

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA AGOSTO 2011 – JULIO 2012

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia, en adelante SFC, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, realizó una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas enfocada a la gestión durante el período agosto 2011 – julio 2012. Esta audiencia se realizó sobre 3 ejes temáticos, a saber, Lineamientos Estratégicos Relacionados con el Sistema Financiero, Lineamientos Estratégicos Orientados a la Protección del Consumidor Financiero y Gestión Administrativa.

Los objetivos generales de la audiencia conforme se expresó en el reglamento de la misma, fueron los siguientes:

- Presentar un informe sobre la gestión realizada por la SFC durante el período comprendido entre el 1º de agosto de 2011 y el 31 de julio de 2012.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la SFC.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la SFC y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de la SFC, de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SFC, a partir del día 27 de agosto de 2012 se elaboró y publicó el reglamento correspondiente en la página Web de la entidad.

<http://www.superfinanciera.gov.co/NuestraSuperintendencia/Rendicion/reglamento.doc>.

PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIVULGACIÓN

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en la audiencia, la SFC realizó la convocatoria correspondiente a través de los siguientes medios:

- Entre el 27 y el 29 de agosto de 2012 se cursaron invitaciones escritas a los presidentes, directores y representantes legales de distintos organismos gubernamentales, gremiales, académicos y de control, entre los que se destacan, Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Banco de la República, Congreso de la República, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, Corporación Transparencia por Colombia, Fasecolda y Defensores del Consumidor Financiero.
- Desde el 27 de agosto de 2012, se realizaron distintas actividades tendientes a difundir la realización del evento, a saber:
 - Se publicó en el sitio Web de la entidad el primer aviso de convocatoria y la invitación a participar en el evento, dando la posibilidad al público de consultar el reglamento y la presentación del superintendente, así como también, la opción para formulación de preguntas y elección del tema de interés.
 - Se puso al aire un mensaje de voz en el PBX de la entidad, dando a conocer toda la información relacionada con la audiencia.
 - Se empezó a emitir mensajes de invitación a participar en la audiencia pública a través del chat de la entidad, con el propósito de que fomentar la interacción con los usuarios.
 - Se fijaron avisos en las carteleras del Punto de Contacto y en las ventanillas de atención al público, promocionando la realización de la audiencia e invitando a participar en la misma.
- Se publicaron 2 avisos de prensa en la edición nacional del diario El Tiempo, los días 27 de agosto y 27 de septiembre de 2012.
- Se difundieron 3 comunicados de prensa a través de correo electrónico con destino a medios de comunicación (base de datos con 229 contactos), gremios económicos y financieros (base de datos con 80 contactos) y analistas

económicos (base de datos con 53 contactos), los días 19, 26 y 27 de septiembre.

- A nivel interno, se elaboraron 2 boletines de “Noticias sobre Nuestra Entidad”, los cuales fueron difundidos a todos los funcionarios de la entidad a través de correo electrónico los días 19 y 26 de septiembre de 2012.
- Desde el 03 de septiembre de 2012, diariamente se publicaron 2 mensajes (uno en la mañana y otro en la tarde) alusivos a la realización de la audiencia a través de las redes sociales Twitter y Facebook.
- A partir del 26 de septiembre de 2012 se habilitó una segunda cuenta de correo electrónico, para facilitar la recepción de preguntas y respuestas de los ciudadanos
- Entre el 25 y el 26 de septiembre de 2012, se remitieron invitaciones virtuales a través de correo electrónico, las cuales tenían como destinatarios representantes de la academia y funcionarios designados por las diferentes delegaturas para asistir a la audiencia.
- Fueron dispuestas en la página web de la entidad, 2 ventanas emergentes para difusión de la audiencia pública, las cuales aparecieron desde el día previo al evento y durante la realización del mismo.

INFORME PREPARADO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA

Con el fin de ilustrar a la ciudadanía acerca de la gestión realizada por la SFC, se elaboró la presentación del Superintendente Financiero que aparece publicada en el sitio Web de la entidad.

<http://www.superfinanciera.gov.co/NuestraSuperintendencia/Rendicion/presrendicion.ppt>.

REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La audiencia pública se realizó el 27 de septiembre de 2012, en el horario de 8:30 am a 10:30 am., en el salón A del Centro de Eventos de la Biblioteca Luis Angel Arango de Bogotá y fue transmitida vía Internet a través del enlace <mms://mensaje.ws/super>. Además de la grabación en video, al término de la audiencia, el Superintendente Financiero concedió una rueda de prensa ante distintos medios de comunicación invitados al evento. Los respectivos archivos de video y audio se encuentran disponibles para su consulta en la página Web de la entidad.

<http://www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/videos/videordcuentas2012ghc27092012.html>.

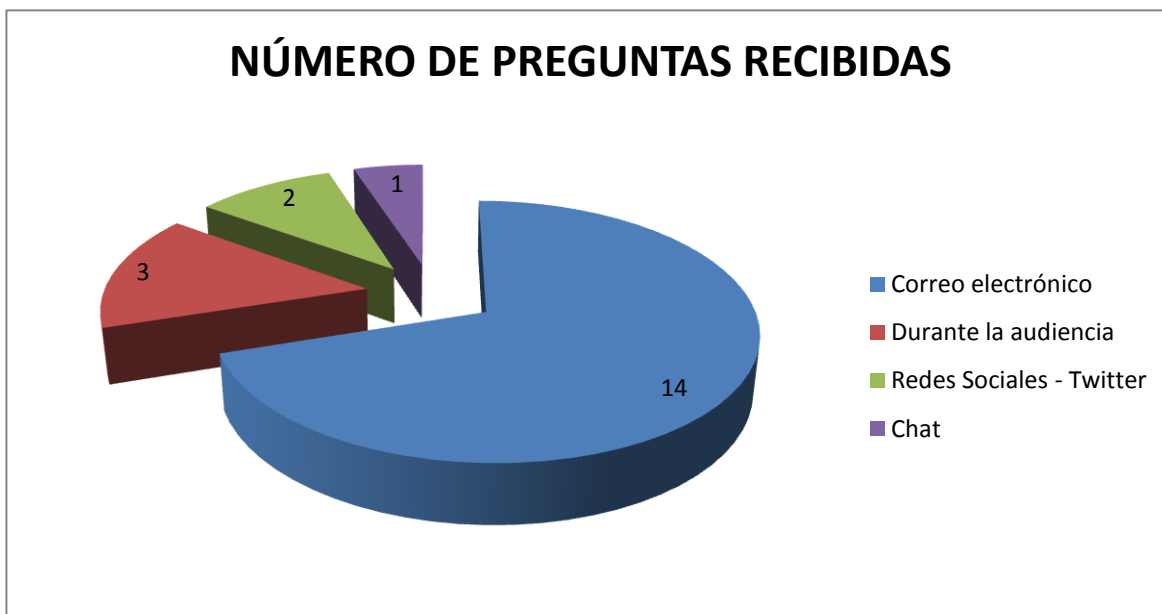
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se recibieron en total 20 preguntas para los tres ejes temáticos tratados en la audiencia, y las mismas se sintetizan en el cuadro y gráfico siguientes:

MEDIO UTILIZADO	NÚMERO DE PREGUNTAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	14	70%
Durante la audiencia	3	15%
Redes Sociales - Twitter	2	10%
Chat	1	5%
TOTAL	20	100%

Tanto las preguntas como sus respectivas respuestas, se encuentran disponibles para su consulta en el sitio Web de la entidad.

<http://www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/prerespuestasaudienciapublica27092012.doc>

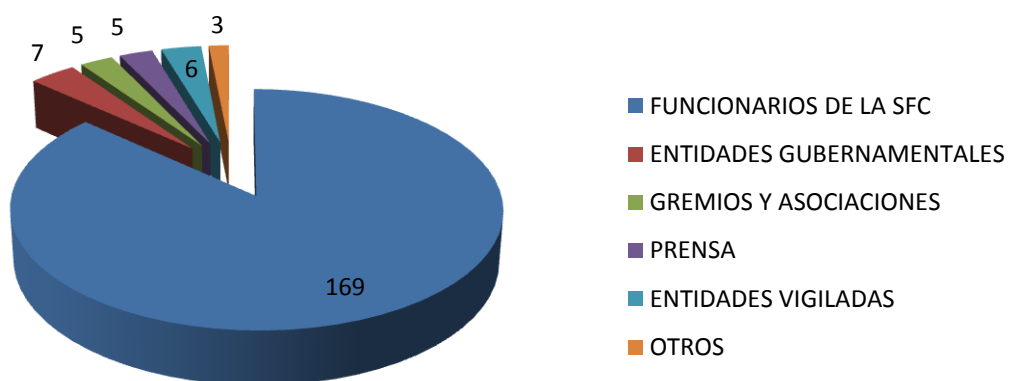


REGISTRO DE ASISTENCIA

De acuerdo con los registros en las planillas destinadas para el efecto, la Audiencia Pública registró la siguiente asistencia:

REGISTRO DE ASISTENCIA A LA AUDIENCIA	
ENTIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
FUNCIONARIOS SFC	169
LIBERTY SEGUROS	1
DAFP	1
ANIF	1
MHCP	3
PARTICULAR	2
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	1
BANCO DE LA REPÚBLICA	2
PRIMERA PÁGINA.COM	1
DATA IFX	1
FASECOLDA	2
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	3
AFIC	1
EL TIEMPO	2
VALOR FUTURO	1
RCN RADIO / TV	2
ASOFIDUCIARIAS	1
MULTINACIONAL DE SEGUROS	1
TOTALES	195

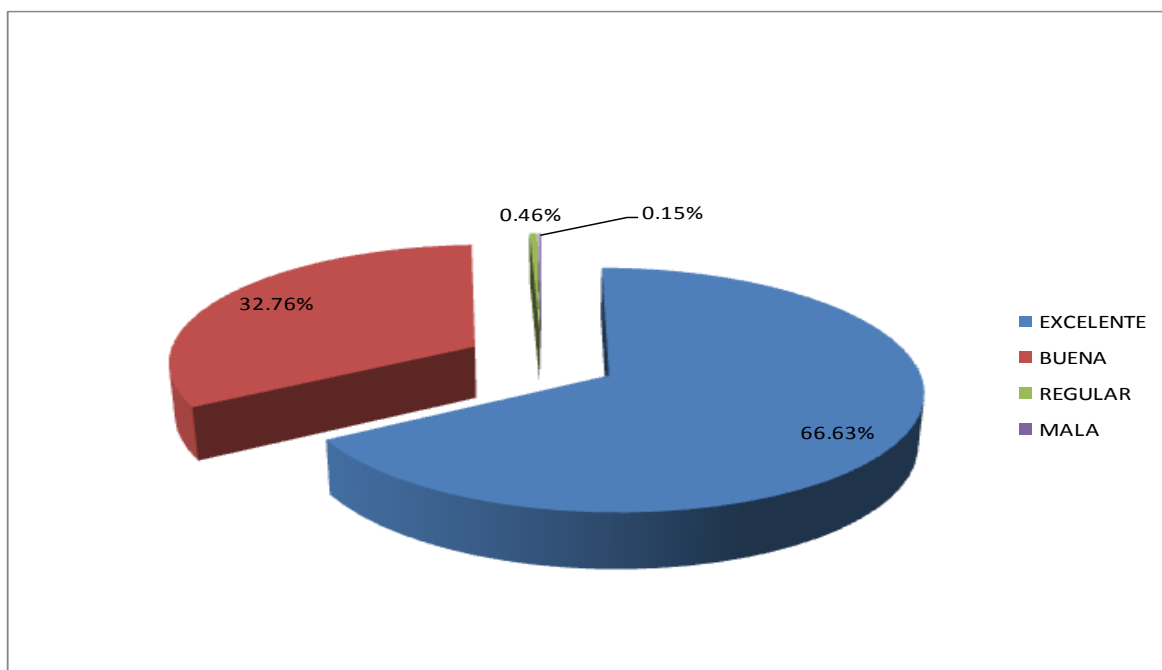
NÚMERO DE PARTICIPANTES



EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Una vez culminada la audiencia, los asistentes diligenciaron los formularios de evaluación suministrados para el efecto. En total se diligenciaron 110 formularios y de acuerdo con los porcentajes asignados a cada una de las preguntas se reportaron los resultados que se indican en el cuadro y gráfico siguientes:

ASPECTO EVALUADO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
UBICACIÓN Y COMODIDAD DEL LUGAR DE LA AUDIENCIA	73.72%	27.28%	0.00%	0.00%
EXPLICACIÓN DEL REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO PARA INTERVENIR EN LA AUDIENCIA	73.36%	23.64%	0.00%	0.00%
FACILIDAD PARA REALIZAR PREGUNTAS Y PROPUESTAS	67.28%	32.72%	0.00%	0.00%
CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA SFC A LAS PREGUNTAS FORMULADAS EN LA AUDIENCIA	60.90%	38.18%	0.92%	0.00%
EXPOSICIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS EN LA AUDIENCIA	65.45%	34.55%	0.00%	0.00%
UTILIDAD DE ESTA AUDIENCIA COMO ESPACIO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	59.09%	38.18%	1.81%	0.92%
PROMEDIO GENERAL	66.63%	32.76%	0.46%	0.15%



CONCLUSIONES

1. **Nivel de participación de organizaciones sociales.-** Fueron identificadas y convocadas diversas organizaciones sociales como los gremios, la academia y los medios de comunicación, habiéndose observado poca asistencia de invitados.
2. **Gestión Administrativa.-** La Audiencia Pública fue preparada con suficiente antelación y se coordinó la estrategia institucional a través del Grupo de Apoyo establecido en la entidad y del cual forman parte los directores y jefes de Planeación, Control Interno, Comunicaciones, Tecnología y Protección al Consumidor Financiero.
3. **Realización de la Audiencia.-** El pasado 27 de septiembre de 2012 en el horario de 8:30 a 10:30 a.m., se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el período agosto 2011 – julio 2012 y la misma trató sobre tres (3) ejes temáticos, a saber, lineamientos estratégicos relacionados con el Sistema Financiero, lineamientos estratégicos orientados a la Protección del Consumidor Financiero y Gestión Administrativa. La convocatoria a la audiencia fue publicada con una antelación de 30 días, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
4. **Espacios de interlocución con la ciudadanía.-** La SFC recaudó a través de correo electrónico, chat y personalmente durante la audiencia, 20 preguntas y / o quejas, a las cuales se les dio respuesta dentro de los términos legales contemplados para la atención de consultas, peticiones y Solicitudes de información. Igualmente, tanto las preguntas como las respuestas fueron publicadas en la página web de la entidad para su consulta por parte de la ciudadanía.
5. **Estrategias de Comunicación.-** Como se mencionó anteriormente, la entidad comunicó a partir del 27 de agosto de 2012 la realización de la audiencia, invitando a la participación activa de la ciudadanía mediante la invitación directa a través de carta dirigida a organismos, medios, academia y gremios, así como también, a través de la publicación de avisos en medios periodísticos de amplia circulación, redes sociales y página web de la entidad.
6. **Establecimiento de contenidos.-** Los contenidos del informe de gestión presentado por los directivos de la entidad en la audiencia pública, fueron explicados en forma clara y útil para los asistentes mediante la utilización de cifras comparativas históricas y gráficas de diferentes estilos, en aras de

facilitar la comprensión de los mismos. Así mismo, los temas tratados cumplieron con los mínimos establecidos para este tipo de eventos.

7. **Calidad de la Información.-** La información presentada en la audiencia, se consideró suficiente y confiable en la medida en que la misma fue preparada sobre bases ciertas, con suficiente antelación por parte de las distintas áreas responsables, para luego ser consolidada y revisada por parte del grupo de apoyo y por el Superintendente Financiero.

Las anteriores conclusiones tienen como base los parámetros de evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFPⁱ, y las mismas permiten señalar que el proceso que culminó con la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía el pasado 27 de septiembre de 2012 se observó adecuado en todas sus etapas. Sin embargo, y a pesar de la amplia divulgación realizada, la respuesta en términos de asistencia no fue la esperada.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Octubre 23 de 2012

ⁱ Cartillas de Administración Pública.- 4 Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional – Agosto de 2009.