



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
ENTIDADES VIGILADAS, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
PRIMER SEMESTRE DE 2013  
SOCIEDADES FIDUCIARIAS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Consolidación de Datos</b>	<b>4</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>10</b>

## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas y por defensores del consumidor financiero<sup>1</sup>, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

El documento estudia las cifras correspondientes a las sociedades fiduciarias, autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que las sociedades fiduciarias participan del universo de quejas con el 1% (3.782), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2013. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los primeros semestres de los años 2012 y 2013.

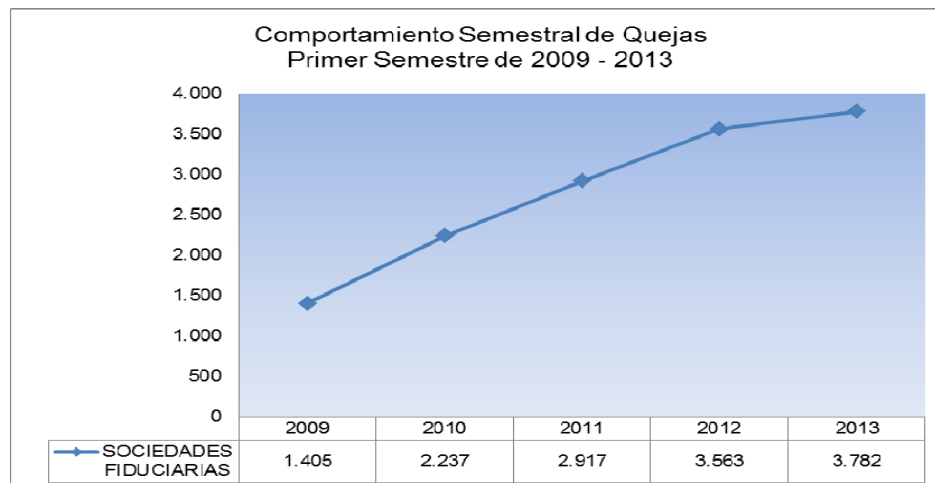
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

---

<sup>1</sup> Recuérdese que el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, última Reforma Financiera cambia el nombre de la institución de la Defensoría del Cliente que pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

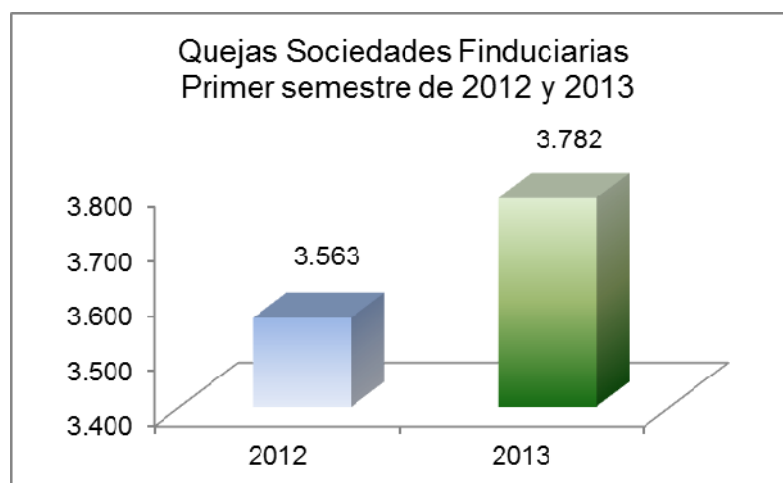
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos – Sociedades Fiduciarias

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Sociedades Fiduciarias desde el primer semestre del año 2009 hasta el primer semestre del año 2013, encontramos un aumento constante en las mismas de un 169% pasando de 1.405 a 3.782 quejas, como se observa en la gráfica:



Gráfica No.1

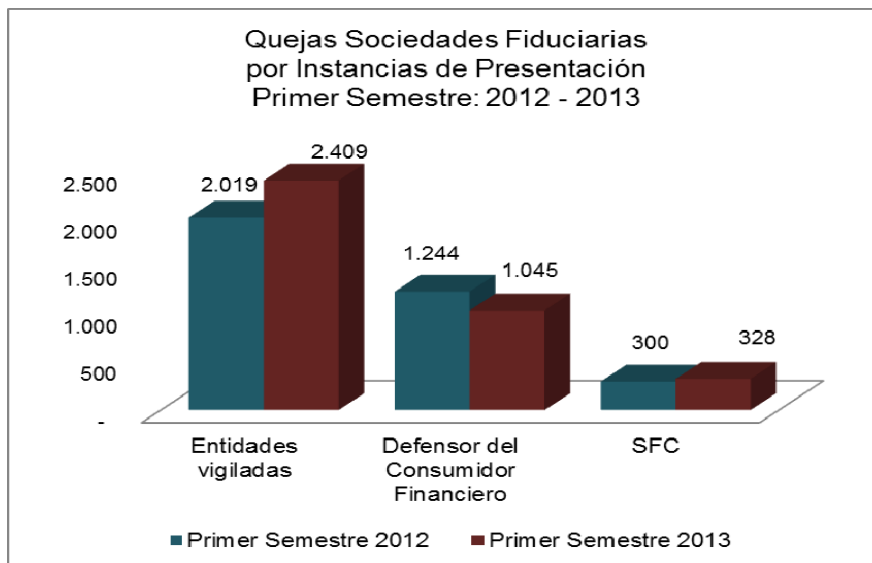
En cuanto a la participación de las sociedades fiduciarias, para el primer semestre de 2013 aumentó en un 6% frente a las quejas recibidas durante el primer semestre de 2012.



Gráfica No. 2

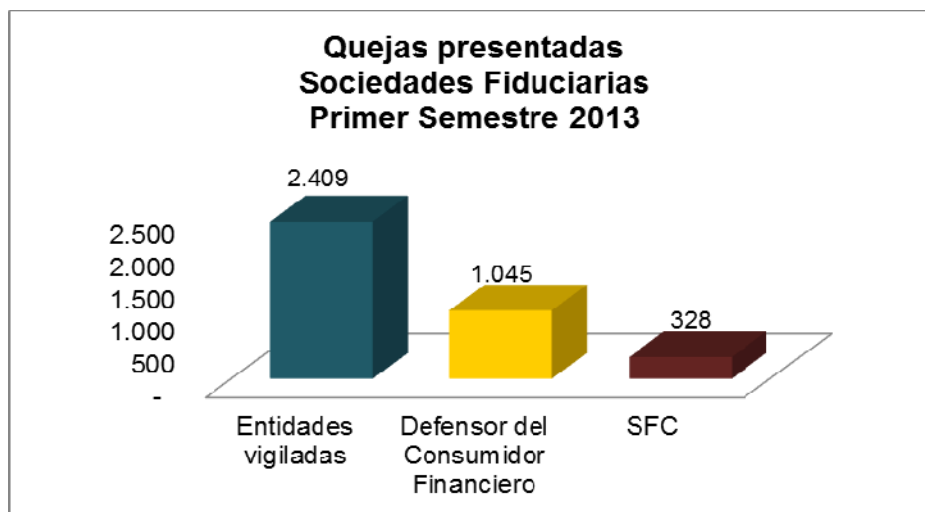
En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las sociedades fiduciarias en las diferentes instancias como son defensor del consumidor financiero, entidades vigiladas y Superintendencia Financiera de Colombia, durante el primer

semestre de los años 2012 y 2013, encontramos que se presentó un aumento de las quejas para las entidades vigiladas del 19% y el 9% la SFC, mientras que las del defensor del consumidor financiero decreció en un 16%, como se observa en la gráfica siguiente:



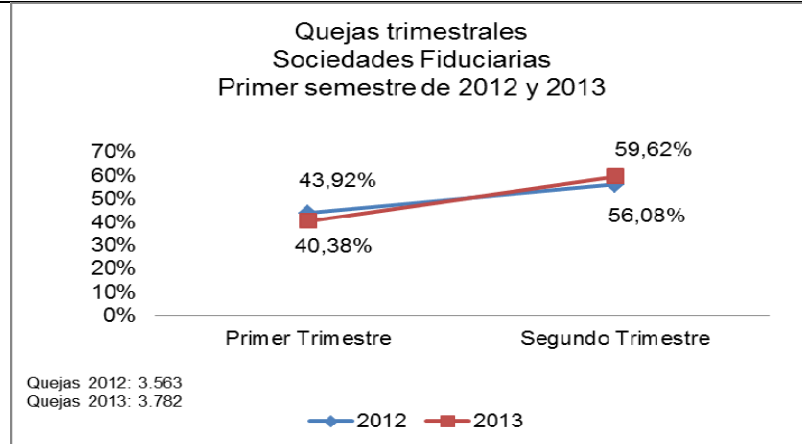
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al primer semestre de 2013, de las 3.782 quejas el 64% fue reportado por las sociedades fiduciarias, el 28% por los defensores del consumidor financiero y el 8% por la SFC.



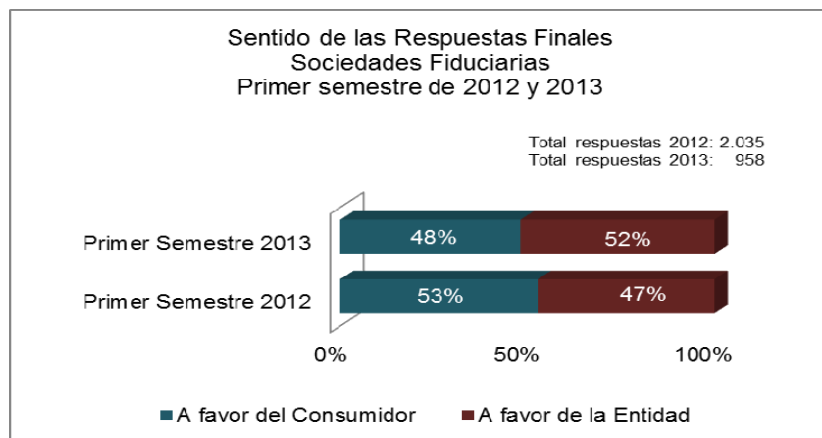
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las sociedades fiduciarias durante el primer semestre de 2013, se observa que el primer trimestre de 2012 tuvo la mayor participación (59.62%), como se detalla en la gráfica siguiente:

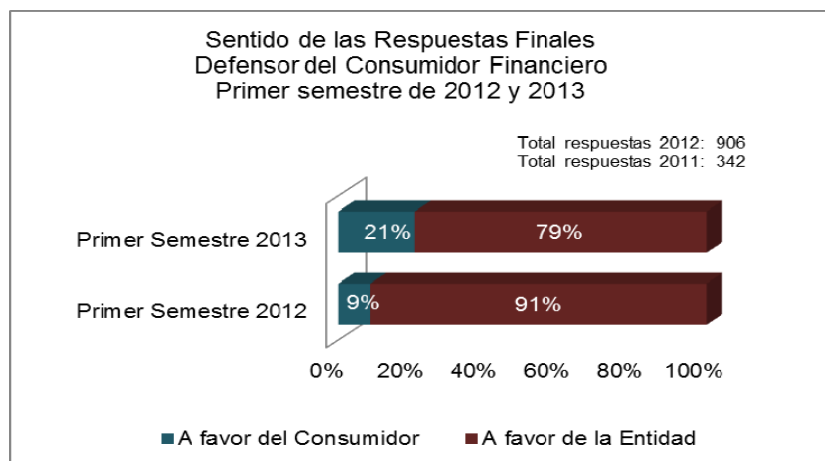


Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el primer semestre de 2013 por las sociedades fiduciarias se presenta un 48% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 52% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



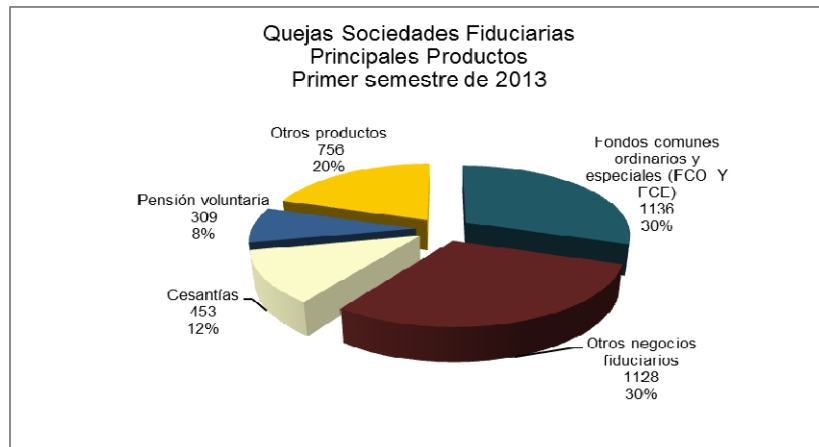
Gráfica No.6



Gráfica No.7

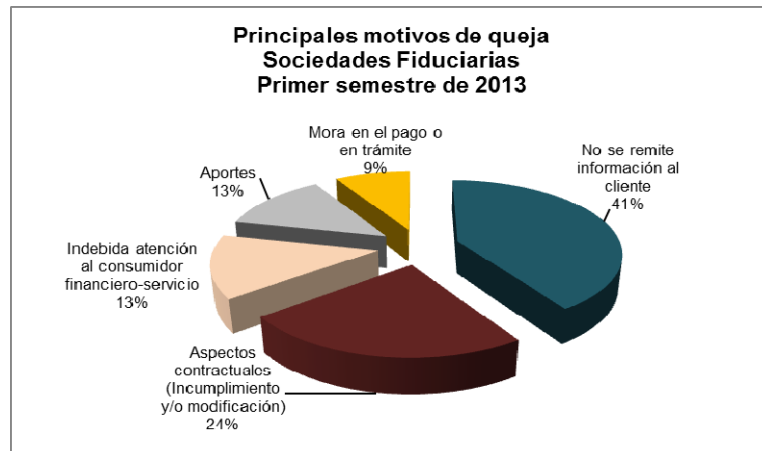
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero<sup>2</sup> se resolvieron durante el primer semestre de 2013, el 21% tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 79% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se observa en la gráfica anterior.

Los productos con mayor impacto, según el número de quejas en contra de las sociedades fiduciarias, son: fondos comunes ordinarios y especiales (30%), otros negocios fiduciarios (30%), cesantías (12%), pensión voluntaria (8%), como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.8

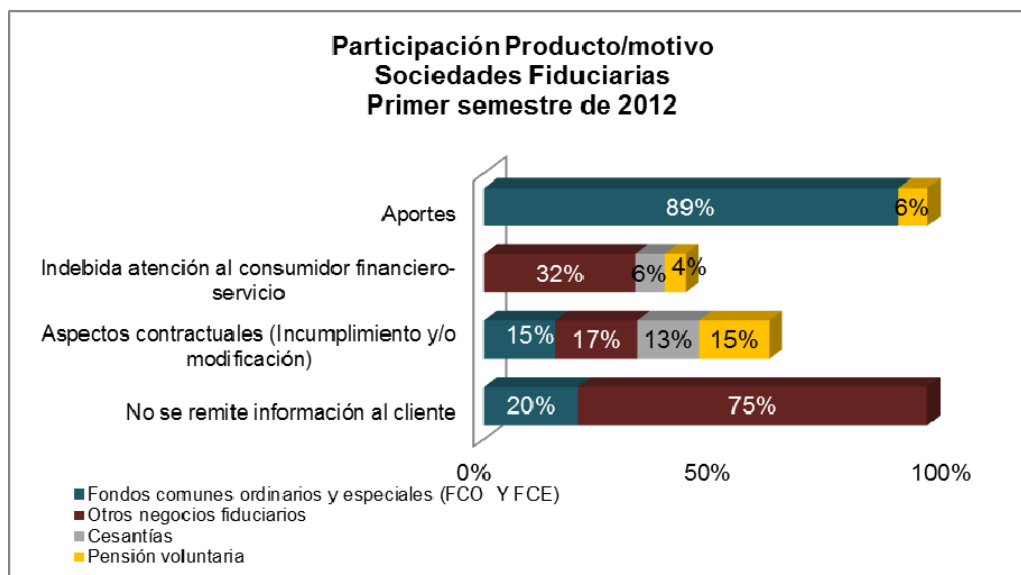
Respecto a los motivos más significativos que originaron las reclamaciones en contra las sociedades fiduciarias, según se observa en la gráfica siguiente, son: no se remite información al cliente 41%, aspectos contractuales 24%, indebida atención al consumidor financiero-servicio 13%, aportes 13%, entre otros.



Gráfica No.9

<sup>2</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada.

En lo atinente a la participación de los principales productos en la categoría de motivos definidos en los formatos de captura, encontramos que el 75% de las quejas por el motivo no se remite información al cliente se generan por otros negocios fiduciarios y el 89% de las quejas por aportes provienen de los fondos comunes ordinarios y especiales, tal y como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.10

La participación de las sociedades fiduciarias en el número de quejas consolidadas del primer semestre de 2013 es como se muestra en la siguiente tabla:

SOCIEDADES FIDUCIARIAS	PRIMER SEMESTRE
Fiduciaria la Previsora S. A	47,46%
Fiduciaria Bancolombia S.A.	24,30%
Alianza Fiduciaria S.A.	4,44%
Fiduciaria Davivienda S.A.	4,28%
Fiduciaria Bogotá S.A.	4,10%
Fiduciaria Corficolombiana S.A.	3,78%
Skandia Sociedad Fiduciaria S.A.	2,96%
Helm Fiduciaria S.A.	1,67%
Fiduciaria Popular S.A.	1,08%
Acción Fiduciaria	1,06%
BBVA Fiduciaria	1,03%
Otras sociedades fiduciarias	3,83%

Tabla No.1

La siguiente tabla muestra las principales variables de las Sociedades Fiduciarias a junio 30 de 2013.



<b>SOCIEDADES FIDUCIARIAS PRINCIPALES VARIABLES</b>				
Fecha de Corte: 25 de Julio de 2013		Millones de pesos y Porcentaje		
Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13
BBVA FIDUCIARIA	89.232	9.671	79.561	7.570
SANTANDER INVESTMENT TRUST COLOMBIA	58.685	5.553	53.132	3.591
FIDUCIARIA COLMENA S.A.	11.347	835	10.512	345
FIDUSKANDIA S.A.	157.032	3.152	153.880	24.398
PREVISORA S.A.	260.397	52.470	207.926	29.517
FIDUCOR S.A.	13.528	1.084	12.444	-194
ALIANZA S.A.	69.052	27.873	41.179	7.841
FIDUPOPULAR	62.382	9.623	52.759	1.198
FIDUCAFE S.A.*	0	0	0	0
CORFICOLOMBIANA	77.304	21.878	55.426	5.801
FIDUOCCIDENTE S.A.	153.720	44.835	108.885	16.504
BOGOTA S.A.	221.671	36.202	185.469	27.800
HELM TRUST S.A.	45.380	5.290	40.090	4.454
CITITRUST S.A.	95.698	16.113	79.585	18.679
FIDUCIARIA COLPATRIA	34.510	6.038	28.472	3.984
HSBC FIDUCIARIA	28.133	5.926	22.207	2.147
FIDUCOLOMBIA S.A.	283.680	61.598	222.082	31.664
ACCION FIDUCIARIA	18.990	5.794	13.196	3.809
FIDUGNBSUDAMERIS S.A.	41.879	20.414	21.465	1.185
FIDUCENTRAL S.A.	16.191	2.194	13.997	-41
FIDUAGRARIA S.A.	48.736	12.822	35.914	-1.746
FIDUCOLDEX S.A.	46.128	9.628	36.500	1.645
FIDUCIARIA DAVIVIENDA	130.281	17.304	112.977	9.744
FIDUPETROL S.A.	11.144	3.496	7.648	-185
FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A.	6.787	611	6.176	103
FIDUCIARIA DEL PAIS S.A.	7.510	1.293	6.217	-22
GESTION FIDUCIARIA S.A.	13.141	6.006	7.135	325
CORREVAL FIDUCIARIA S.A.	7.133	607	6.526	-178
<b>TOTAL</b>	<b>2.009.672</b>	<b>388.309</b>	<b>1.621.363</b>	<b>199.939</b>

Tabla No. 2

### 3. CONCLUSIONES

1. La participación de las sociedades fiduciarias corresponde al 1% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2013, presentando un aumento de 169%, pues pasaron de 1.405 a 3.782 quejas desde el primer semestre del año 2009 hasta el primer semestre del año 2013.
2. Se destaca el incremento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2013 ante las sociedades fiduciarias en un 19% y la SFC en un 9%, mientras que las del defensor del consumidor financiero decrecieron en 16% en comparación con las quejas presentadas en el primer semestre del año 2012.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - Fondos comunes ordinarios y especiales con una participación del 30%
  - Otros negocios fiduciarios con una participación del 30%
  - Cesantías con una participación del 12%
  - Pensión Voluntaria con una participación del 8%
4. Los principales motivos de las sociedades fiduciarias corresponden a los conceptos de no se remite información al cliente (41%), aspectos contractuales (24%), indebida atención al consumidor financiero – servicio (13%), Aportes (13%), entre otros.
5. Respecto a las quejas tramitadas por las sociedades fiduciarias durante el primer semestre de 2013, el 48% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 52% a favor de la entidad. En lo atinente al sentido de las respuestas dadas por el defensor del consumidor financiero, el 21% fueron a favor del consumidor financiero y el 79% de las respuestas finales a favor de la entidad.
6. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2013 tanto en la SFC, sociedades fiduciarias y defensores del consumidor financiero, son:
  - Fiduciaria La Previsora: 47.46%
  - Fiduciaria Bancolombia: 24.30%
  - Alianza Fiduciaria: 4.44%
  - Fiduciaria Davivienda: 4.28%
  - Fiduciaria Bogotá: 4.10%
7. Durante el primer semestre de 2013 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (64%) frente a las registradas por los defensores del consumidor financiero (28%) y por la SFC (8%).

## TABLA DE GRÁFICAS

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
1	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Primer Semestre Año 2009/2013	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Primer Semestre Año 2012/2013	4
3	Quejas Primer Semestre 2012/2013 Por Instancia de Presentación Sociedades Fiduciarias	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – Primer Semestre de 2013	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias – Primer Semestre 2012/2013	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Sociedades Fiduciarias – Primer Semestre de 2012/2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer Semestre de 2012/2013	6
8	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Productos – Primer Semestre de 2013	7
9	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Motivos – Primer Semestre de 2013	7
10	Principales Motivos/Productos Sociedades Fiduciarias – Primer Semestre de 2013	8