como su planeación estratégica y otros aspectos de interés.

7. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En el mes de noviembre la SFC recibió la confirmación de su certificación en calidad otorgada por la firma Bureau Veritas BVQI Ltda., luego de que dicha firma realizara la segunda auditoria de seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos contenidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

Esta confirmación se logró gracias al compromiso asumido por los directivos de la Entidad, los facilitadores, los auditores de calidad y los demás funcionarios para cumplir cada vez mejor con el Sistema de Gestión Integrado –SGI de la SFC, conformado por 17 procesos clasificados en: Estratégicos (2), Misionales (6), de Apoyo (7) y de Control (2).

8. CONTROL INTERNO

De conformidad con los Lineamientos Estratégicos 2011-2014 y para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, durante 2013 continuó el fortalecimiento de los tres subsistemas que conforman el Sistema de Control Interno de la SFC, a saber: Subsistema de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Control de Evaluación. Adicionalmente se dio continuidad al programa de formación de auditores líderes integrados, mediante la capacitación en las normas ISO 3001, OHSAS 18001 en ISO 14001- SGS Colombia

La Alta Dirección ofreció un adecuado acompañamiento para la consolidación del Sistema de Gestión Integrado, a través de la participación en las reuniones del Comité de Calidad.

Se dio un cumplimiento satisfactorio al Plan Integral de Formación y se continuó con la implementación de la metodología de supervisión basada en riesgo, de conformidad con el Marco Integral de Supervisión (MIS), cuyas metodologías se actualizaron como resultado de un plan de acción transversal en el cual se estableció el seguimiento trimestral a las acciones definidas en cada matriz de riesgos por procesos.

a. Evaluación por Dependencias

El análisis efectuado a la gestión reportada por las dependencias de SFC durante el año 2013 tuvo un resultado satisfactorio, con un nivel de cumplimiento promedio del 98%.

Los compromisos de las diferentes áreas en general estuvieron alineados con los objetivos institucionales, la planeación institucional, el plan de inspección, los proyectos operativos y estratégicos, el cumplimiento los indicadores de los procesos, la atención

oportuna de trámites como autorizaciones, quejas y consultas, las acciones necesarias contra la captación ilegal, la armonización de las prácticas de supervisión a los mejores estándares internacionales, el cumplimiento del plan de capacitación, la adecuada gestión de los recursos financieros y programas para el mantenimiento de los recursos físicos, entre otros.

b. Seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento de la CGR

Durante el año 2013 se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República (CGR). Para el periodo julio – diciembre 2013 se logró el cumplimiento de 63 metas, quedando pendiente una sola meta, la cual se vence el 28 de febrero de 2014.

En el cuadro siguiente se detalla la composición del Plan de Mejoramiento, suscrito entre la CGR y la SFC:

Cuadro No. 19
Plan de Mejoramiento suscrito con la CGN

Número de hallazgos	Número de acciones correctivas	Número de metas
12	23	64

c. Principales actividades adelantadas por la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SFC realiza una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos de la entidad.

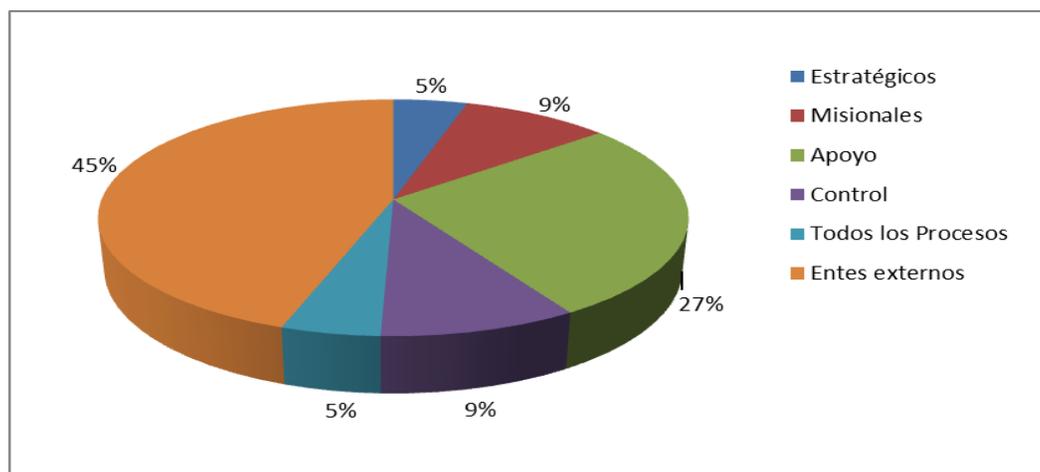
El Plan de Actividades de la Oficina de Control Interno programado para el año 2013 alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% de las actividades, lo cual incluye, entre otros aspectos, la atención oportuna de todos los requerimientos formulados por entes externos. A continuación se resumen las labores realizadas, frente a cada uno de los roles que le corresponden:

Cuadro No. 20
Ejecución Plan de Actividades OCI 2013

Rol de la Oficina de Control Interno	Programado Ene-dic 2013	Ejecutado	% de cumplimiento
Evaluación y Seguimiento	36	36	100%
Valoración del Riesgo	2	2	100%
Fomento Cultura de Autocontrol	9	9	100%
Relación con Entes Externos	38	38	100%
Total Plan OCI	85	85	100%

En la programación de las evaluaciones y seguimientos efectuados durante el año 2013 se procuró dar cobertura a la gestión de procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control.

Gráfico No. 14
Cobertura del Plan de Actividades de la OCI



La medición de los indicadores del Proceso de Control Interno presentó los siguientes resultados:

Cuadro No. 21
Resultado Indicadores Proceso de Control Interno

Indicador	Fórmula	Meta	Valor	Evaluación
C-FI-CIN-001 Nivel de cumplimiento	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades planeadas) *100	Valor satisfactorio: Mínimo el 90%. Valor aceptable: Entre 80 y 89.9%	100%	Satisfactorio
C-FI-CIN-007 Participación de producto: Informes de Auditorías	(Número de informes de auditoría ejecutados/ Número de informes de auditoría planeados a la fecha de corte)*30%	Valor satisfactorio: 15%-30%	30%	Satisfactorio
C-FI-CIN-009 Participación de producto: Respuesta a requerimientos de entes externos	(Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos ejecutados/ Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos planeados a la fecha de corte)*70%	Valor satisfactorio: 70%	70%	Satisfactorio
C-FI-CIN-010 Aporte a los procesos	(N° de Planes de Acción suscritos / N° de Informes de Auditoría presentados)	Valor satisfactorio: Entre 0,81 y 1 Valor aceptable: Entre 0,6 y 0,8	0.92	Satisfactorio

d. Comité de Coordinación de Control Interno

El despacho del Superintendente Financiero, como responsable directo del Control Interno, mantuvo el compromiso de apoyar y aceptar las recomendaciones presentadas en los informes de auditoría de gestión, con miras a lograr un mejoramiento continuo de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

El Comité de Coordinación de Control Interno sesionó en 5 oportunidades para presentar los resultados del primer semestre y las actividades ejecutadas en el segundo semestre 2013.

En las reuniones efectuadas, la Oficina de Control Interno rindió informe sobre los hallazgos y propuestas de mejora producto de las auditorías programadas en el Plan Anual de Actividades, así como los resultados de la gestión.

9. CONTROL DISCIPLINARIO

Durante el año 2013, se presentó un considerable incremento de las actuaciones disciplinarias en relación con el año inmediatamente anterior, al pasar de 66 a 101. No obstante lo anterior, se destaca que no se encontró mérito para proferir ningún fallo sancionatorio.

Cuadro No. 22
Clase de faltas presuntamente cometidas por las cuales se presentaron quejas contra funcionarios

Clase de falta presuntamente cometida	Número de quejas	Participación
Irregularidades en la atención, trámite o resolución de quejas contra entidades vigiladas	44	43.5%
Desatención a derechos de petición	16	15.9%
Omisión e incumplimientos relacionados con administración de personal	3	2.9%
Trato irrespetuoso a compañeros y usuarios	8	7.9 %
Irregularidades en el proceso precontractual y ejecución de contratos	3	2.9%
Daño, pérdida de bienes y documentos de propiedad de la Entidad	6	5.9%
Desatención a disposiciones relacionadas con seguridad de la información	3	2.9%
Omisión en el ejercicio de funciones	10	9.9%
Violación al régimen de incompatibilidades y prohibiciones	2	1.9%
Omisión de cumplimiento del régimen de contabilidad pública	6	5.9%
Total	101	100.0%

Las presuntas faltas que con mayor recurrencia dieron lugar a las actuaciones disciplinarias durante el año 2013 fueron: inadecuada atención a las quejas contra entidades vigiladas, la violación al derecho de petición, el trato irrespetuoso a compañeros y usuarios y el daño y/o pérdida de bienes y documentos de la SFC.

Cuadro No. 23
Procesos disciplinarios culminados en el año 2013

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	12	17.1%
	Con sujeto determinado	16	22.8%
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	5	7.2%
	Decisiones sancionatorias	-	-
Traslados por competencia	Internos	13	18.5%
	Externos	5	7.1%
Decisiones inhibitorias		19	27.1%
Total procesos culminados		70	100.0%

Cuadro No. 24
Procesos disciplinarios en curso al 31 de diciembre de 2013

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	25	80.6%
	Para evaluación	1	3.2%
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	5	16.2%
	En juzgamiento	-	-
	Para fallo	-	-
Total actuaciones vigentes		31	100.0%