



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
ENTIDADES VIGILADAS  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
PRIMER SEMESTRE 2014  
SOCIEDADES FIDUCIARIAS**

## **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>11</b>

## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecido en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera SFC, por las entidades vigiladas EV y por los Defensores del Consumidor Financiero<sup>1</sup> DCF, 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 la SFC, EV y DCF.

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% (3.817), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes al primer semestre de 2013 y 2014.

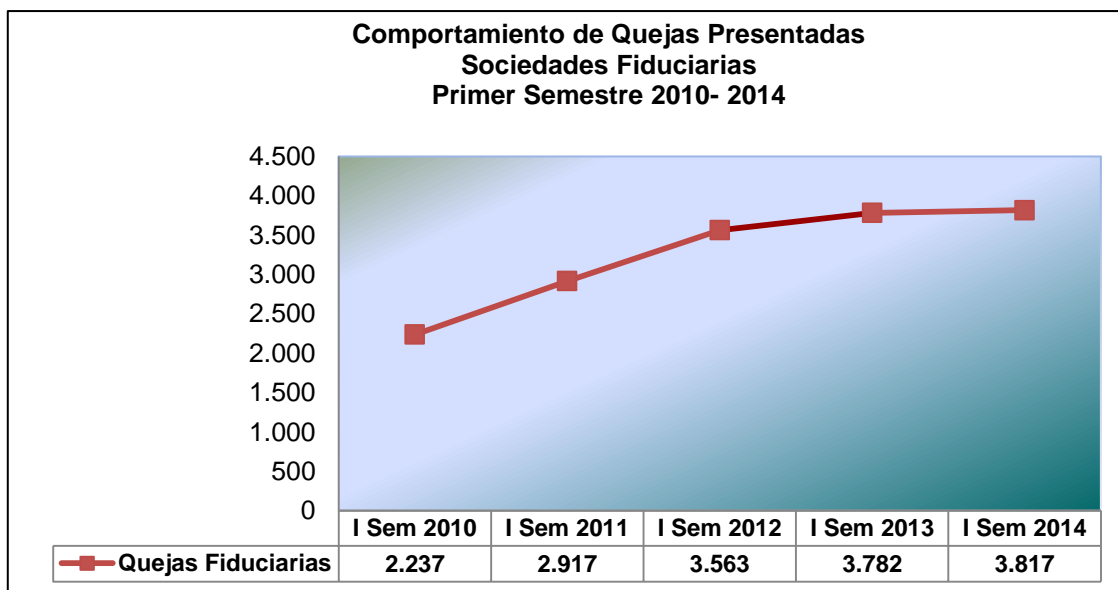
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 024 de 2013, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

---

<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.

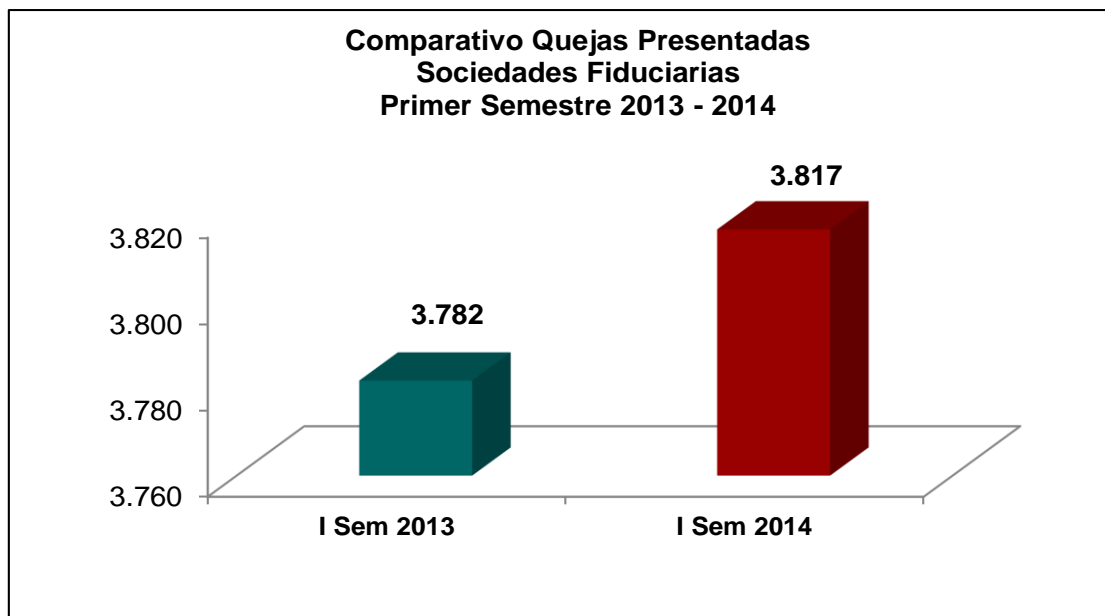
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos – Sociedades Fiduciarias

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Sociedades Fiduciarias desde el primer semestre de 2010 hasta el primer semestre de 2014, encontramos un aumento constante en las mismas de un 69% pasando de 2.237 a 3.782 quejas (2010-2013), como se observa en la gráfica:



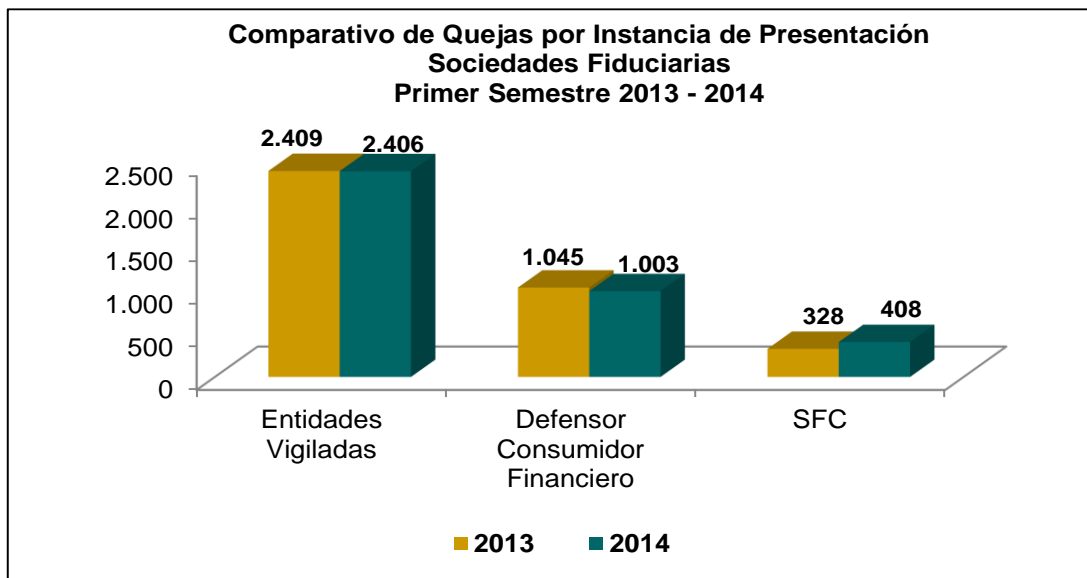
Gráfica No.1

Así, para primer semestre de 2014 aumenta el total general de quejas recibidas en un 1% con respecto al primer semestre de 2013.



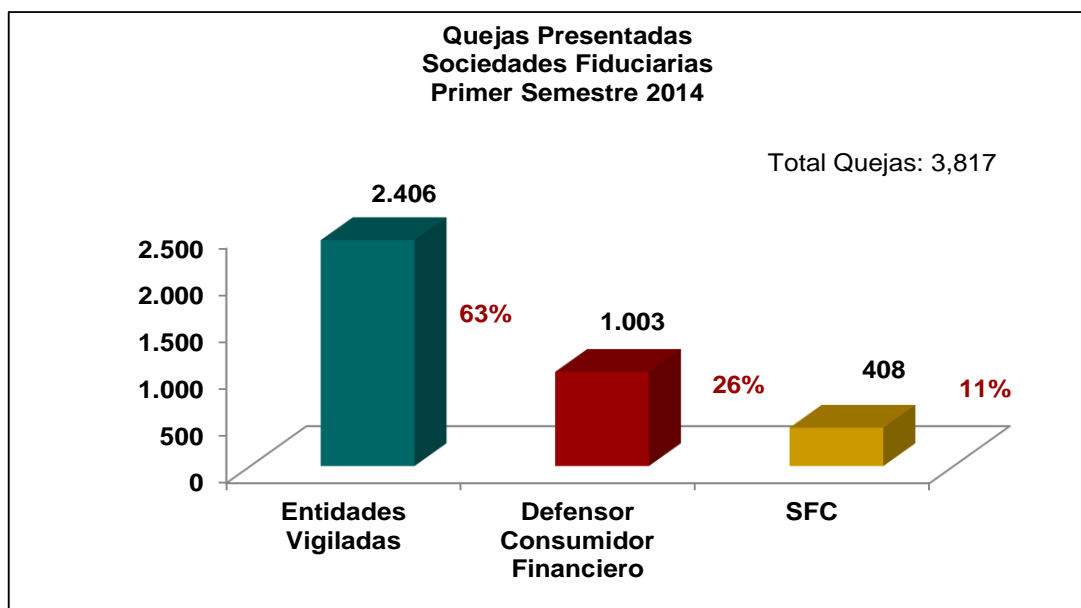
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a las sociedades fiduciarias en las diferentes instancias como son Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y Entidades Vigiladas, en el primer semestre de 2013 y 2014 encontramos que no se presentó un cambio significativo en las quejas recibidas para las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y la SFC, con respecto al primer semestre de 2013 como se observa en la gráfica siguiente:



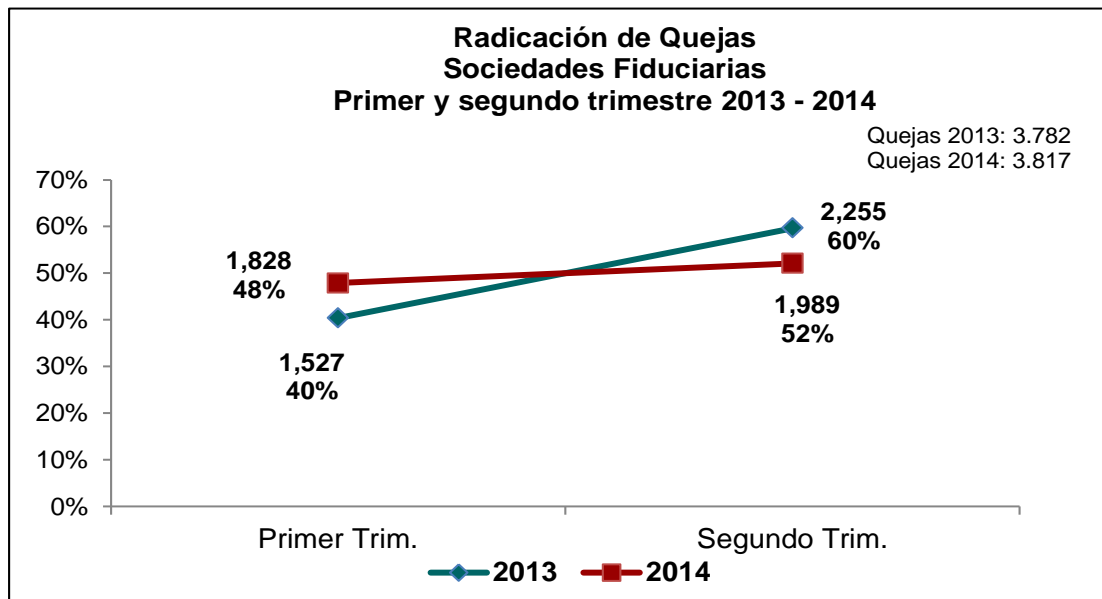
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al primer semestre de 2014, de las 3.817 quejas reportadas, el 63% fue ante las sociedades fiduciarias, el 26% corresponde a los Defensores del Consumidor Financiero y el 11% corresponde a la SFC.



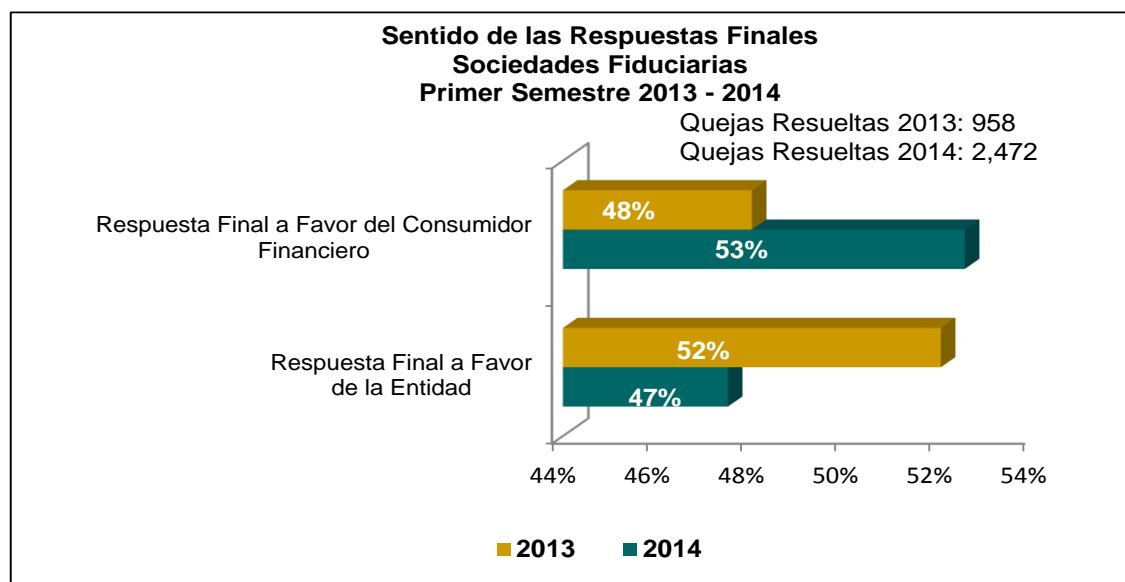
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las sociedades fiduciarias durante el primer semestre de 2014 se observa que el segundo trimestre presentó la mayor participación (52%), como se detalla en la gráfica siguiente, la cual muestra el comportamiento de las quejas en los trimestres del año 2013 y 2014.



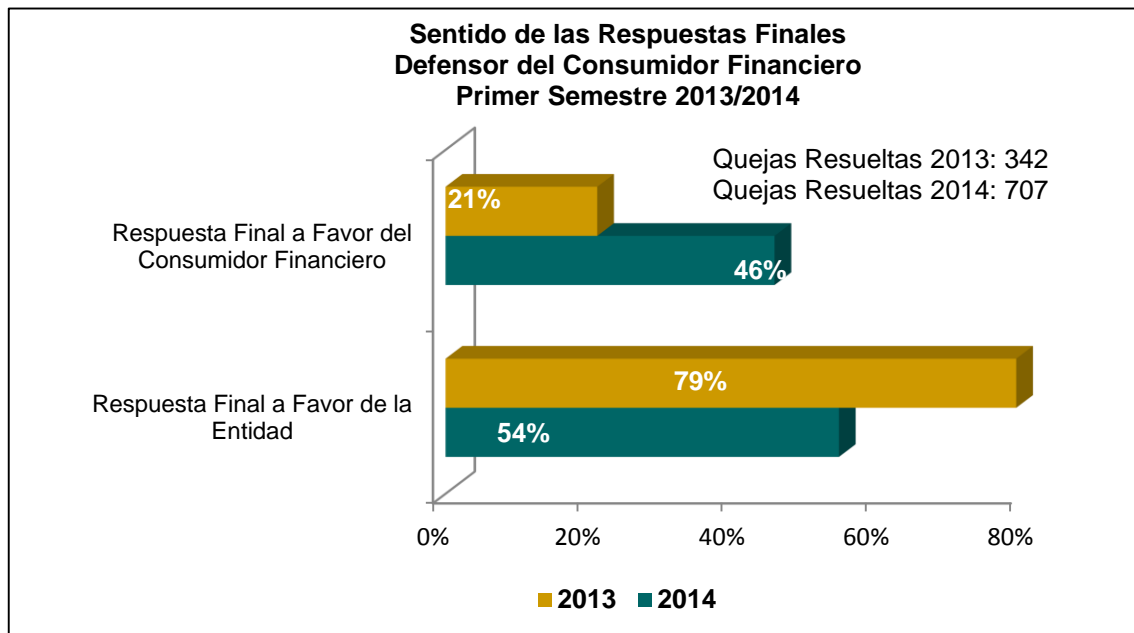
Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el primer semestre de 2014 por las sociedades fiduciarias (2.472) se presenta un 53% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 47% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero<sup>2</sup> se resolvieron en el primer semestre de 2014, 707 de las cuales el 46% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 54% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

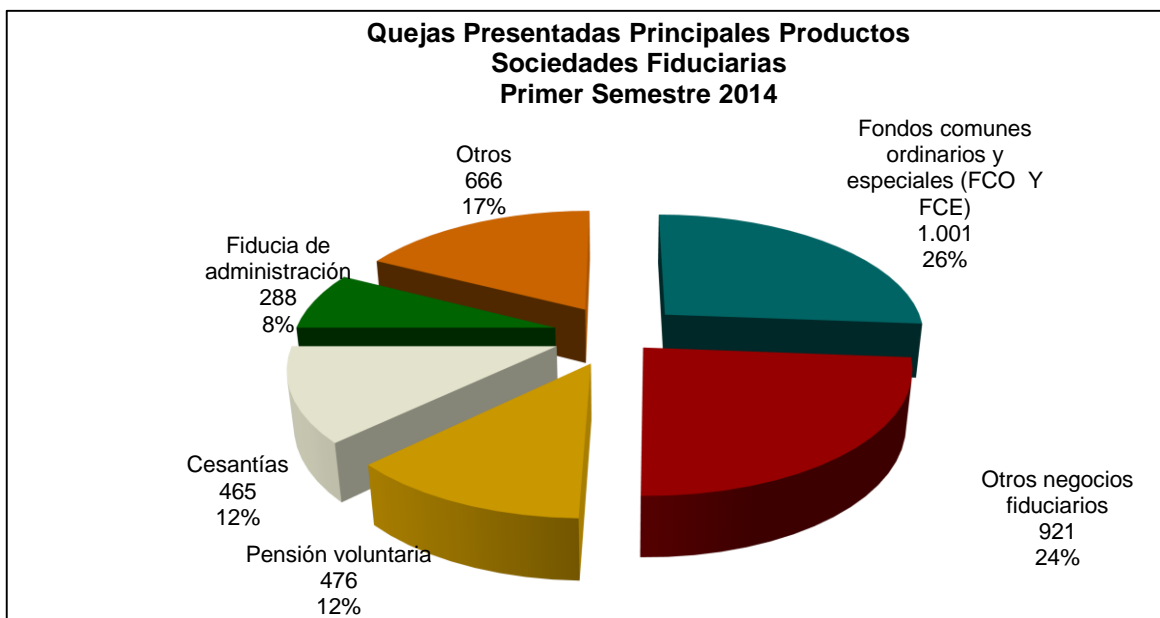


Gráfica No.6

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las sociedades fiduciarias, es el de fondos comunes ordinarios y especiales con 1.001 (26%), otros negocios fiduciarios 921 (24%), seguido de pensión voluntaria 476 (12%), Cesantías 465 (12%), Fiducia administración 288 (8%), entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

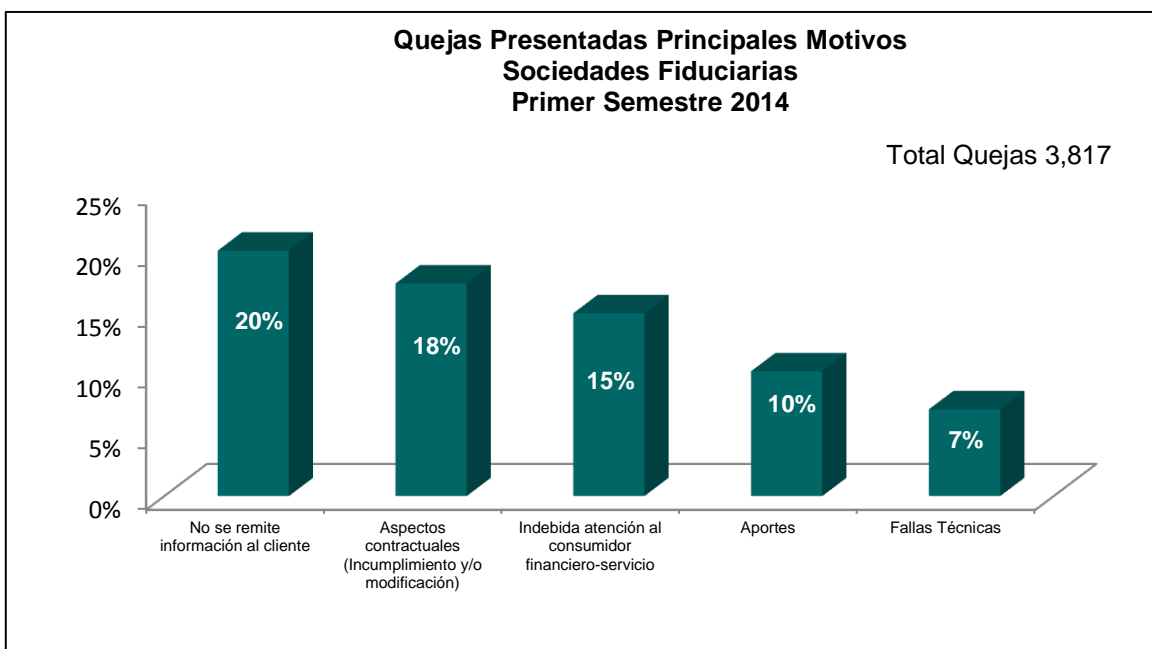
<sup>2</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada



Gráfica No.7

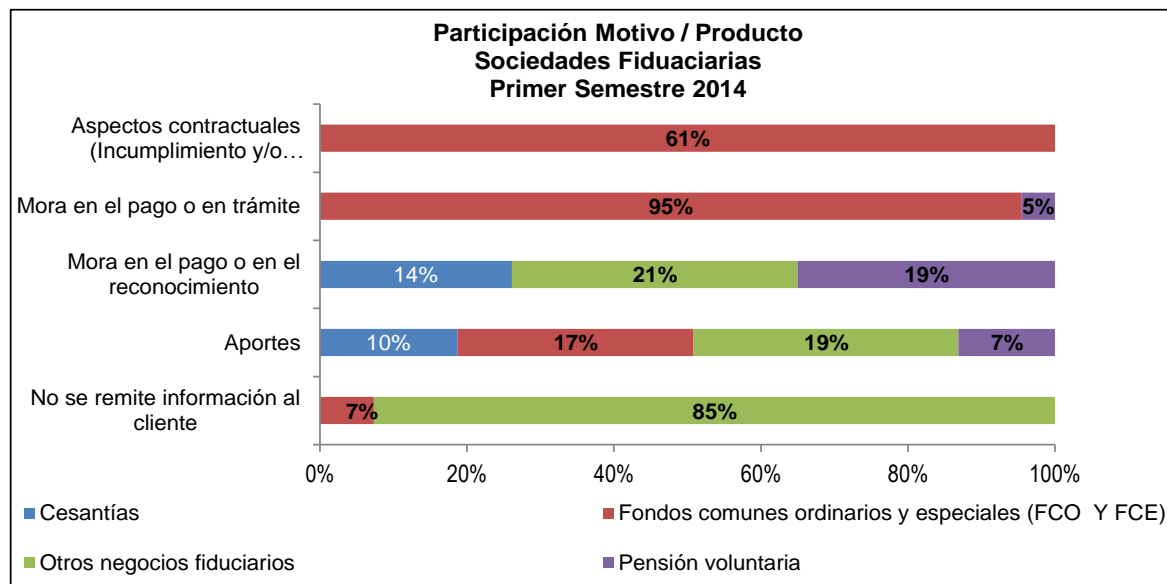
Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las sociedades fiduciarias, según se observa en la gráfica siguiente, son: no se remite información al cliente 771 (20%), aspectos contractuales 668 (18%), indebida atención al consumidor financiero 575 (15%); aportes 393 (10%), fallas técnicas 273 (7%) entre otros.



Gráfica No.8



En lo atinente a la participación de los principales motivos en la categoría de productos definidos en los formatos de captura, encontramos que fondos comunes ordinarios y especiales tiene como principales motivos mora en el pago o en el trámite (95%), pensión voluntaria y cesantías presentan como motivo de mayor significancia mora en el pago o en el reconocimiento (19% y 14% respectivamente), y otros negocios fiduciarios con no se remite información al cliente (85%).



Gráfica No.9

La participación en el número de quejas consolidadas para el primer semestre de 2014 por entidad es como se muestra en la siguiente tabla:

Nombre Entidad	Participación Quejas 2014
Fiduciaria La Previsora S. A.	40,71%
Fiduciaria Bancolombia S.A.	20,67%
Fiduciaria Davivienda S.A.	9,33%
Fiduciaria Bogotá S.A.	7,68%
Alianza Fiduciaria S.A.	6,42%
Skandia Sociedad Fiduciaria S.A.	2,88%
Fiduciaria Central S.A.	2,17%
Fiduciaria de Occidente S.A.	2,07%
Helm Fiduciaria S.A.	1,60%
Fiduciaria Corficolombiana S.A.	1,07%
Acción Sociedad Fiduciaria S.A.	0,73%
Fiduciaria Popular S.A.	0,71%
BBVA ASSET Management S.A.	0,60%
Fiduciaria Colpatria S.A.	0,55%
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo A	0,52%
HSBC Fiduciaria S.A	0,45%
Servitrust GNB Sudameris S.A.	0,45%
Fiduciaria Colmena S.A.	0,31%
Fiduciaria Fiducor S.A.	0,26%
Otras	0,81%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Tabla N° 1

La tabla a continuación nos muestra los principales variables de las Sociedades Fiduciarias a junio 30 de 2014.

**SOCIEDADES FIDUCIARIAS  
PRINCIPALES VARIABLES**

Fecha de Corte: 23 de julio de 2014

Millones de pesos

Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
BBVA FIDUCIARIA	91.447	8.682	82.764	8.136
CORPBANCA SOCIEDAD FIDUCIARIA	63.596	5.669	57.928	6.011
FIDUCIARIA COLMENA S.A.	12.426	785	11.641	356
FIDUSKANDIA S.A.	154.885	6.408	148.477	18.956
PREVISORA S.A.	266.166	45.025	221.142	20.673
FIDUCOR S.A.	14.568	1.465	13.103	-36
ALIANZA S.A.	85.887	35.942	49.944	10.539
FIDUPOPULAR	59.911	5.995	53.916	1.280
CORFICOLOMBIANA	144.729	89.347	55.382	5.146
FIDUOCCIDENTE S.A.	203.726	28.140	175.586	14.544
BOGOTA S.A	255.784	47.900	207.884	28.815
HELM TRUST S.A.	51.698	5.399	46.299	4.476
CITITRUST S.A.	124.421	20.281	104.140	21.560
FIDUCIARIA COLPATRIA	27.088	4.820	22.269	-2.271
FIDUCIARIA GNB	24.075	2.057	22.019	1.397
FIDUCOLOMBIA S.A.	278.787	58.247	220.541	29.675
ACCION FIDUCIARIA	22.944	7.928	15.016	4.490
FIDUGNBSUDAMERIS S.A.	28.940	8.173	20.766	949
FIDUCENTRAL S.A.	16.898	2.752	14.146	352
FIDUAGRARIA S.A.	38.002	8.635	29.367	-355
FIDUCOLDEX S.A.	46.538	6.957	39.581	1.622
FIDUCIARIA DAVIVIENDA	136.425	16.970	119.454	12.611
FIDUPETROL S.A.	0	0	0	0
FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A.	6.560	410	6.150	-14
FIDUCIARIA DEL PAIS S.A	6.967	1.058	5.909	-284
GESTION FIDUCIARIA S.A.	8.228	1.669	6.559	-255
CREDICORP CAPITAL FIDUCIARIA S.A.	8.008	1.150	6.857	328
BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD	9.042	1.349	7.693	-1.468
<b>TOTAL</b>	<b>2.187.745</b>	<b>423.211</b>	<b>1.764.534</b>	<b>187.233</b>

Fuente: Superintendencia de Colombia - Subdirección de Análisis e Información Cifras remitidas por las entidades vi hasta el mes de julio de 2014, sujetas a revisión por parte de la Superintendencia Financiera.

Tabla No. 2

### 3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por los Sociedades Fiduciarias presentaron un incremento del 69% desde el primer semestre 2010 hasta el primer semestre de 2014.
2. La participación de las sociedades fiduciarias corresponde al 1% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2014, presentando un aumento frente al número de quejas radicadas del 1% con respecto al primer semestre de 2013.
3. Se destaca el incremento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2014 ante las sociedades fiduciarias en un 0.12%, y la SFC en un 24%, y una disminución del 4% en las presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero en comparación con las quejas presentadas en el primer semestre del año inmediatamente anterior.
4. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - Fondos comunes ordinarios y especiales con una participación del 26%
  - Otros negocios fiduciarios con una participación del 24%
  - Pensión voluntaria con una participación del 12%
  - Cesantías con una participación del 12%
  - Fiducia de administración con una participación del 8%
5. Los principales motivos de las sociedades fiduciarias corresponden a los conceptos de no se remite información al cliente (20%), aspectos contractuales (18%), indebida atención al consumidor financiero (15%), aportes (10%), fallas técnicas (7%) entre otros.
6. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el primer semestre de 2014, de las quejas que tenían por tramitar las sociedades fiduciarias, el 53% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 47% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 46% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 54% de las respuestas finales a favor de la entidad.
7. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2014 tanto en la SFC, sociedades fiduciarias y defensores del consumidor financiero, son:
  - Fiduciaria La Previsora: 40.71%
  - Fiduciaria Bancolombia: 20.67%
  - Fiduciaria Davivienda: 9.33%
  - Fiduciaria Bogotá: 7.68%
  - Alianza Fiduciaria: 6.42%
8. Durante el primer semestre de 2014 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (63%) frente a las registradas por los Defensores del

Consumidor Financiero (26%) y por la SFC (11%), situación que permite establecer que los usuarios de las entidades vigiladas llegan en primera instancia a las oficinas de las entidades para resolver sus inquietudes y dificultades, en segundo lugar a la Defensoría del Consumidor Financiero y luego la Superintendencia Financiera.

### **TABLA DE GRÁFICAS**

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
1	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias primer semestre 2010 al 2014	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias primer semestre 2013 y 2014	4
3	Quejas primer semestre de 2013 y 2014 Por Instancia de Presentación Sociedades Fiduciarias	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – primer semestre de 2014	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias – primer semestre de 2013 y 2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Sociedades Fiduciarias – primer semestre de 2013 y 2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – primer semestre de 2013 y 2014	7
8	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Productos – primer semestre de 2014	7
9	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Motivos – primer semestre de 2014	8
10	Principales Motivos/Productos Sociedades Fiduciarias – primer semestre de 2014	8