

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA AGOSTO 2012 – JULIO 2013

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia, en adelante SFC, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, realizó una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas enfocada a la gestión durante el período 1º de agosto 2012 – 31 de julio 2013. 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 2012 y el 31 de julio de 2013.
- 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.
- Proporcionar un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la SFC y la ciudadanía.

ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SFC, a partir del día 01 de octubre de 2013 se elaboró y publicó el reglamento correspondiente en la página Web de la entidad.

<http://www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/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 01 y el 07 de octubre de 2013 se elaboraron y cursaron invitaciones escritas a los presidentes, directores y representantes legales de distintos organismos gubernamentales, gremiales, académicos y de control, entre otros, 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 01 de octubre de 2013, 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 emitieron mensajes de invitación a participar en la audiencia pública a través del chat de la entidad, con el propósito de fomentar la interacción con los usuarios.
 - Fueron fijados avisos en las carteleras del Punto de Contacto, en las ventanillas de atención al público y en todas las entradas de la entidad, 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 02 de octubre y 01 de noviembre de 2013.
- Se difundieron 2 comunicados de prensa a través de correo electrónico con destino a medios de comunicación (base de datos con 257 contactos), gremios económicos y financieros (base de datos con 81 contactos) y analistas

económicos (base de datos con 52 contactos), los días 11 de octubre y 01 de noviembre de 2013.

- Se repartieron volantes informativos de la audiencia con ocasión de la Feria Nacional del Ciudadano realizada en la ciudad de Popayán el 05 de octubre de 2013.
- A nivel interno se elaboró 1 boletín de “*Noticias sobre Nuestra Entidad*”, el cual fue difundido a todos los funcionarios de la entidad a través de correo electrónico el 25 de octubre de 2013.
- Desde el 11 de octubre de 2013 se difundieron mensajes alusivos a la realización de la audiencia a través de las redes sociales Twitter y Facebook.
- A partir del 01 de octubre de 2013 se habilitó una segunda cuenta de correo electrónico - audienciapublica2013@superfinanciera.gov.co - , para facilitar la recepción de preguntas y respuestas de los ciudadanos
- Entre el 24 y el 30 de octubre de 2013 se remitieron invitaciones virtuales a través de correo electrónico, las cuales tenían como destinatarios, entre otros, medios de comunicación, gremios y analistas económicos.
- 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/ComunicadosyPublicaciones/Discursos/20131101presentacioncuentas2013.ppt>

REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La audiencia pública se realizó el 01 de noviembre de 2013, en el horario de 9:00 am a 11:00 am., en el Centro de Eventos de la Biblioteca Luis Angel Arango de Bogotá y la misma fue transmitida vía Internet. Al término de la audiencia, el

Superintendente Financiero concedió una rueda de prensa ante distintos medios de comunicación

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se recibieron en total 24 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	15	63%
Durante la audiencia	8	33%
Twitter / Facebook / Chat	1	4%
TOTAL	24	100%

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

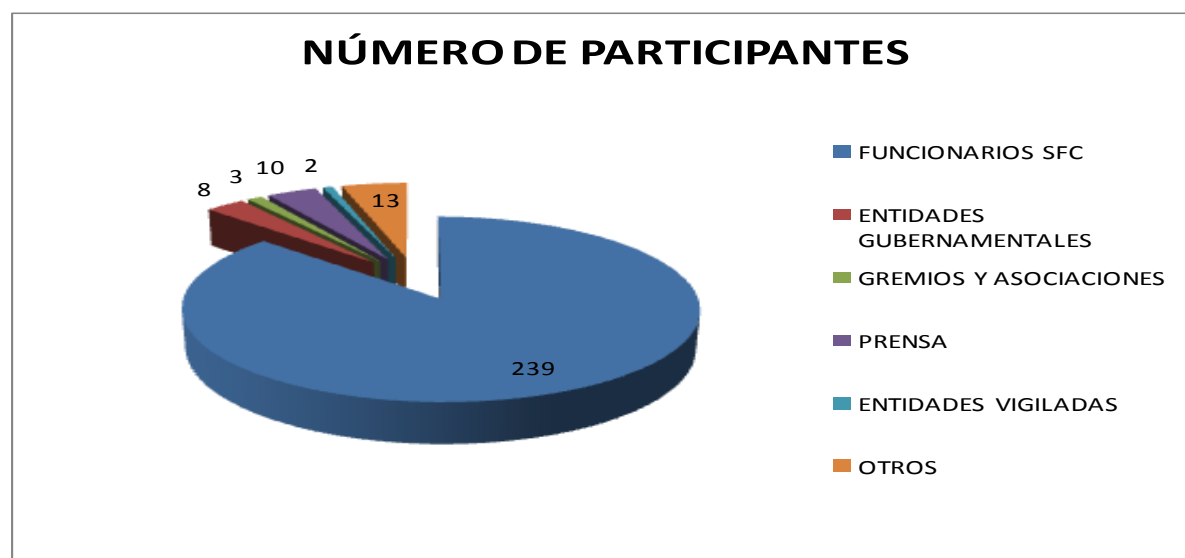
<http://www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/rendicion/prerespuestasaudienciapublica01102013.doc>



REGISTRO DE ASISTENCIA

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

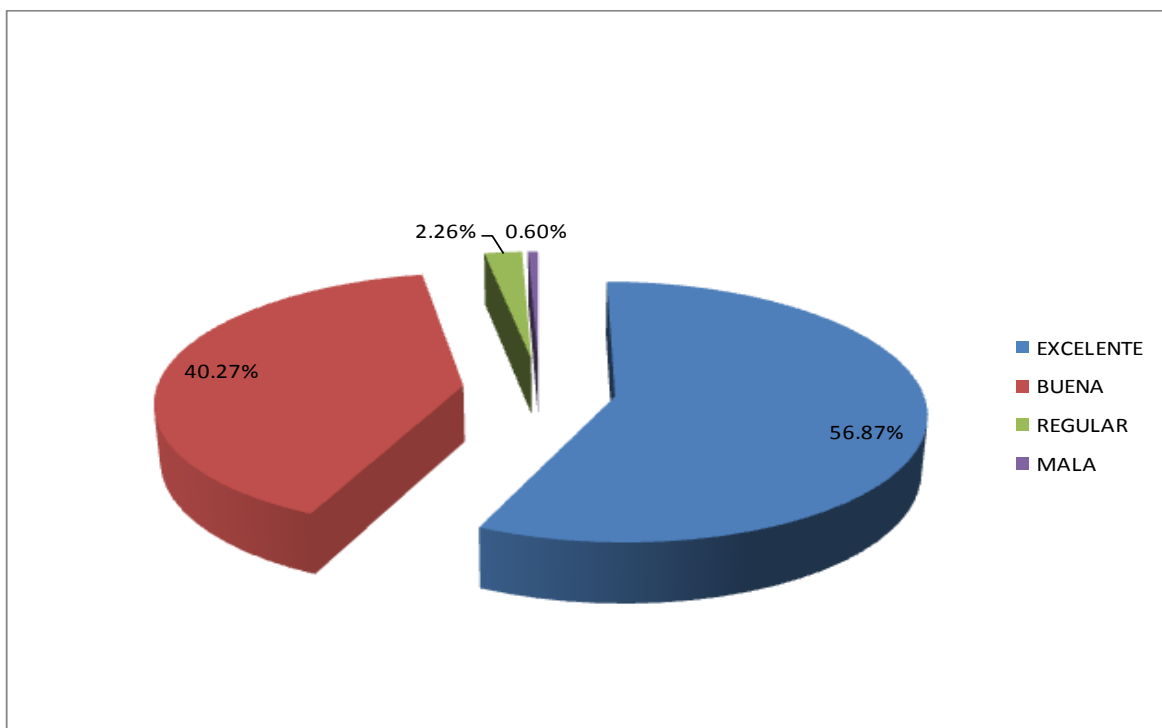
REGISTRO DE PARTICIPANTES PRESENCIALES EN LA AUDIENCIA	
ENTIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
FUNCIONARIOS SFC	239
MHCP	1
PARTICULAR	6
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	3
CGR	1
BANCO DE LA REPÚBLICA	2
PRIMERA PÁGINA.COM	1
DATA IFX	1
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	2
ASOFIDUCIARIAS	2
EL TIEMPO	1
RCN RADIO / TV	1
ASOBANCARIA	1
SENA	1
CABLENOTICIAS	2
PERSONERIA	1
CMI	2
W RADIO	1
MOYA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES	5
CONTACT CENTER AMERICAS	1
CARACOL	1
TOTALES	275



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 recibieron 221 evaluaciones 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:

CALIFICACIÓN GENERAL DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA NOVIEMBRE 01 DE 2013 - BIBLIOTECA LUIS ANGEL ARANGO				
ASPECTO EVALUADO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
UBICACION Y COMODIDAD DEL LUGAR DE LA AUDIENCIA	64.71%	35.29%	0.00%	0.00%
EXPLICACION DEL REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO PARA INTERVENIR EN LA AUDIENCIA	65.16%	33.94%	0.90%	0.00%
FACILIDAD PARA REALIZAR PREGUNTAS Y PROPUESTAS	52.49%	44.80%	2.26%	0.45%
CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA SFC A LAS PREGUNTAS FORMULADAS EN LA AUDIENCIA	55.66%	41.18%	2.71%	0.45%
EXPOSICION DE LOS TEMAS TRATADOS EN LA AUDIENCIA	57.01%	41.18%	1.81%	0.00%
UTILIDAD DE ESTA AUDIENCIA COMO ESPACIO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	46.15%	45.25%	5.88%	2.71%
PROMEDIO GENERAL	56.87%	40.27%	2.26%	0.60%



ACTIVIDAD REGISTRADA EN LAS REDES SOCIALES

En la siguiente gráfica, se muestra la actividad presentada en las redes sociales durante la realización de la audiencia pública el día 1o. de noviembre de 2013:

Actividad presentada en las redes sociales	Seguidores		% de incremento en la actividad.
	Antes de la Rendición	Después de la Rendición	
Facebook	2,496	2,502	0.24%
Twitter	19,638	19,777	0.71%
Google Plus	16	19	18.75%
Youtube	6	7	16.67%

CONCLUSIONES

1. **Nivel de participación de organizaciones sociales.-** Como ha sido costumbre en las audiencias anteriores, fueron convocadas diversas organizaciones sociales, gremiales, académicas y medios de comunicación. Sin embargo, se observó poca asistencia por parte de dichas organizaciones.
2. **Gestión Administrativa.-** La Audiencia Pública fue preparada y coordinada por las siguientes dependencias: Comunicaciones, Planeación, Tecnología y Protección al Consumidor Financiero.
3. **Realización de la Audiencia.-** La convocatoria a la audiencia fue publicada con una antelación de 30 días, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y la misma se llevó a cabo el 01 de noviembre de 2013 de 9:00 a 11:00 a.m. Fueron presentados tres (3) ejes temáticos, a saber, los lineamientos estratégicos relacionados con el Sistema Financiero y con la Protección del Consumidor Financiero y la Gestión Administrativa, para el período agosto 2012 – julio 2013.
4. **Espacios de interlocución con la ciudadanía.-** La entidad proporcionó espacios de interacción con la ciudadanía a través de correo electrónico, redes sociales y personalmente durante la audiencia. Es así como, durante la audiencia se presentaron 24 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.
5. **Estrategias de Comunicación.-** A partir del 01 de octubre de 2013 se invitó a participar activamente a la ciudadanía utilizando para el efecto carta dirigida a organismos, medios, academia y gremios, así como también, y a la vez se acudió a la publicación de avisos informativos en medios periodísticos de amplia circulación, en redes sociales y en la 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, cumpliendo así con los parámetros establecidos para este tipo de eventos.

7. **Calidad de la Información.-** La información presentada en la audiencia fue consolidada y revisada por parte del despacho del Superintendente Financiero. La misma resultó suficiente y confiable, en la medida en que más del 98% de los asistentes a la audiencia calificaron entre buena y excelente la exposición de los temas tratados.

La poca asistencia de los invitados, contrastó con la amplia divulgación realizada

Las anteriores conclusiones tienen como base los parámetros de evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFPⁱ, y las mismas permiten indicar que el proceso que culminó con la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía el pasado 01 de noviembre de 2013 se observó adecuado en todas sus etapas.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Noviembre 26 de 2013

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.