

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO Evaluación Independiente

### AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA AGOSTO 2013 – JULIO 2014

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 el 28 de octubre de 2014 en el horario de 9:00 am a 11:00 am, en el Centro de Eventos de la Biblioteca Luis Ángel Arango de Bogotá. La audiencia fue transmitida en directo vía Streaming y al término de la misma el Superintendente Financiero concedió rueda de prensa ante los distintos medios de comunicación.

Durante el evento se divulgó la gestión de la SFC sobre 3 lineamientos estratégicos, a saber, Sistema Financiero, Protección al Consumidor Financiero y Gestión Administrativa, correspondiente al período 1º. de agosto 2013 – 31 de julio 2014.

Los propósitos fundamentales de la audiencia de conformidad con el reglamento de la misma fueron los siguientes:

- Presentar un informe sobre la gestión realizada durante el período antes señalado.
- Facilitar el ejercicio del control social sobre la gestión desarrollada.
- 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 en general.

### ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SFC, a partir del día 26 de septiembre de 2014 se elaboró y publicó el reglamento correspondiente en la página Web de la entidad.

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1009958&downloadname=2014reglamentoaudiencia.docx>

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

### **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:

- El 26 de septiembre de 2014 a través de un botón en el home del portal web de la SFC, se publicó el primer aviso de convocatoria y la invitación a participar en el evento, dando la posibilidad al público de consultar tanto el reglamento como la presentación del superintendente, además de la opción para formulación de preguntas y elección del tema de interés.
- Entre el 26 de septiembre y el 04 de octubre de 2014 se elaboraron y enviaron cartas de invitación a los presidentes, directores y representantes legales de distintos organismos gubernamentales, gremiales, académicos y de control, entre otros, Presidencia de la República, Ministerios, 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, Asobancaria y Defensores del Consumidor Financiero.
- Desde el 26 de septiembre de 2014, se realizaron distintas actividades tendientes a difundir la realización del evento, a saber:
  - Se pusieron al aire mensajes de voz en el PBX de la entidad, dando a conocer toda la información relacionada con la audiencia.
  - Se emitieron mensajes a través del chat de la entidad interactuando con los usuarios, invitándolos a participar en la audiencia pública.
  - Fueron fijados avisos en las carteleras del Punto de Contacto, en las ventanillas de atención al público, en los ascensores 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 29 de septiembre y 27 de octubre de 2014.
- Se difundió un (01) comunicado de prensa a través de correo electrónico con destino a medios de comunicación (base de datos con 246 contactos), gremios económicos y financieros (base de datos con 90 contactos) y analistas económicos (base de datos con 62 contactos), y el mismo se publicó en el portal Web de la SFC.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- A nivel interno se elaboró un boletín de “*Noticias sobre Nuestra Entidad*”, el cual fue difundido a todos los funcionarios de la entidad a través de correo electrónico el 27 de octubre de 2014.
- Se difundieron mensajes alusivos a la realización de la audiencia a través de las redes sociales Twitter, Facebook y Google +.
- Se remitieron invitaciones virtuales a través de correo electrónico, las cuales tenían como destinatarios los medios de comunicación, gremios económicos y financieros, analistas económicos, representantes de la academia, defensores del consumidor financiero y funcionarios de la SFC.

### 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.

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1010394&downloadname=20141014preaudiencia.ppt>

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se recibieron en total 47 preguntas para los tres ejes temáticos tratados en la audiencia, 6 para el primero, 30 para el segundo y 11 para el tercero, distribuidas de acuerdo con el cuadro y gráfico siguientes:

MEDIO UTILIZADO	NÚMERO DE PREGUNTAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	12	26%
Durante la audiencia	18	38%
Twitter / Facebook / Chat	17	36%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

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

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1010667&downloadname=2014rendicioncuentaspreguntasrespuestas.pdf>

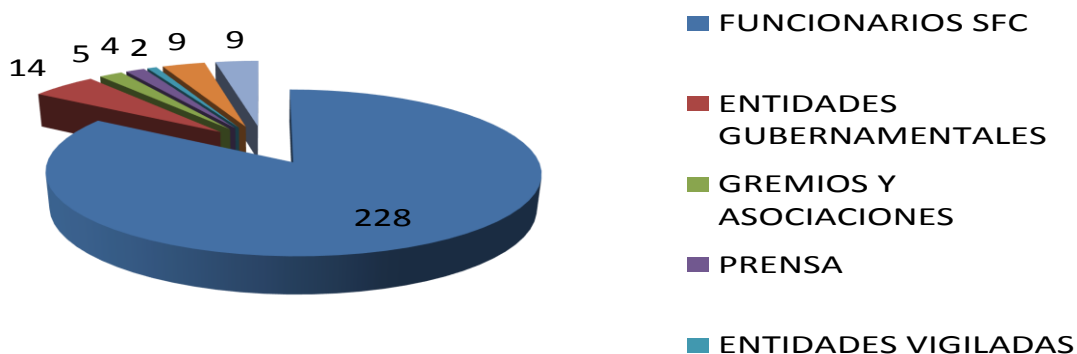
## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### REGISTRO DE ASISTENCIA

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

ASISTENTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA	
ENTIDAD	No. ASISTENTES
FUNCIONARIOS SFC	228
PARTICULARES	7
BANCO DE LA REPÚBLICA	2
AFIC	1
DEFENSORES DEL CLIENTE FINANCIERO	2
MESA AYUDA VÍCTIMAS	1
MINHACIENDA	2
VEEDURÍA CIUDADANA	1
UNIVERSIDAD DE LA SABANA	9
MINEXTERIOR	2
ASOFONDOS	1
PRESIDENCIA	2
ASOFIDUCIARIAS	2
CMI	1
PRIMERA PÁGINA	1
ALERTA BOGOTÁ	1
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	4
DIARIO LA REPÚBLICA	1
ASOBANCARIA	1
INTÉRPRETES PARA SORDOMUDOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>

### ASISTENTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA



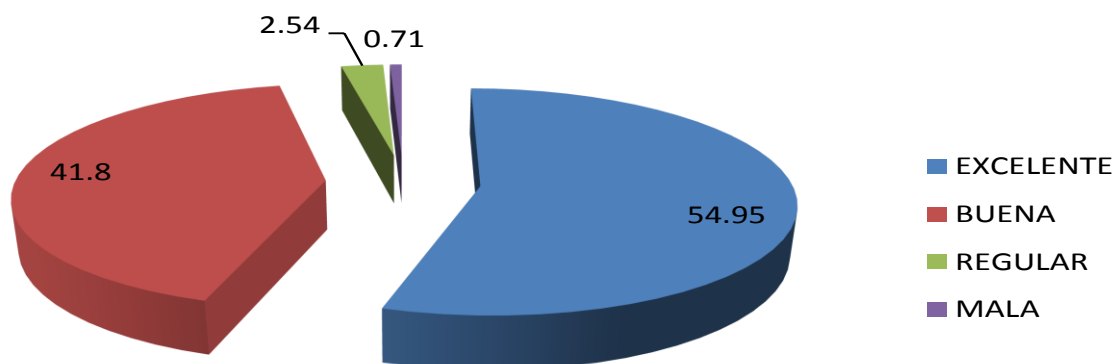
## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 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 212 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 DE LOS ASISTENTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA				
ASPECTO EVALUADO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
UBICACIÓN Y COMODIDAD DEL LUGAR DE LA AUDIENCIA	63,21%	36,32%	0,47%	0,00%
ORGANIZACIÓN GENERAL DEL EVENTO	57,08%	41,98%	0,94%	0,00%
EXPLICACIÓN DEL REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO PARA INTERVENIR EN LA AUDIENCIA	63,68%	35,85%	0,47%	0,00%
FACILIDAD PARA REALIZAR PREGUNTAS Y PROPUESTAS	52,36%	44,81%	2,83%	0,00%
CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA SFC A LAS PREGUNTAS FORMULADAS EN LA AUDIENCIA	50,47%	46,70%	2,83%	0,00%
CONTENIDO Y CALIDAD DE LOS TEMAS TRATADOS EN LA AUDIENCIA	50,94%	46,23%	2,83%	0,00%
UTILIDAD DE ESTA AUDIENCIA COMO ESPACIO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	43,87%	43,40%	7,08%	5,66%
CLARIDAD EN EL LENGUAJE UTILIZADO EN LAS PRESENTACIONES	58,02%	39,15%	2,83%	0,00%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>54,95%</b>	<b>41,80%</b>	<b>2,54%</b>	<b>0,71%</b>

### CALIFICACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA - PROMEDIO GENERAL %



## 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 28 de octubre de 2014:

### Clics en el enlace

#### Interacciones

#### TASA DE INTERACCIÓN

0,9%



### Tasa de interacción

CLICS EN EL ENL  
97

28 de octubre  
35 clics en el enlace

En promedio, consiguió 3 clics en el enlace por día

### Retweets

RETWEETS  
228

28 de octubre  
57 Retweets



### Favoritos

FAVORITOS  
66

28 de octubre  
15 favoritos



## CONCLUSIONES

1. **Nivel de participación de organizaciones sociales.-** Se observó poca asistencia por parte de las distintas organizaciones convocadas.
2. **Gestión Administrativa.-** Se observó adecuada coordinación en los preparativos y realización de la Audiencia Pública por parte de las dependencias responsables.
3. **Realización de la Audiencia.-** La convocatoria fue publicada con la debida antelación, la realización de la audiencia fue puntual y dentro del horario establecido
4. **Espacios de interlocución con la ciudadanía.-** La entidad proporcionó espacios de interacción con la ciudadanía a través de correo electrónico, redes sociales y de manera presencial durante la audiencia.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

5. **Estrategias de Comunicación.-** Se observó adecuada la actividad de comunicación desplegada en la realización de la audiencia por los diferentes canales promocionales.
6. **Establecimiento de contenidos.-** el Superintendente Financiero presentó de manera detallada los aspectos relevantes de los ejes temáticos programados.
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 cerca del 97% de los asistentes a la audiencia calificaron entre buena y excelente la exposición de los temas tratados.

De acuerdo con las anteriores conclusiones, el proceso que culminó con la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía el pasado 28 de octubre de 2014 se observó adecuado en todas sus etapas.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**Noviembre 21 de 2014**