

Informe de Gestión

Enero - diciembre de 2014



Superintendencia Financiera
de Colombia

Bogotá, D.C. marzo 13 de 2015

De conformidad con lo establecido en el numeral 6º del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y en el Código de Gobierno Corporativo de esta entidad, me permito hacer entrega del Informe de Gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia correspondiente al año 2014, el cual presenta las principales labores ejecutadas durante el periodo antes mencionado por esta entidad en ejercicio de sus atribuciones legales, con el objetivo de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero, la transparencia del mercado de valores y el respeto a los derechos de los consumidores financieros.

Cordialmente,

GERARDO HERNÁNDEZ CORREA

Superintendente Financiero

CONTENIDO

Presentación de la entidad	4
 Parte 1: Situación de los mercados supervisados	 6
1.1. Contexto macroeconómico	6
1.2. Sistema Financiero	10
1.3. Mercado de valores	25
 Parte 2: Gestión realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en el año 2014	 32
2.1. Gestión de Regulación	32
2.2. Gestión de Supervisión	43
2.3. Gestión de Protección al Consumidor Financiero	67
2.4. Gestión Jurídica	87
2.5. Gestión del Talento Humano	93
2.6. Gestión de Recursos Financieros y Físicos	104
2.7. Gestión Contractual	110
2.8. Gestión Tecnológica	112
2.9. Gestión Documental	116
2.10. Planeación y Gestión de la Calidad	126
2.11. Fomento a la Transparencia y Lucha contra la Corrupción	136
 Parte 3: Control interno y externo de la entidad	 144
3.1. Control interno de la gestión	144
3.2. Control disciplinario	150
3.3. Observaciones de los organismos de control y cumplimiento de los planes de ajuste	153
 Fuentes de información	 155

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

**Superintendencia
Financiera de
Colombia - SFC**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), tiene por objeto supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y velar por la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Adicionalmente, la Ley 1480 de 2011 le confirió facultades jurisdiccionales a la SFC, para conocer de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, referidas exclusivamente a la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

Misión de la SFC

Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

Visión de la SFC

Ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño, gestión y nivel técnico, apoyada en un equipo profesional, capacitado e innovador, que procure el sano desarrollo del sector vigilado y la satisfacción del consumidor financiero.

PARTE 1: SITUACIÓN DE LOS MERCADOS SUPERVISADOS

1.1. Contexto macroeconómico

A pesar de algunas situaciones adversas tanto en el plano nacional como internacional, especialmente de las consecuencias de la caída en el precio internacional del petróleo, durante el año 2014 la economía colombiana nuevamente mostró un crecimiento superior al promedio de los países de la región.

A pesar de algunas situaciones adversas tanto en el plano nacional como internacional, especialmente de las consecuencias de la caída en el precio internacional del petróleo, durante el año 2014 la economía colombiana nuevamente mostró un crecimiento superior al promedio de los países de la región.

Según el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la economía colombiana fue la de mayor crecimiento dentro de las seis más grandes de América Latina y la séptima en el mundo, entre el conjunto de países que monitorea la revista The Economist. Este crecimiento es de destacar, toda vez que se espera que el crecimiento para América Latina, según el Fondo Monetario Internacional (FMI) sea de 1,2% para 2014.

A estos resultados contribuyó una prudente gestión macroeconómica del Gobierno que impulsó las relaciones del comercio internacional, mantuvo el control de la inflación, facilitó el acceso al crédito, fortaleció la inversión, impulsó medidas de austeridad en el gasto público, mejoró el entorno empresarial, estimuló la productividad y mantuvo la tendencia descendente en los indicadores de desempleo y pobreza, según fue reconocido por diversos organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y la CEPAL, entre otros.

Según el FMI, Colombia ha mantenido un buen desempeño económico en los últimos años, gracias a un robusto marco de política económica, anclado en un régimen de metas de inflación,

un tipo de cambio flexible, una regla estructural sobre el saldo fiscal y una supervisión y regulación financiera eficaz, lo cual ha permitido a las autoridades responder en forma apropiada a las dificultades que se han presentado y llevar a cabo una gestión eficaz de la demanda.

Nuestro país fue calificado como el que contaba con el mejor clima para los negocios en América Latina, según el último reporte “Doing Business 2014” elaborado por el Banco Mundial.

Nuestro país fue calificado como el que contaba con el mejor clima para los negocios en América Latina, según el último reporte “Doing Business 2014” elaborado por el Banco Mundial. El mencionado escalafón, que toma en cuenta la facilidad para establecer negocios, hacer transacciones de comercio internacional, acceder al crédito, registrar propiedad y pagar impuestos, entre otras variables, le asignó a Colombia el puesto 34 entre 189 países analizados, lo cual representa una mejora de nueve posiciones con respecto a la anterior clasificación, superando a países como Chile, Perú, Puerto Rico (US), Bélgica y Suráfrica.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE, en 2014 el Producto Interno Bruto en nuestro país creció a una tasa anualizada de 4,6%. El sector que dio un mayor impulso a la economía fue el de la construcción, especialmente en los ramos de edificación e infraestructura, con un crecimiento del 9,9%. También tuvieron un buen desempeño, entre otros, los servicios sociales, con un aumento del 5,5%, y la intermediación financiera, con 4,9%; mientras que la industria manufacturera registró un crecimiento de apenas 0,2% y la explotación minera disminuyó 0,2%, como consecuencia de una drástica caída en los precios del crudo, originada en una oferta abundante y perspectivas de reducción en la demanda, situación que se acentuó después de la reunión de la Organización de Países Exportadores de Petróleo - OPEP en noviembre, en la cual los productores del Golfo Pérsico desatendieron la solicitud de otros países para reducir la producción. El precio de referencia de petróleo ligero “West Texas Intermediate – WTI”, que es el que se utiliza como referencia para el petróleo de Colombia, pasó de US\$

98,77 por barril de crudo al cierre del año 2013 a US\$ 54,12 al cierre del 2014, con una reducción del 45.2%. Otro aspecto que afectó los resultados a nivel local fue el cierre de la Refinería de Cartagena desde marzo del año pasado.

La caída del precio del crudo trajo como consecuencia la reducción de los planes de inversión en exploración, renegociación de contratos para bajar costos y la venta de activos no estratégicos en el sector, entre otras medidas.

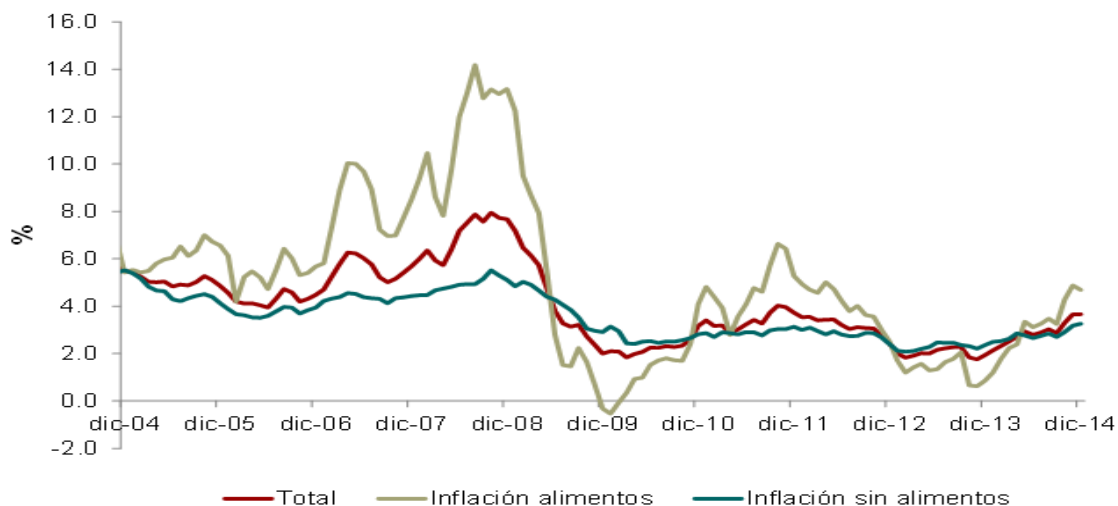
La situación del mercado minero-energético afectó en forma significativa la inversión extranjera directa (IED), que sufrió una disminución de aproximadamente 10,7%. Otros sectores que tuvieron un papel importante en esta caída de la IED fueron los de servicios financieros, las actividades empresariales, la industria manufacturera y los servicios comunales.

La situación del mercado minero energético afectó en forma significativa la inversión extranjera directa (IED) en Colombia.

Al tiempo que disminuían los precios del crudo, hacia finales del año pasado aumentó en forma significativa el precio del dólar estadounidense en Colombia, el cual pasó de \$ 1.926,8 por dólar el 31 de diciembre de 2013 a \$ 2.392,5 por dólar al finalizar el año 2014, lo cual representa una devaluación del peso colombiano frente a la moneda estadounidense de 24,2 %, reflejando principalmente el fortalecimiento registrado durante el 2014 en la economía de los Estados Unidos de América, la reducción de la inversión extranjera en el país y la expectativa de un menor ingreso de divisas del sector de hidrocarburos, las cuales constituyen cerca del 50% de las exportaciones totales colombianas.

Según el DANE, el índice de inflación registró en 2014 un crecimiento del 3,66%, nivel que se situó dentro del rango meta establecido por el Banco de la República y que resultó superior en 1,72 puntos porcentuales al registrado en 2013, cuando llegó a 1,94%.

Gráfica 1. Inflación en Colombia 2004 - 2014



Fuente: Banco de la República y DANE

En cuanto al empleo, por segundo año consecutivo la tasa de desempleo en Colombia se situó por debajo del 10%, cerrando el promedio enero - diciembre de 2014 en 9,1 %, que se constituye en la tasa más baja de los últimos 14 años, según cifras del DANE

Tres grupos se ubicaron por encima del promedio nacional: alimentos (4,69%), educación (4,12%) y vivienda (3,69%). Sin incluir alimentos, la inflación básica en el año 2014 fue de 3.26%.

En cuanto al empleo, por segundo año consecutivo la tasa de desempleo en Colombia se situó por debajo del 10%, cerrando el promedio enero - diciembre de 2014 en 9,1 %, que se constituye en la tasa más baja de los últimos 14 años, según cifras del DANE. Para el mencionado periodo la tasa global de participación fue de 64,2%, la tasa de ocupación de 58,4 % y el número de personas ocupadas ascendió a 21,82 millones, es decir 239 mil ocupados más, respecto al mismo mes del año anterior.

Los sectores económicos que tuvieron un mayor incremento en la generación de empleo en el periodo fueron las actividades inmobiliarias con una variación de 9,9 %, transporte con 7,5 %, manufactura con 5,5 % y construcción con 4,2 %.

Las estadísticas sobre las ventas al por menor y el crédito de consumo evidencian un crecimiento en el consumo de los hogares, lo cual impulsó la dinámica de la demanda interna en 2014.

En el marco macroeconómico antes descrito, la estabilidad y solvencia de los mercados supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia no se vieron afectadas, como se muestra en los siguientes apartes de este Informe de Gestión.

1.2. Sistema Financiero

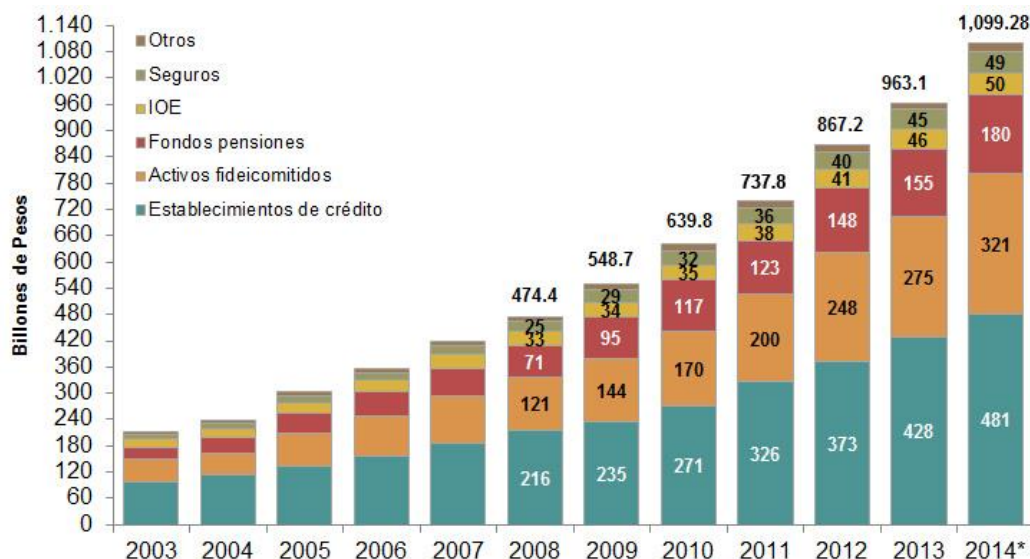
1.2.1. *Evolución general del sistema financiero en 2014*

A 31 de diciembre de 2014 los activos del sistema financiero colombiano presentaron un crecimiento real de 9,81%, llegando a \$1.099,28 billones, con un aumento de \$133,58 billones frente al valor registrado el año anterior. Dicho incremento estuvo determinado principalmente por el crecimiento de las inversiones, a partir del comportamiento favorable de los mercados financieros locales, principalmente en los tres primeros trimestres, y por la expansión en la cartera de créditos.

A nivel de cuentas del activo, se destaca el crecimiento anual de las inversiones, las cuales aumentaron \$59,70 billones, al pasar de \$449,63 billones en 2013 a \$509,32 billones en 2014. Por su parte, la cartera de créditos neta de los establecimientos bancarios ascendió a \$314,88 billones¹, lo que representa un aumento de \$41,56 billones con respecto al año anterior. La sumatoria de las demás cuentas del activo, entre las que se incluyen el disponible y las posiciones activas en el mercado monetario, se ubicaron en \$275,07 billones.

¹ Corresponde a la cartera neta de los establecimientos de crédito, incluyendo al Fondo Nacional del Ahorro.

Gráfica 2. Activos totales del sistema financiero



Cifras al cierre de cada año.

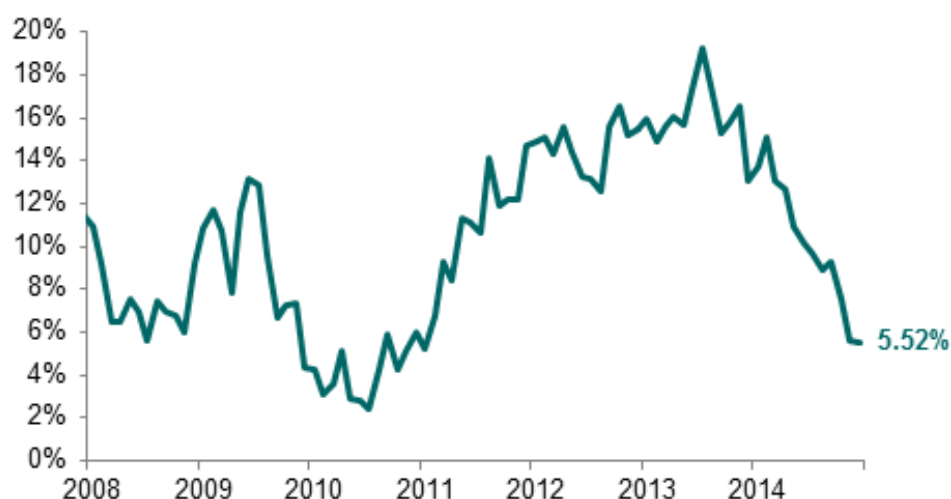
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 9 de febrero de 2015.

Por subsectores, los establecimientos de crédito presentaron un crecimiento promedio en sus activos de 9,55% en términos reales anuales, originado en un 78% por el aumento de la cartera de créditos. Durante este periodo, el comportamiento de estos intermediarios financieros estuvo respaldado por un margen de solvencia total de 15,60% y básica de 10,36% en diciembre de 2014, superando el nivel mínimo definido por la normatividad vigente para estas dos medidas, de 9% y 4.5%, respectivamente. A su vez, las utilidades del subsector al cierre del año 2014 alcanzaron los \$8,83 billones, de los cuales correspondieron a los bancos \$7,93 billones, a las corporaciones financieras \$546,55 miles de millones, a las compañías de financiamiento \$315,03 miles de millones y a las cooperativas financieras con \$42,1 miles de millones. La utilidad operacional de estos intermediarios se originó principalmente por la cartera (61,37%), la valorización de las inversiones (9,31%), la utilidad en venta de inversiones y los dividendos provenientes de las acciones (9,31%) y por las comisiones de los servicios financieros (8,36%).

Los depósitos moderaron su tasa de crecimiento real anual, con respecto a lo registrado en el año anterior. Al cierre de diciembre los depósitos y exigibilidades de los establecimientos

de crédito ascendieron a \$301,48 billones, lo que representa una tasa de crecimiento real anual de 5,52%, que resulta inferior al registrado al cierre de 2013 (13,08%).

Gráfica 3. Crecimiento real anual de los depósitos de los Intermediarios financieros



En este periodo se observó un aumento en el nivel de las cuentas de ahorro de \$7,55 billones, las cuales sumaron al finalizar el año 2014 \$137,76 billones, cifra que constituye el 45,69% del total de los depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito, y que representa un crecimiento real anual de 2,06%, frente al aumento del 15,66% en el año 2013.

En contraste, los CDT mostraron durante el año 2014 una dinámica mayor que la registrada en el año anterior, con un crecimiento real anual de 11,24%, superior en 2,11 puntos porcentuales a lo registrado en 2013, en respuesta al incremento que tuvieron durante el año las tasas de interés de captación.

En cuanto al subsector fiduciario, integrado por las sociedades fiduciarias y los fondos que éstas administran, registró un crecimiento de los activos por encima del 11% real anual, alcanzando los \$318,83 billones, como resultado principalmente de la dinámica favorable

que presentó el portafolio de inversiones en la mayor parte del año. Dicho rubro pasó de tener un crecimiento real anual de 3,45% en diciembre de 2013 a 12,67% en el mismo mes de 2014. Al cierre del año los negocios administrados por las fiduciarias obtuvieron una utilidad del ejercicio de \$4,42 billones, 68,69% provenientes de los negocios fiduciarios y 31,31% de los fondos de inversión colectiva. Por su parte, las sociedades fiduciarias cerraron el 2014 con utilidades por \$357,91 miles de millones.

En relación con los fondos de pensiones y de cesantías, se observó un incremento real anual de 11,88% en los ahorros pensionales de los trabajadores, que a 31 de diciembre de 2014 alcanzaron la cifra de \$174,51 billones. De manera desagregada, los fondos de pensiones obligatorias (FPO) administraron recursos por \$154,32 billones, los fondos de pensiones voluntarias (FPV) por \$12,62 billones y los fondos de cesantías (FC) por \$7,57 billones. Durante este periodo el desempeño favorable de las inversiones, principalmente de los títulos de deuda y de los emisores del exterior, contribuyeron con el buen comportamiento de la industria. Como resultado de lo anterior, los rendimientos de los afiliados ascendieron a \$15,51 billones. Es importante mencionar que al evaluar los resultados de los últimos cuatro años se encuentra que los ahorros pensionales registraron rentabilidades positivas, considerando las cuatro clases de fondos en que se dividen las pensiones obligatorias, así: el fondo moderado alcanzó una rentabilidad de 7,43%, el conservador de 7,79%, el de mayor riesgo 8,49% y el de retiro programado 8,10%.

Por su parte, a 31 de diciembre de 2014 los activos del sector asegurador registraron un crecimiento real anual de 7,14%, el cual se explica principalmente por el incremento de 6,41% real anual en el saldo de las inversiones. Con respecto a las primas emitidas por las compañías de seguros generales, éstas presentaron un aumento real anual de 4,26%; en cambio, las compañías de seguros de vida tuvieron una reducción en la emisión de sus primas con respecto al año anterior. A nivel consolidado, las utilidades obtenidas por la industria se ubicaron en \$1,08 billones, cifra superior en \$507,16 miles de millones respecto al nivel observado en el año 2013, debido principalmente al favorable resultado de las inversiones.

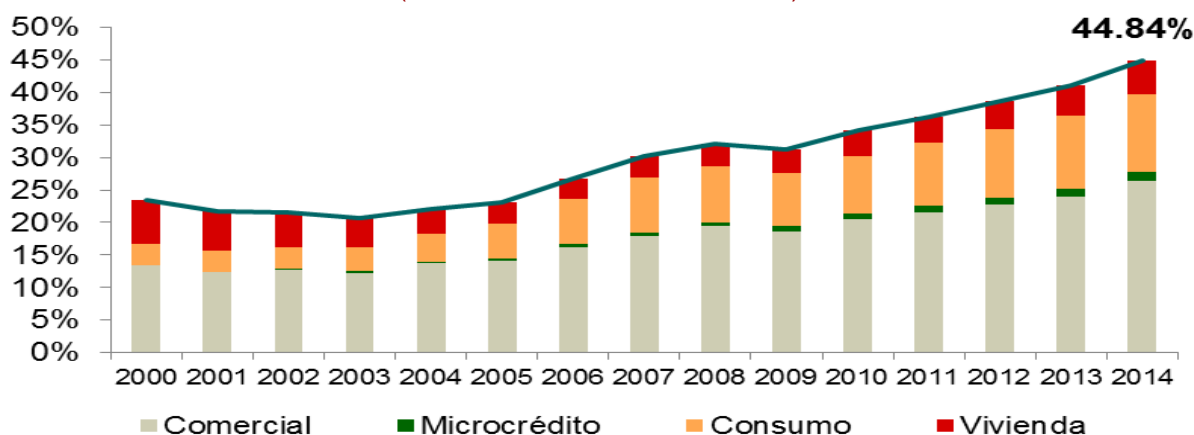
Finalmente, las utilidades de las sociedades comisionistas de bolsa y de las sociedades administradoras de inversión ascendieron a \$76,94 miles de millones, lo que representa un aumento de 5,01% real frente a la cifra obtenida en el año 2013. En cuanto a los recursos de terceros bajo su administración, los Fondos de Inversión Colectiva (FIC), el principal producto generador de ingresos por comisión para este tipo de intermediarios, y

los Fondos Mutuos de Inversión registraron en conjunto activos por \$13,26 billones, inversiones por \$9,03 billones y utilidades para sus afiliados por \$388,85 miles de millones en 2014, originados en su mayor parte en los FIC, cifra que resulta inferior en \$94,6 miles de millones a las obtenidas en el año anterior.

1.2.2. Evolución de la cartera de los establecimientos de crédito

En 2014 la cartera de los establecimientos de crédito, incluyendo al Fondo Nacional del Ahorro (FNA), presentó un menor ritmo de crecimiento frente a lo registrado el año anterior. Este comportamiento fue característico de la mayor parte de modalidades, de tal forma que al cierre de diciembre el saldo de la cartera total se ubicó en \$329,60 billones, tras registrar un variación real anual de 11,05%, menor al 11,49% registrado en diciembre de 2013. Es importante destacar que con esta dinámica se logró un mayor grado de participación del crédito en la economía nacional, si se observa que al término del año el saldo de los créditos representó el 44,84% del Producto Interno Bruto (PIB), lo que constituye una mejoría de 3.76 puntos porcentuales con respecto a lo observado al cierre de 2013.

Gráfica 4. Profundización financiera
(Relación de cartera frente al PIB)



De acuerdo con la composición de la cartera, la modalidad comercial representó la mayor parte del total (59,76%), seguida por la de consumo (27,12%), vivienda (10,34%) y microcrédito (2,78%). Por su parte, los indicadores de calidad y cobertura continuaron en niveles adecuados para la mayoría de modalidades, de forma que al cierre de diciembre la cartera total presentó un indicador de calidad de 3,00%.

La cartera total en mora se incrementó desde mediados de año, principalmente por el deterioro registrado en los créditos de algunas pequeñas y medianas empresas y en algunos productos de consumo, como los créditos de libre inversión y las tarjetas de crédito. En diciembre el saldo vencido total de la cartera llegó a \$9,89 billones, lo que equivale a un crecimiento real anual de 15,45%, frente al 11,35% registrado en diciembre de 2013.

1.2.3. Evolución de las inversiones en portafolio de las entidades vigiladas

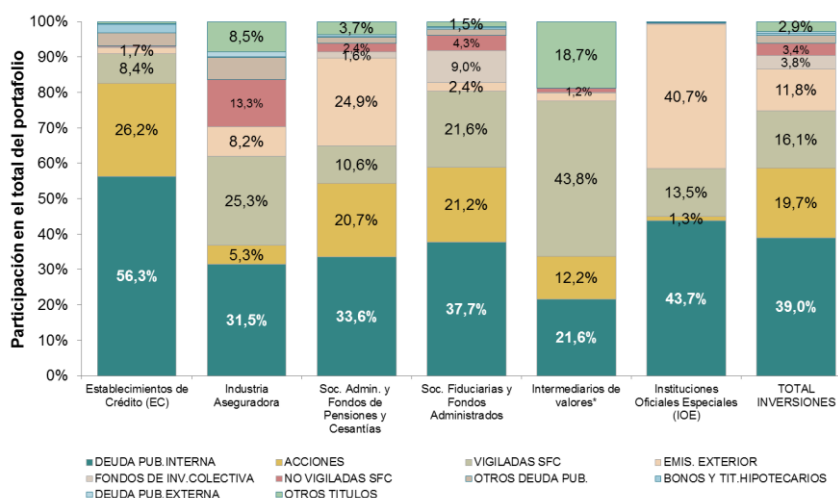
La valorización registrada en el mercado de deuda pública local y en el mercado accionario durante buena parte del año, favoreció el resultado en el portafolio de las entidades y generó que las inversiones del sistema presentaran un mayor ritmo de crecimiento en comparación con el año anterior.

En particular, las inversiones del sistema financiero al cierre de 2014 ascendieron a \$509,32 billones, que representa un crecimiento real anual de 9,28%, mientras que en el año anterior el incremento fue del 5,50%.

Frente al 2013, el incremento de \$26,36 billones en el portafolio de las fiduciarias se debió principalmente al aumento en el saldo de sus inversiones en deuda pública interna, por \$16,93 billones, y acciones por \$6,91 billones. Por su parte, los fondos de pensiones y de cesantías registraron un incremento anual en sus inversiones por \$23,17 billones, representada principalmente en títulos de emisores del exterior (\$16,51 billones) y valores emitidos por entidades vigiladas por la SFC (\$4,10 billones).

En 2014, el portafolio del sistema financiero por tipo de instrumento mantuvo una importante participación de los títulos de deuda pública interna. Estos instrumentos representaron al cierre del año el 38,96% del total del portafolio del sistema, seguidos por las acciones (19,70%), los títulos emitidos por las entidades vigiladas por la SFC (16,09%) y los valores de emisores extranjeros (11,85%).

Gráfica 5.Composición del portafolio de inversiones de cada tipo de entidad



Información a diciembre de 2014.
Incluye información de la sociedad y sus fideicomisos.
*Incluye información de proveedores de infraestructura. La clasificación de "otros títulos", comprende inversiones realizadas en derivados, operaciones repo, inversiones en bienes inmuebles comerciales, entre otros.
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 9 de febrero de 2015.

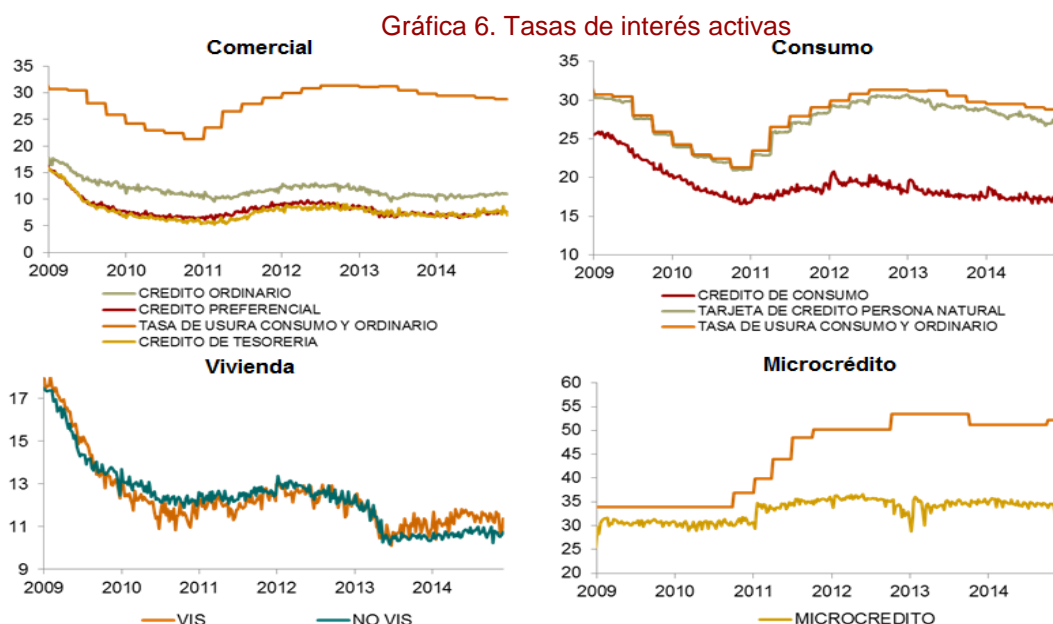
1.2.4. Comportamiento de las tasas de interés

En general, las tasas de interés activas mantuvieron durante el año un nivel similar al registrado en el 2013, así:

- Tasa de interés cartera comercial: se mantuvo estable con respecto al año anterior, ubicándose al cierre del año en un nivel promedio ponderado de 13,34%. Para los tipos de crédito en que se efectúan más desembolsos, como son los preferenciales, los ordinarios y los sobregiros, estas tasas se ubicaron durante el año en un promedio de 7,27%, 10,69% y 23,52%, respectivamente.
- Tasa de interés tarjetas de crédito: se ubicó en el año en un promedio ponderado de 27,77%, manteniendo un nivel cercano a la tasa de usura que para el último trimestre del año se determinó en 28,76%².

² El periodo de vigencia de esta tasa de usura fue del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2014.

- Tasa de interés cartera de vivienda: presentó un nivel promedio en el año de 10,85%, similar al registrado en el año anterior (10,89%). En este periodo la tasa de los créditos de Vivienda de Interés Social (VIS) se ubicó en un nivel promedio de 11,37%, mientras que para los NO VIS se estableció en 10,70%³.
- Tasa de interés Microcrédito: los establecimientos de crédito fijaron la tasa de los microcréditos en un nivel medio de 34,67%, similar al promedio registrado en 2013 (34,53%), con un diferencial frente a la tasa de usura⁴ de 17,55 puntos porcentuales.



Fuente: Formato 88. Tasas efectivas anuales.

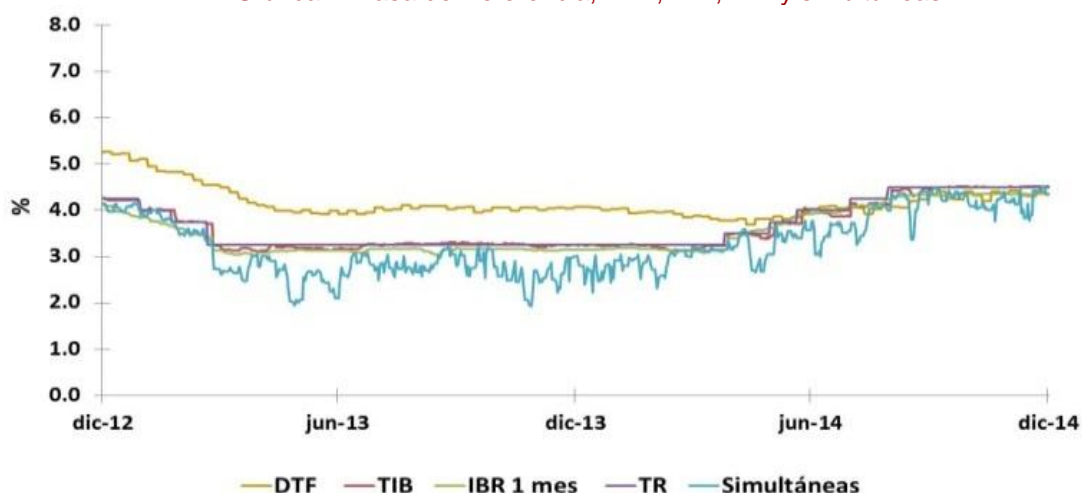
Por su parte, las tasas de interés pasivas registraron en general un incremento con respecto a los niveles del año 2013. En particular, la Tasa Interbancaria del Mercado (TIB)

³ Las tasas máximas para vivienda son establecidas por el Banco de la República, ubicándose al cierre de 2014 en un nivel de 14.47% para el segmento VIS y de 16.23% para el NO VIS.

⁴ La tasa de usura para los microcréditos se estableció en 52,22%, vigente para el periodo del 01 de octubre de 2014 al 30 de septiembre de 2015.

pasó de 3,26% a 4,51%; el Indicador Bancario de Referencia (IBR) overnight cerró el año en 4,36% y el de un mes en 4,35%, lo que representa un aumento de 123 puntos básicos y 119 puntos básicos, respectivamente, frente lo registrado en el 2013. Por su parte, la DTF subió de 4,07% a 4,34%.

Gráfica 7. Tasa de Referencia, DTF, IBR, TIB y simultáneas



Fuente: Bloomberg

1.2.5. Indicadores de rentabilidad de las entidades vigiladas

La mayor parte de las entidades vigiladas por la SFC mejoraron en el año 2014 su rentabilidad frente a lo observado en el año inmediatamente anterior.

Las sociedades administradoras de fondos de inversión fueron las entidades que mostraron una mayor recuperación en su rentabilidad, al pasar de un índice negativo de retorno sobre el activo (ROA)⁵ de -10,2% en el año 2013 a uno positivo de 6,1% en el año

⁵ El índice de retorno sobre el activo se calcula con la siguiente fórmula:

$$ROA = \left(\frac{\text{utilidad}}{\text{activo}} + 1 \right)^{12/\text{mes}} - 1$$

2014, y de un índice de retorno sobre el patrimonio (ROE⁶) negativo de -13,0% en el 2013 a uno positivo de 6,4% en el 2014.

Las entidades con mayor rentabilidad sobre activos y patrimonio en el año fueron las sociedades administradoras de fondos de pensión y cesantías (AFP), las cuales registraron un ROA de 15,0% y un ROE de 20,2%, y las sociedades fiduciarias, con un ROA de 15,4% y un ROE de 18,9%.

Tabla 1: Rentabilidad sobre Activos y Patrimonio de las entidades vigiladas por la SFC

Tipo de Intermediario	dic-14		dic-13	
	ROA	ROE	ROA	ROE
Establecimientos de Crédito	1,8%	12,3%	1,8%	11,9%
Industria Aseguradora	2,3%	11,1%	1,4%	6,5%
Soc. Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP)¹	15,0%	20,2%	10,5%	13,8%
Soc. Fiduciarias	15,4%	18,9%	16,2%	19,7%
Soc. Comisionistas de Bolsas	2,1%	8,3%	3,0%	8,6%
Comisionistas de la BVC	2,0%	8,3%	3,0%	8,6%
Comisionistas de la BMC	5,7%	8,6%	4,1%	6,9%
Soc. Administradoras de Fondos Inversión	6,1%	6,4%	-10,2%	-13,0%
Proveedores de Infraestructura	7,1%	9,3%	7,1%	9,4%
Instituciones Oficiales Especiales	0,7%	5,0%	0,6%	4,3%
RENTABILIDAD (Sociedades)	1,9%	11,9%	1,8%	10,8%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 9 de febrero de 2015.

(1) La información de sociedades administradoras de pensiones y cesantías no incluye Prima Media.

Los establecimientos de crédito tuvieron al cierre del año 2014 un ROA de 1,8% y un ROE de 12,3%, mientras que las empresas del sector asegurador registraron en el mismo periodo un ROA de 2,3% y un ROE de 11,1%.

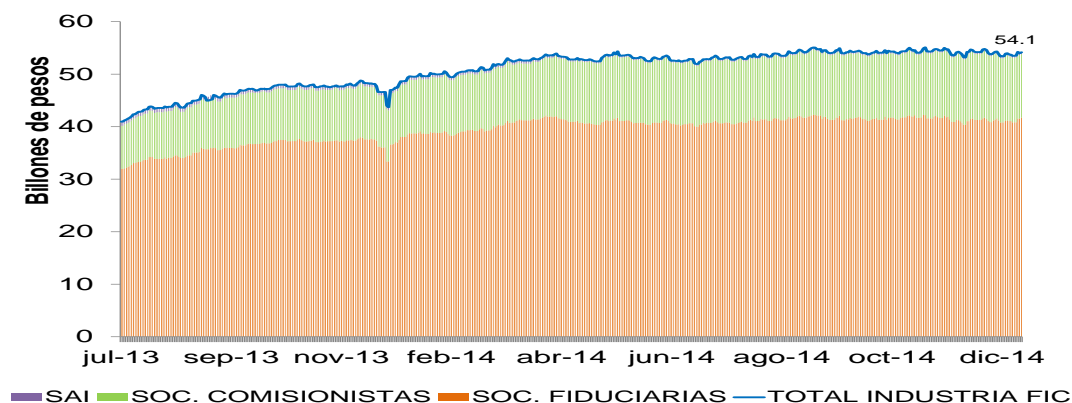
⁶ El índice de retorno sobre el patrimonio se calcula con la siguiente fórmula:

$$ROE = \left(\frac{\text{utilidad}}{\text{patrimonio}} + 1 \right)^{12/\text{mes}} - 1$$

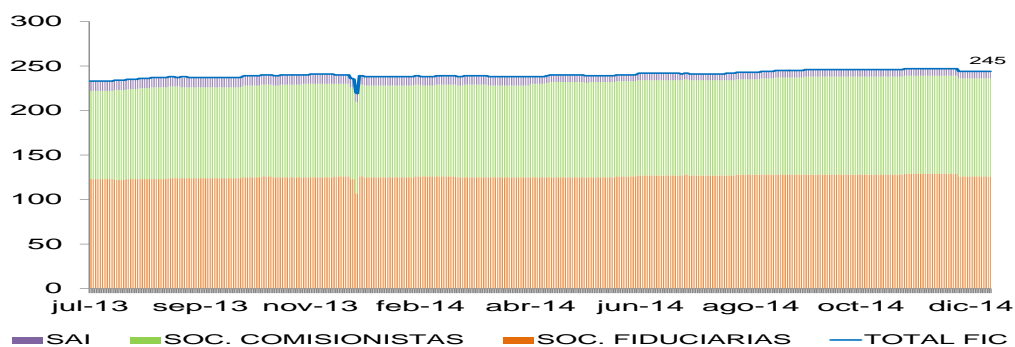
1.2.6. Fondos de Inversión Colectiva (FIC)

Los activos de los 245 fondos de inversión colectiva a 31 de diciembre de 2014 alcanzaron la cifra de \$54,10 billones, es decir, que tuvieron un aumento de \$7,51 billones con respecto al cierre de 2013. Los fondos administrados por las sociedades fiduciarias continuaron siendo los de mayor participación en el total, con activos por valor total de \$41,66 billones, seguidos por los administrados por las sociedades comisionistas de bolsa de valores (SCBV), con \$12,08 billones y los administrados por las sociedades administradoras de inversión (SAI) con \$368,90 miles de millones.

Gráfica 8. Activos de los fondos de inversión colectiva por tipo de intermediario



Gráfica 9. Número de FIC administrados por intermediario



1.2.7. Indicadores de rentabilidad de las carteras administradas

En cuanto a la rentabilidad de los fondos administrados, los indicadores de retorno sobre el activo y el patrimonio lograron también en el año 2014 una evolución favorable frente a los niveles registrados al cierre del 2013. El ROA para fondos de pensiones y cesantías se ubicó en 8,8% frente a -0,4% del año anterior, y un ROE de 8,9% frente a un -0,4% en 2013. Los fondos mutuos de inversión presentaron un ROA de 5,5% y un ROE de 5,8%, superando ampliamente el nivel de 0,9% que registraron estos dos indicadores en 2013, debido al mejor desempeño de su cartera y de sus inversiones.

Tabla 2: Rentabilidad sobre Activos y Patrimonio de los Fondos Administrados

Tipo de Intermediario	dic-14		dic-13	
	ROA	ROE	ROA	ROE
Fondos de Pensiones y Cesantías	8,8%	8,9%	-0,4%	-0,4%
Fondos de Pensiones Obligatorias	9,4%	9,5%	-0,3%	-0,3%
Fondos de Pensiones Voluntarias	3,2%	3,2%	-1,9%	-1,9%
Fondos de Cesantías	5,8%	5,8%	-1,5%	-1,5%
Fondos mutuos de inversión	5,5%	5,8%	0,9%	0,9%
Fondos admin. por Fiduciarias (*)	1,4%	1,5%	1,6%	1,7%
RENTABILIDAD (Fondos)	5,9%	6,0%	0,5%	0,5%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 9 de febrero de 2015.

(*) No incluye las sociedades fiducias

Por otra parte, resulta pertinente destacar que la rentabilidad acumulada por los diferentes tipos de fondos de pensiones y de cesantías superó el nivel mínimo exigido de conformidad con lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley 100 de 1993, en concordancia con los artículos 2.6.5.1.1 y 2.6.9.1.7 del Decreto 2555 de 2010.

Teniendo en cuenta un período de referencia de 40 meses (31 de agosto de 2011 a 31 de diciembre de 2014), los rendimientos del fondo moderado, que es el que tiene mayor participación en el sistema, se ubicó en 7,43%, mientras que en el mismo periodo el fondo de mayor riesgo presentó una rentabilidad acumulada promedio de 8,49%.

Tabla 3: Rentabilidad acumulada de los fondos de pensiones y cesantías

Fondo	Periodo de cálculo	Diciembre 2014		Rentabilidad Noviembre 2014 (1)
		Rentabilidad (1)	Rentabilidad mínima (2)	
Fondos de pensiones obligatorias moderado	Agosto 31 de 2011 a diciembre 31 de 2014	7,43%	4,21%	7,14%
Fondos de pensiones obligatorias mayor riesgo		8,49%	3,99%	8,21%
Fondos de pensiones obligatorias conservador	Diciembre 31 de 2011 a diciembre 31 de 2014	7,79%	5,42%	7,85%
Fondos de pensiones obligatorias retiro programado		8,10%	5,52%	8,11%
Fondos de cesantías - portafolio de largo plazo	Diciembre 31 de 2012 a Diciembre 31 de 2014	1,91%	0,08%	2,16%
Fondos de cesantías - portafolio de corto plazo	Septiembre 30 a diciembre 31 de 2014	3,59%	2,64%	3,31%

(1): Promedio ponderado. La rentabilidad acumulada corresponde a la Tasa Interna de Retorno, en términos anuales, del flujo de caja diario del período de cálculo, que considera como ingresos el valor del tipo de fondo o portafolio al inicio de operaciones del primer día de dicho período (VFI) y el valor neto de los aportes diarios efectuado durante el mismo y como egreso el valor del tipo de fondo o portafolio al cierre del último día del período de cálculo incluidos los rendimientos (VFCR).

(2) Carta Circular 08 de 2015

1.2.8. Afiliados a Fondos de Pensiones y Cesantías

A 31 de diciembre de 2014 los fondos obligatorios de pensiones tenían registrados 12'538.226 afiliados⁷, es decir, un incremento de 799.284 afiliados con respecto al año anterior. De acuerdo con la distribución por edad, el fondo moderado concentró el 59.43% de sus afiliados en un rango de edades entre 15 y 34 años, siendo el fondo con mayor número de afiliados, equivalentes a 11'882,507 adscritos.

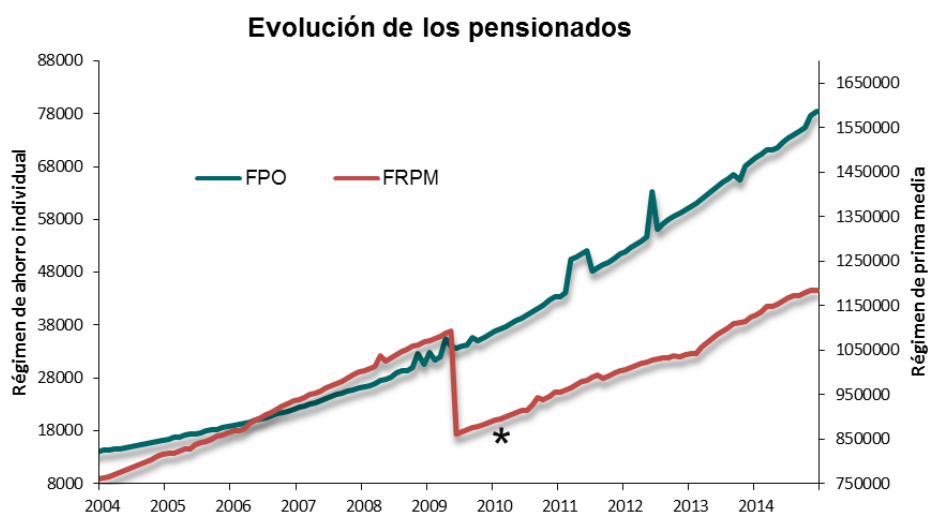
1.2.9. Pensionados

A 31 de diciembre de 2014, el número total de pensionados del sistema general de pensiones ascendió a 1'263.484, de los cuales 93,79% corresponde a los pensionados por los fondos del Régimen de Prima Media (1'184.986 personas) y el porcentaje restante a los pensionados de los fondos de pensiones obligatorias del Régimen de Ahorro Individual (78.498 personas).

⁷ Incluyen los afiliados por convergencia

Del total de pensionados de los fondos de pensiones obligatorias del Régimen de Ahorro Individual, el 46,63% corresponde a pensionados por sobrevivencia, el 27,55% a pensionados por invalidez y el restante 25,82% a pensionados por vejez. Con respecto a los pensionados de los fondos del Régimen de Prima Media, el 74,58% corresponde a los pensionados por vejez, el 21,08% a los pensionados por sobrevivencia y el 4,34% a los pensionados por invalidez.

Gráfica 10



Fuente: Información remitida por las entidades, formatos 495 y 205. Corte a Diciembre de cada año
(*) Excluye información que transmitía Cajanal, liquidada Mediante Decreto No. 2196 de 2009.

1.2.10. Bancarización

Durante el año 2014 la SFC acompañó las iniciativas del Gobierno Nacional y algunas agencias multilaterales tendientes a fomentar la inclusión financiera, procurando que todas las personas, especialmente las de menores ingresos, tengan acceso a productos y servicios financieros formales, impulsando la creación de un marco regulatorio apropiado que logre un adecuado balance entre la oferta de productos financieros a precios accesibles que fomenten la inclusión y el cumplimiento de las normas prudenciales que garanticen la estabilidad del sistema financiero y protejan los recursos del público.

En tal sentido, para facilitar el acceso de las personas de menores ingresos al sistema financiero a través de productos de ahorro con costos reducidos, a finales de octubre fue sancionada la Ley de Inclusión Financiera (Ley 1735 de 2014), mediante la cual se autorizó la creación de sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos. El enfoque de estos intermediarios son los servicios transaccionales como giros, pagos y transferencias a través del uso de nuevas tecnologías.

Tabla 3 A: Indicadores de Cobertura inclusión financiera

Número	Dic 2012	Dic 2013	2014
Cobertura			
Corresponsales bancarios	34.178	49.147	87.839 ⁽¹⁾
Oficinas	5.962	6.267	6.213 ⁽²⁾

(1): Dato a noviembre de 2014

(2): Dato a septiembre de 2014

Tabla 3 B: Indicadores de Transaccionalidad y uso de productos inclusión financiera

Número	Dic 2012	Dic 2013	2014
Transaccionalidad			
Transacciones corresponsales bancarios	65.081.129	90.707.565	106.781.570 ⁽¹⁾
Transacciones oficinas	689.249.358	690.715.737	346.002.796 ⁽²⁾
Transacciones telefonía móvil	32.712.408	77.509.667	50.138.804 ⁽²⁾
Uso de productos			
Adultos con al menos 1 producto financiero (% población adulta)	67.1%	71%	71.5% ⁽³⁾
Cuentas de ahorro	43.193.633	46.090.797	50.553.751 ⁽¹⁾
Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAES)	2.910.631	3.449.201	3.296.270 ⁽¹⁾
Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS)	18.439	101.974	103.889 ⁽⁴⁾
Depósitos de dinero electrónico	809.605	1.889.446	2.273.583 ⁽⁴⁾
Desembolsos de microcrédito (Cifras en millones \$)	2.944.048	3.450.971	3.587.765 ⁽¹⁾

(1) Cifras disponibles a noviembre de 2014

(3) Supera meta PND 2010 - 2014 (68%)

(2) Cifras disponibles a junio de 2014

(4) Cifras disponibles a agosto de 2014

Por otra parte, y con el propósito de ofrecer mejores opciones de financiamiento para los colombianos, mediante el Decreto 2654 del 17 de diciembre de 2014 se creó el “crédito de consumo de bajo monto”, a partir del cual la SFC expidió la Resolución 2259 del 22 de diciembre de 2014, donde certificó el interés bancario corriente para el consumo de bajo monto. Esta última tasa incorpora un mayor riesgo implícito en el otorgamiento de créditos, lo que permitirá que la población que no cuenta con historial crediticio encuentre alternativas de financiamiento formal y de menor costo frente a las definidas por agiotistas.

Los principales logros que se han alcanzado en materia de bancarización son los siguientes:

- Desarrollo del Reporte de inclusión financiera.
- Reglamentación de los depósitos electrónicos (transaccionalidad).
- Aumento en el número de puntos de contacto y de personas con al menos un producto financiero.

1.3. Mercado de Valores

1.3.1. Ofertas Públicas autorizadas en el año por la SFC

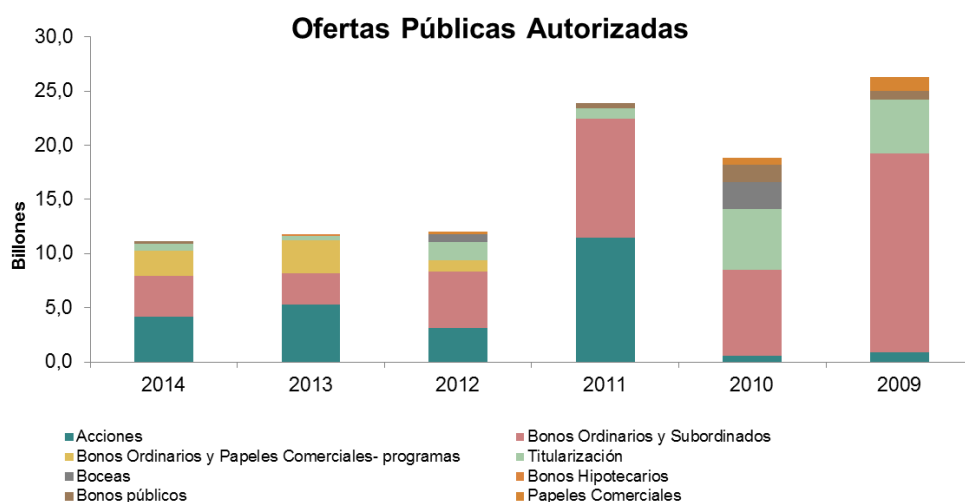
Durante el año 2014 se realizaron 12 ofertas públicas de valores en el mercado primario colombiano, por un monto total de \$11,5 billones.

De las mencionadas ofertas, 11 correspondieron al mercado principal, por \$ 11,4 billones (99,1% del total) y una al mercado secundario, por \$ 100 mil millones.

Tabla 4: Ofertas Públicas de Valores realizadas en el Mercado Primario

CLASE DE MERCADO	2014		2013		2012	
	NÚMERO OFERTAS	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)
MERCADO PRINCIPAL						
Con autorización específica:	5	5.910.560	10	10.622.553	18	7.383.946
- Acciones	2	4.162.000	4	5.322.553	7	3.168.946
- Otros títulos emitidos por sector privado	2	1.500.000	5	2.300.000	11	4.215.000
- Títulos emitidos por entidades públicas	1	248.560	1	3.000.000		
Con Autorización Automática	6	5.514.926	4	1.132.089	5	4.566.045
TOTAL MERCADO PRINCIPAL	11	11.425.486	14	11.754.642	23	11.949.991
SEGUNDO MERCADO						
Acciones						
Otros títulos emitidos por sector privado					1	105.221
Títulos emitidos por entidades públicas						
Con Autorización Automática	1	100.000				
TOTAL SEGUNDO MERCADO	1	100.000			1	105.221
TOTAL	12	11.525.486	14	11.754.642	24	12.055.212

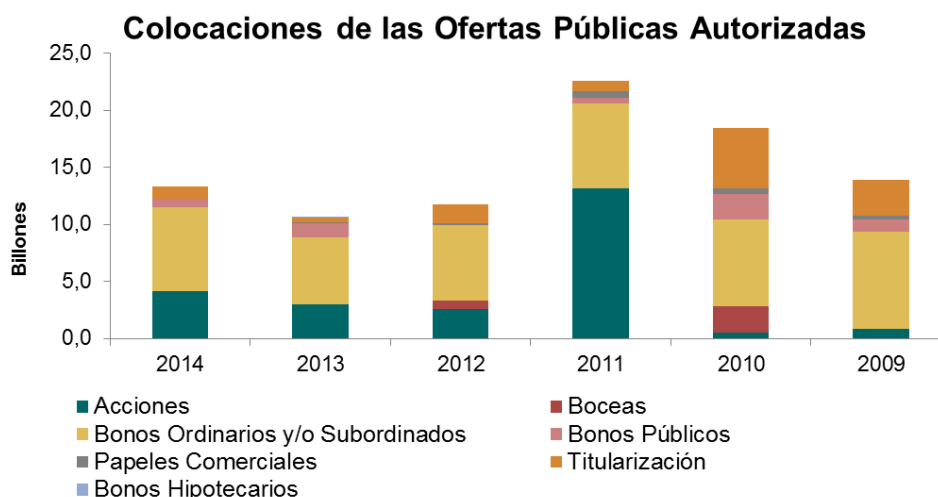
Gráfica 11



1.3.2. Colocación de las Ofertas Públicas realizadas en el mercado primario

De las emisiones ofrecidas en el mercado público de valores durante el año 2014 se efectuaron colocaciones por un valor total de \$13,3 billones. De esta cifra, los bonos ordinarios y/o subordinados representaron el 55,4%, las acciones el 31,4%, las titularizaciones el 7,7% y los bonos de deuda pública interna el 5,6%.

Gráfica 12



1.3.3. Negociaciones de valores a través de los mercados y sistemas organizados

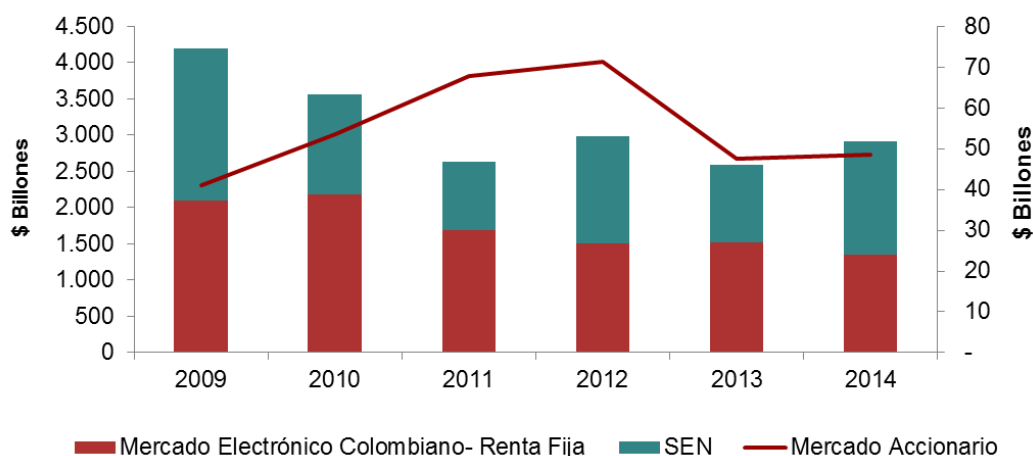
Durante 2014 en el Mercado Electrónico Colombiano se negociaron títulos de renta fija por \$1.355,9 billones, lo que representa un descenso del 10,7% frente al monto transado el año anterior.

El total negociado con acciones a través de la Bolsa de Valores de Colombia ascendió a \$48,6 billones, es decir un 2,0% más que lo negociado en el año 2013.

En el Sistema Electrónico de Negociación-SEN, administrado por el Banco de la República, el total de transacciones alcanzó los \$1.563,2 billones, con un incremento de 46,2% con relación a lo observado un año atrás.

Gráfica 13

Monto negociado en los mercados de valores organizados



Por clase de valor, los más negociados siguen siendo los títulos de tesorería TES, que son instrumentos de deuda pública interna emitidos por el Gobierno Nacional, cuyo monto representó el 88,0% del total de las transacciones en 2014, seguidos por los bonos emitidos por entidades públicas, con el 4,88%, los certificados de depósito a término (CDT) con el 3,97% y las acciones con el 1,64%, entre otros.

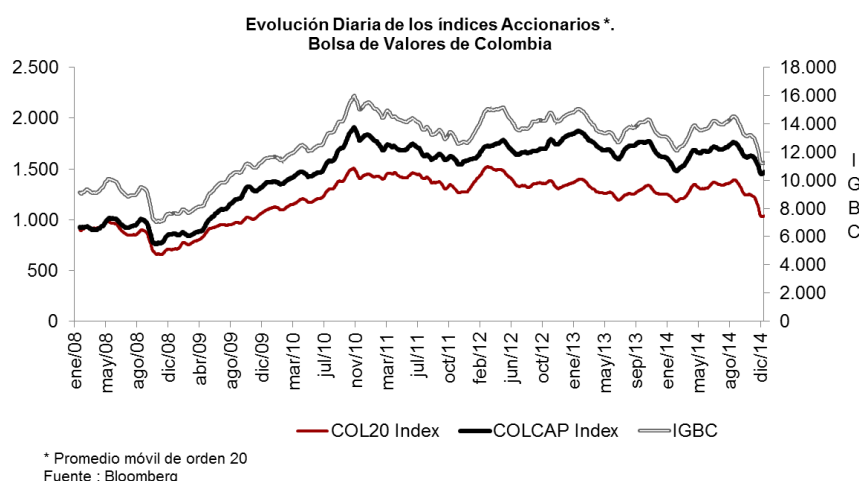
1.3.4. Evolución de los principales Índices bursátiles en Colombia

Como se mencionó en el numeral 1.1. del presente informe, en el segundo semestre del año 2014 se presentó una drástica caída en los precios internacionales del petróleo, originada en una oferta abundante del crudo y perspectivas de reducción en la demanda, situación que afectó adversamente los precios de las acciones de las empresas dedicadas a la extracción de petróleo que se negocian en la Bolsa de Valores de Colombia, las cuales tienen una participación importante en las canastas definidas para el cálculo de los diferentes índices bursátiles y cuya caída estuvo en un rango entre 43% y 62% en el año, a lo cual se unió la incertidumbre que generó el crecimiento de grandes economías como Europa, China y Estados Unidos. En contraste, durante el año 2014 tuvieron una evolución favorable las acciones del sector financiero, que en general presentaron

valorizaciones superiores al 18%, seguidas por las de empresas emisoras de los sectores de servicios públicos, alimentos y cemento, entre otros.

Al finalizar el año 2014 el índice de precios de las acciones de la Bolsa de Valores de Colombia, denominado IGBC, que refleja el comportamiento promedio de los precios de las acciones en el mercado, ocasionado por la interacción de las fluctuaciones de la oferta y la demanda en el periodo, tuvo una reducción del 10,9% con respecto al año 2013, finalizando en 11.634,63.

Gráfica 14

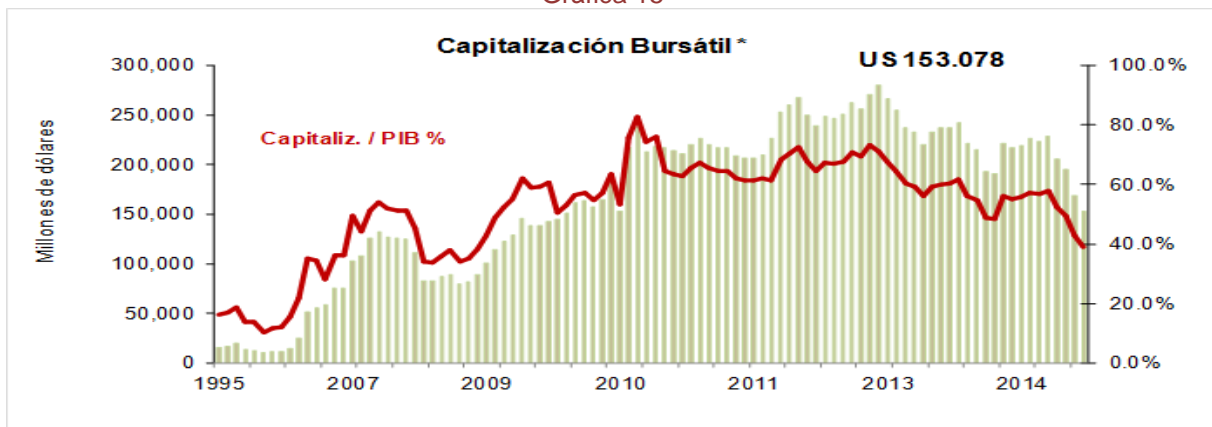


Por su parte el índice Colcap, que agrupa a las 20 principales acciones, perdió durante el último año 5,81%%, cerrando en 1.512,98. Este resultado, unido a la caída registrada en el año 2013, representa una disminución en el precio de las acciones durante los dos últimos años de aproximadamente 17,4%.

La capitalización bursátil⁸ por su parte llegó a \$364,1 billones al cierre de 2014, equivalente a USD\$ 153.079 millones, con una disminución del 12.1% frente al año anterior.

⁸ La capitalización bursátil se calcula multiplicando la cotización o precio en bolsa de la acción por el número de acciones que componen el capital de la empresa. La capitalización total de las empresas cuyas acciones se cotizan en la Bolsa de Valores de Colombia se obtiene sumando todas las cotizaciones de dichos valores en un momento dado. Este índice se emplea para comparar mercados bursátiles.

Gráfica 15



1.3.5. Operaciones en el Mercado Integrado Latinoamericano

Durante el año 2014 se registraron a través del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) 5.033 operaciones, 2.035 más que en año anterior. Tales transacciones fueron equivalentes a US\$118.7 millones, lo que representa una disminución de 15.25% frente al valor registrado doce meses atrás.

Gráfica 16



1.3.6. Comportamiento del peso frente a otras monedas americanas

Al cierre del 2014 las principales monedas latinoamericanas registraron una depreciación frente al dólar de los Estados Unidos de América. En particular, el peso argentino se devaluó un 29,84%, el peso colombiano un 24,17%, el peso chileno un 15,42%, el peso mexicano un 13,15%, el real brasilero un 12,51% y el nuevo sol peruano un 6,54%. De esta manera, el índice LACI⁹ presentó una disminución de 12,95% al pasar de 94,43 a 82,20 entre el 31 de diciembre de 2013 e igual fecha de 2014.



Fuente: Bloomberg

⁹ El LACI es un índice ponderado por liquidez y duración que indica el valor del dólar frente a las principales monedas latinoamericanas: real brasilero (33%), peso mexicano (33%), peso argentino (10%), peso chileno (12%), peso colombiano (7%) y el nuevo sol peruano (5%). Una disminución del LACI implica una apreciación del dólar contra estas monedas.

PARTE 2: GESTIÓN REALIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EN EL AÑO 2014

2.1. Gestión de regulación

2.1.1. Seguimiento Legislativo

Durante el año 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia realizó seguimiento a los proyectos de ley relacionados con temas de competencia de la entidad que se tramitaron en el Congreso de la República y participo en algunos casos, emitiendo concepto respecto de diversas iniciativas, particularmente en aquellas que terminaron con la expedición de las siguientes leyes:

Tabla 5: Leyes relacionadas con temas de competencia de la SFC

No. DE LEY	DESCRIPCIÓN
Ley 1708 de 2014	Por medio de la cual se expide el Código de Extinción de Dominio.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del derecho a Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1731 de 2014	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de financiamiento para la reactivación del sector agropecuario, pesquero, acuícola, forestal, y agroindustrial y se dictan otras disposiciones relacionadas con el fortalecimiento de la corporación colombiana de investigación agropecuaria (Corpoica).
Ley 1735 de 2014	Por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones.
Ley 1739 de 2014	Por medio de la cual se modifica el Estatuto Tributario, se crean mecanismos de lucha contra la evasión y se dictan otras disposiciones.
Ley 1746 de 2014	Por medio de la cual se aprueba el protocolo adicional al acuerdo marco de la Alianza del Pacífico, firmado en la ciudad de Cartagena, República de Colombia, el 10 de febrero de 2014.
Ley 1748 de 2014	<i>Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de servicios financieros y se dictan otras disposiciones.</i>

2.1.2. Seguimiento a proyectos de decretos

Durante el año 2014 la SFC colaboró con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en la revisión y elaboración de comentarios respecto de diversos proyectos de decretos relacionados con el sistema financiero colombiano y las entidades que lo integran.

Una gestión similar se llevó a cabo frente a otros ministerios, como los de Salud, Trabajo y Seguridad Social, principalmente, en el trámite de decretos relacionados con temas de la competencia de esta superintendencia.

Los principales decretos respecto a los cuales se adelantó la labor antes mencionada durante el periodo objeto del presente informe fueron los siguientes:

Tabla 6: Decretos relacionados con temas de competencia de la SFC

No. DEL DECRETO	DESCRIPCIÓN
Decreto 135 de 2014	Por el cual se desarrolla el esquema de ahorro de cesantías, se establece el beneficio proporcional al ahorro en el Mecanismo de Protección al Cesante y se dictan otras disposiciones.
Decreto 154 de 2014	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 701 de 2013 en relación a la tasa de interés pactada para el desembolso de créditos para la compra de vivienda y contratos de leasing habitacional del programa FRECH Contracíclico 2013.
Decreto 161 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 123 de la Ley 1450 de 2011 en lo que respecta a la cobertura de tasa de interés para los potenciales deudores de crédito pertenecientes a los hogares que resulten beneficiarios del 'Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores'.
Decreto 288 de 2014	Por el cual se reglamenta la Ley 1580 de 2012 -Pensión familiar-.
Decreto 457 de 2014	Por el cual se organiza el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera, se crea una Comisión Intersectorial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 0673 de 2014	Por el cual se modifica el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010 y se dictan otras disposiciones (Subasta de seguros).
Decreto 0816 de 2014	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los límites individuales de crédito, los regímenes de inversión de los recursos de los fondos de cesantías, de los fondos de pensiones obligatorias y del portafolio que respalda las reservas técnicas de las compañías de seguros de vida y se modifica parcialmente la definición de fondos de capital privado.
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos

No. DEL DECRETO		DESCRIPCIÓN
Decreto de 2014	1019	Por el cual se modifica el Título 3 del Libro 2 de la Parte 5 del Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el Segundo Mercado y se dictan otras disposiciones
Decreto de 2014	1051	Por el cual se reglamenta el artículo 13 de la Ley 100 de 1993 y se dictan normas para la liquidación y pago de los bonos pensionales
Decreto de 2014	1150	Por el cual se modifica el artículo 18 del Decreto 2080 de 2000 con el fin definir el régimen general de la inversión de capitales del exterior en el país y señalar las modalidades, destinación, y condiciones generales de esas inversiones.
Decreto de 2014	1058	Por el cual se adiciona un capítulo al Título 1 del Libro 28 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, relacionado con la operación de leasing habitacional destinado a la adquisición de vivienda familiar con componente de capital administrado como ahorro a largo plazo prevista en el inciso primero del artículo 37 de la Ley 1537 de 2012.
Decreto de 2014	1068	Por el cual se adiciona un párrafo al artículo 3.1.1.5.2 del Decreto 2555 de 2010 en relación con las operaciones de los fondos de inversión colectiva.
Decreto de 2014	1102	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el Ahorro Voluntario Contractual del Fondo Nacional del Ahorro
Decreto de 2014	1104	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las reglas especiales para la liquidación de negocios fiduciarios de entidades fiduciarias
Decreto de 2014	1219	Por el cual se reglamenta el artículo 89 de la Ley 1676 de 2013 y se modifican los Decretos 4350 de 2006 y 2669 de 2012 con el ánimo de evitar que las empresas de factoring incurran en el delito de captación masiva y habitual de dineros del público, con las consecuencias que de tal conducta pueden derivarse y también determinar la forma de implementación del límite de solvencia.
Decreto de 2014	1368	Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011.
Decreto de 2014	1442	Por el cual se establece como obligatoria la implementación de un esquema de compensación en el Sistema General de Riesgos Laborales por altos costos de siniestralidad y se dictan otras disposiciones.
Decreto de 2014	1648	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con los instrumentos que componen el patrimonio técnico de los establecimientos de crédito.
Decreto de 2014	1745	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con la licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional.

No. DEL DECRETO		DESCRIPCIÓN
Decreto de 2014	1861	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con la metodología del cálculo de rentabilidad mínima obligatoria para el portafolio de corto plazo.
Decreto de 2014	1954	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en relación con algunas disposiciones aplicables al Comité de Coordinación para el seguimiento al Sistema Financiero.
Decreto de 2014	2087	Por el cual se reglamenta el Sistema de Recaudo de Aportes del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS - y se dictan otras disposiciones.
Decreto de 2014	2129	Por el cual se señala un nuevo plazo para que los preparadores de información financiera que conforman el grupo 2 den cumplimiento al nuevo marco técnico normativo en materia contable, según lo señalado en el parágrafo 4 del artículo 3 del Decreto 3022 de 2013.
Decreto de 2014	2267	Por el cual se modifican parcialmente los decretos 1851 y 3022 de 2013 y se dictan otras disposiciones, en relación con el proceso de convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
Decreto de 2014	2463	Por el cual se modifica el Decreto 1117 de 2013 relacionado con la inversión de los excedentes de liquidez de los Institutos de Fomento y Desarrollo de las Entidades Territoriales.
Decreto de 2014	2510	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en relación con los mecanismos de estabilización de precios y se dictan otras disposiciones.
Decreto de 2014	2547	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con las normas aplicables a las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros productos.
Decreto de 2014	2654	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con el crédito de consumo de bajo monto.
Decreto de 2014	2615	Por el cual se modifica el marco técnico normativo de información financiera para los preparadores de la información financiera que componen el grupo 1 previsto en el Decreto 2784 de 2012, modificado por el anexo del Decreto 3023 de 2013.
Decreto de 2014	2685	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los índices accionarios utilizados dentro de la metodología de cálculo de la rentabilidad mínima obligatoria para el portafolio de largo plazo de los fondos de cesantía.

2.1.3. Instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia a sus entidades supervisadas

La SFC emitió durante el año 2014 cuarenta y cinco instructivos relacionados con diferentes aspectos del funcionamiento de las entidades sujetas a su vigilancia o control, dentro de las cuales se considera pertinente destacar las siguientes:

- **Estándares de protección a los consumidores financieros que invierten a través de fondos de inversión colectiva.**

La SFC expidió las Circulares Externas 015, 026 y 031 de 2014, mediante las cuales se establecieron las reglas aplicables al proceso de autorización de la actividad de custodia de valores por parte de las sociedades fiduciarias, así como los nuevos estándares para el desarrollo del esquema de fondos de inversión colectiva (FIC), y la segmentación de las actividades de administración, gestión y distribución de dichos fondos, en desarrollo de lo dispuesto en los Decretos 1242 y 1243 de 2013.

Las reglas establecidas en la Circular 015 tienen como objetivo mejorar el esquema de protección de los activos de los inversionistas, mediante la puesta en funcionamiento de una custodia especializada e independiente respecto de los valores que conforman el portafolio de los FIC y el seguimiento de los dineros asociados a las operaciones sobre dichos valores.

Con estas instrucciones se fortalecen los mecanismos de control y supervisión sobre las operaciones realizadas en el mercado, gracias a la definición clara de las responsabilidades de los contratantes de los servicios de custodia. En especial se resalta el deber de verificar el cumplimiento de las normas sobre límites, restricciones y prohibiciones legales aplicables a las operaciones sobre los valores custodiados, incluidas las reglas de los fondos de inversión colectiva.

Por su parte, a través de la Circular Externa 026 se expidieron las instrucciones que permiten la implementación de estándares internacionales para el desarrollo de las actividades de administración, gestión y distribución de los FIC, con el propósito de hacer más competitiva esta industria dentro de un contexto de integración e internacionalización de los mercados, y adicionalmente se establecieron las condiciones aplicables al plan de ajuste de los FIC y su transición.

Las reglas establecidas en la circular permiten la adopción de estándares que contribuyen a la especialización de las actividades e imparte instrucciones claras en relación con la protección de los inversionistas bajo este nuevo esquema. Igualmente, con las instrucciones se establecen criterios para la delegación de la actividad de gestión en gestores extranjeros, así como los criterios respecto del deber de asesoría especial con el fin de permitir un mayor acceso de los inversionistas a los productos, con reglas claras de protección y revelación de información.

- **Mejores estándares de gobierno corporativo para emisores de valores**

El nuevo Código País fue expedido por parte de la SFC mediante la Circular Externa 028 de 2014. Con esta nueva Circular se sustituye el código anterior, expedido en 2007. El nuevo código país está integrado por 33 medidas, las cuales agrupan 148 recomendaciones tomadas de las mejores prácticas internacionales, en temas relacionados con el derecho y trato equitativo a los accionistas, la asamblea general de accionistas, la junta directiva, la arquitectura de control y la transparencia de la información, tanto financiera como no financiera.

- **Fortalecimiento de los procesos de contratación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional**

La SFC expidió la Circular Externa 022 de 2014, mediante la cual se establecen las condiciones mínimas que deben tener en cuenta los establecimientos de crédito para adelantar procesos de licitación para la contratación de pólizas de seguros asociadas a créditos en los cuales exista una garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional, en casos en los que actúen como tomadores de seguros por cuenta de sus deudores o locatarios.

En dichos procesos de licitación podrán participar todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a contratar, que tengan una calificación de riesgo igual o superior a 'A' otorgada por una sociedad calificador de riesgo vigilada por la SFC y que cumplan los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones.

Es importante resaltar que en estos procesos los establecimientos de crédito deben garantizar la igualdad de acceso, al requerir la concurrencia de por lo menos dos compañías aseguradoras.

Con estas instrucciones se busca mantener un balance adecuado entre la gestión de los riesgos y la protección de los derechos de los consumidores financieros.

Los principales elementos de la reglamentación son:

- ✓ Estandarización de los tiempos para adelantar las diferentes etapas del proceso.
- ✓ Contenido mínimo de los pliegos de condiciones.
- ✓ Definición de criterios de admisibilidad adicionales como capacidad financiera, experiencia y atención.
- ✓ Definición de lineamientos mínimos en las coberturas de los seguros a licitar.
- ✓ Obligaciones contractuales homogéneas para las compañías aseguradoras.
- ✓ Suministro de información en las mismas condiciones para las entidades aseguradoras interesadas en presentar posturas.
- ✓ Suministro de información a los deudores y locatarios de las condiciones generales de las pólizas contratadas y de los costos asociados a las mismas.

Con la expedición de estas instrucciones Colombia avanza en el proceso de optimización de los costos asociados a los créditos con garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional, que se inició con la expedición del Decreto 673 de 2014 por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- **Actualización de las principales normas que rigen al sector financiero, asegurador y al mercado de valores**

La SFC recopiló, reorganizó y actualizó el compendio de normas y jurisprudencia que rigen en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores, mediante la expedición de la Circular Externa 029 de 2014 o Nueva Circular Básica Jurídica, la cual contiene las instrucciones impartidas tanto por la Superintendencia Financiera de Colombia como por las anteriores Superintendencia Bancaria y Superintendencia de Valores desde 1996 y que se encuentran vigentes a la fecha.

La normativa quedó agrupada por estructura temática, lo que facilita al usuario la consulta e identificación de contenidos distribuidos en tres grandes partes:

- ✓ **Parte I.** Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas
- ✓ **Parte II.** Mercado intermediado
- ✓ **Parte III.** Mercado desintermediado

Igualmente, cada una de estas partes quedó integrada por títulos y capítulos cuyo contenido responde a la evolución de la regulación del sector y a los cambios derivados del creciente desarrollo de la industria. Se definió además un estilo de numeración que permite que en el futuro se puedan incluir fácilmente nuevas instrucciones.

Además del Índice General diseñado para facilitar la consulta temática de cada sector, la nueva Circular Básica Jurídica ofrece una tabla de contenido específica en cada capítulo, permitiendo identificar con claridad los diferentes aspectos desarrollados en él.

- **Otras circulares externas**

A continuación se presenta la relación de las principales circulares externas expedidas durante el año 2014 por la SFC en ejercicio de su facultad de instrucción a las entidades supervisadas:

Tabla 7: Principales circulares expedidas por la SFC en 2014

No. DE CIRCULAR EXTERNA SFC	DESCRIPCIÓN
1	Imparte instrucciones relativas al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
2	Modifica al Plan de Cuentas (PUC) del Banco de la República.

No. DE CIRCULAR EXTERNA SFC	DESCRIPCIÓN
3	Adiciona el numeral 3.4.4 al Capítulo Segundo del Título VI y el literal m) al numeral 4.4.3.2 del Capítulo Tercero del Título I de la Circular Básica Jurídica, y modificar el Capítulo IX de la Circular Básica Contable y Financiera, en materia de remuneración a favor de intermediarios de seguros del ramo de riesgos laborales.
4	Contribuciones del artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para el primer semestre de 2014.
7	Imparte instrucciones en materia de cobertura de tasa de interés para la financiación de vivienda de interés social prioritaria nueva urbana a los potenciales deudores de crédito pertenecientes a los hogares que resulten beneficiarios del programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 161 de 2014 y la Resolución 620 de 2014 del Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, - FRECH Ley 1450 de 2011 VIP Ahorradores.
8	Modifica el Capítulo Séptimo del Título VI de la Circular Básica Jurídica y los códigos de trámites de correspondencia dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia.
9	Imparte instrucciones relativas a la modificación del formulario de vinculación para realizar las solicitudes de traslado entre entidades administradoras del sistema general de pensiones para la obtención de la pensión familiar.
10	Modifica la metodología de medición y al Reporte Estándar del Riesgo de Liquidez de las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores y establecimiento de un límite inferior para el indicador de riesgo de liquidez.
11	Imparte instrucciones relativas al reporte de información relacionada con el régimen especial de control y vigilancia para los INFIS.
12	Imparte instrucciones relativas para el envío de la información correspondiente al cálculo de solvencia de las entidades que administran recursos de la seguridad social.
13	Imparte instrucciones relativas al Informe de auditoría al Estado de Situación Financiera de Apertura.
14	Imparte instrucciones relativas al formato de presentación para el Estado de Situación Financiera de Apertura (ESFA), bajo el nuevo marco técnico normativo en materia contable para la convergencia hacia las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
15	Adiciona un Capítulo al Título IX de la Circular Básica Jurídica en relación con la nueva actividad de custodia de valores.

No. DE CIRCULAR EXTERNA SFC	DESCRIPCIÓN
16	Imparte instrucciones relativas al procedimiento para el intercambio de información y la transferencia de recursos entre las administradoras del Sistema General de Pensiones y la administradora del mecanismo BEPS.
17	Modifica el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez para incorporar ajustes en el cálculo del flujo de vencimientos no contractuales y en la definición de los Activos Líquidos de Alta Calidad.
19	Imparte instrucciones relativas a las contribuciones del artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para el segundo semestre de 2014.
20	Imparte instrucciones en materia de contabilización de los recursos de ahorro voluntario de cesantías para el Mecanismo de Protección al Cesante y reporte de información relacionada con dichos recursos y con los que se trasladan al Mecanismo del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS-.
21	Imparte instrucciones relativas al catálogo único de información financiera con fines de supervisión.
22	Imparte instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios.
23	Implementa una nueva proforma para la remisión de información relacionada con los afiliados a los Fondos de Cesantías y su acceso al Mecanismo de Protección al Cesante.
25	Imparte instrucciones sobre operaciones que se compensen y liquiden en una cámara de riesgo central de contraparte y mediante las cuales se modifican el Capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera, el Capítulo Décimo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica y el instructivo de la proforma F.0000-146 "Valoración de instrumentos financieros derivados básicos ('Plain Vanilla')", correspondiente a los formatos 468, 469, 470, 471 y 472.
26	Imparte instrucciones mediante las cuales se subroga el Título VIII de la Circular Básica Jurídica, con el fin de incorporar las reglas aplicables a la administración, gestión y distribución de fondos de inversión colectiva, de acuerdo con el Decreto 1242 de 2013, modificado por el Decreto 1068 de 2014, y se establecen las condiciones aplicables al plan de ajuste de Fondos de Inversión Colectiva (FICs) y su transición.
27	Modifica la Nota Técnica del Ramo BEPS incorporada en el Anexo 9 del Título VI de la Circular Básica Jurídica.
28	Presenta el Nuevo Código País y Adopción del Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas.

No. DE CIRCULAR EXTERNA SFC	DESCRIPCIÓN
29	Reexpide la Circular Básica Jurídica.
30	Imparte instrucciones relacionadas con las inversiones obligatorias en el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO.
31	Modifica la Circular Externa 026 de 2014 en relación con el cronograma de implementación del nuevo esquema de funcionamiento de Fondos de Inversión Colectiva (FICs) y otras disposiciones.
32	Modifica al esquema de provisiones aplicable a los créditos y operaciones de redescuento de las entidades autorizadas para realizar tales actividades.
33	Ajusta el Catálogo único de información financiera con fines de supervisión, de conformidad con el Decreto 2267 del 11 de noviembre de 2014.
34	Imparte instrucciones en relación con la clasificación, valoración y contabilización de inversiones, de conformidad con el Decreto 2267 de 2014.
35	Modifica el “Formulario de Solicitud de Vinculación a Entidades Administradoras del Sistema General de Pensiones” y establece su anexo para permitir la solicitud de vinculación al mecanismo BEPS.
36	Imparte instrucciones relacionadas con el tratamiento de las diferencias netas positivas y/o negativas que se generen en la aplicación por primera vez de las NIIF y otras instrucciones.
39	Adiciona el Capítulo XIII-14 a la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) y modifica los Formatos 110 - NIIF (Proforma F.1000-48) y 301 – NIIF (Proforma F.0000-97).
42	Modifica los Formatos 135, 136 y 137- NIIF (Proforma F.6000-03), el formato 303 - NIIF (Proforma F.6000-25), los formatos 312, 313 y 314 – NIIF (Proforma F.0000-101), el Formato 464 – NIIF (Proforma F.7000-18) y el Formato 505 – NIIF (Proforma F.0000-152) y sus correspondientes instructivos.
43	Modifica el Capítulo XIII-12 de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), adición del Anexo 1 del mismo Capítulo y modificación del Formato 366 – NIIF (Proforma F- 8000-001), el Formato 368 – NIIF (Proforma F- 8000-003), el Formato 369 – NIIF (Proforma F- 8000-004), el Formato 370 – NIIF (Proforma F- 8000-005), el Formato 371 – NIIF (Proforma F- 8000-006), el Formato 372 – NIIF (Proforma F- 8000-007) y el Formato 373 – NIIF (Proforma F- 8000-008).
44	Modifica el instructivo de la Proforma F3000-76, Formato 478: “Riesgo de Suscripción”, para hacer claridad en el cálculo de los siniestros liquidados para las Administradoras de Riesgos Laborales.

No. DE CIRCULAR EXTERNA SFC	DESCRIPCIÓN
45	Establece la metodología de agregación de índices de renta variable local, para efectos del cálculo de la rentabilidad mínima obligatoria del portafolio de largo plazo de cesantía y de los tipos de fondos de pensiones obligatorias.

2.2. Gestión de Supervisión

De conformidad con lo establecido en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único para el Sector Financiero), el Presidente de la República ejerce a través de la Superintendencia Financiera de Colombia la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

La supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema, salvaguardar la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los ahorradores, inversionistas y consumidores financieros en general.

En el contexto antes descrito, a 31 de diciembre de 2014 se encontraban sometidas a la supervisión de la SFC un total de quinientas veintitrés (523) entidades. Por su actividad económica, las referidas entidades se clasifican en la siguiente forma:

Tabla 8: Entidades supervisadas por subsectores

SUBSECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	NÚMERO
Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor	6
Almacenes Generales de Depósito	4
Bolsas Agropecuarias	1
Bolsas de Valores	1
Cámara de Riesgo Central de Contraparte	1
Sociedad de Intermediación Cambiaria y Servicios Financieros Especiales	2
Compañías de Financiamiento	21

Compañías de Seguros Generales	24
Compañías de Seguros de Vida	19
Cooperativas Financieras	5
Cooperativas de Seguros	2
Corporaciones Financieras	5
Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media	5
Entidades Titularizadoras	2
Establecimientos Bancarios	23
Fondos de Garantías	1
Fondos Mutuos de Inversión	39
Instituciones Oficiales Especiales (IOE)	12
Institutos de Fomento y Desarrollo Regional (INFIS)	1
Oficinas de Representación en Colombia de Organismos Financieros del Exterior	45
Oficinas de Representación sin Establecimiento de Comercio	14
Oficinas de Representación del Mercado de Valores	22
Oficinas de Representación en Colombia de Reaseguradoras del Exterior	17
Organismos de Autorregulación	1
Proveedores de Precios para Valoración	2
Sociedades Administradoras de Sistemas de Compensación y Liquidación de Divisas	1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación y Registro de Divisas	4
Sociedades Administradoras de Depósitos Centralizados de Valores	1
Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía	4
Sociedades Administradoras de Inversión	3
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación de Valores y de Registro de Operaciones sobre Valores	4
Sociedades Calificadoras de Valores	3
Sociedades de Capitalización	3
Sociedades Comisionistas de Bolsas Agropecuarias	18
Sociedades Comisionistas de Bolsas de Valores	23
Sociedades Corredoras de Seguros y Reaseguros	50
Sociedades Fiduciarias	27
Emisores de valores controlados (no incluye a emisores sometidos a vigilancia)	107
Total de entidades supervisadas	523

2.2.1. Modelo Integral de Supervisión - MIS

El año de 2014 se terminó la construcción de la metodología de supervisión basada en riesgos (SBR) y comenzó la implementación de la metodología al interior de la SFC con la conformación de equipos de trabajo integrados por representantes de las diferentes delegaturas institucionales y de riesgos, los cuales son los encargados de supervisar a los grupos bancarios más importantes del país y a la industria aseguradora.

A continuación se detallan los principales avances logrados en el transcurso del año 2014:

- Finalización de la fase de desarrollo de toda la documentación necesaria para la implementación de la metodología de supervisión basada en riesgos (SBR), que incluye:
 - ✓ Guías y plantillas internas y externas de criterios de evaluación para actividades significativas, funciones de control, riesgo neto, capital, rentabilidad, liquidez y riesgo compuesto, las cuales fueron socializadas al interior de la SFC.
 - ✓ Material para capacitaciones internas al interior de la SFC.
- Realización de las siguientes actividades necesarias para iniciar la implementación del Marco de Supervisión Basada en Riesgos en la SFC:
 - ✓ Construcción del Plan de Supervisión de la SFC para el periodo 2014 – 2016, el cual se construyó siguiendo los principios de la SBR.
 - ✓ Presentación del proyecto e inicio de su implementación, a nivel de conglomerados, respecto de las siguientes entidades vigiladas: Bancolombia, Davivienda, BBVA, Banco de Bogotá, Banco Colpatria/Scotiabank, Suramericana de Seguros, Seguros Bolívar, Allianz, Mapfre, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas, Banco BCSC, Banco Corpbanca/Helm, Banco GNB Sudameris, Banco Citibank y Banco Coomeva.
 - ✓ Iniciación del piloto para la implementación de la metodología de supervisión basada en riesgos respecto de emisores de valores sujetos a control exclusivo de la SFC, particularmente con Nutresa S.A.

- ✓ Ejecución de visitas bajo el modelo de supervisión basada en riesgos a fiduciarias y administradoras de fondos de pensiones (AFP), particularmente a Fiduciaria Bogotá y AFP Protección.
- ✓ Creación de la figura de “Supervisor Líder”, que es el funcionario encargado de actuar como centro de coordinación de la supervisión de las instituciones asignadas y contacto principal de la SFC con las instituciones, así como de liderar el trabajo realizado por las unidades de análisis.
- ✓ Conformación de las Unidades de Análisis de las entidades supervisadas, integradas por representantes designados por las delegaturas Institucionales y de Riesgos, quienes estarán a cargo de realizar el trabajo de supervisión de las diferentes entidades, teniendo en cuenta sus características y situación particular.
- Constitución del Comité de Supervisión de la SFC, integrado por el Superintendente Financiero, los superintendentes delegados adjuntos y los superintendentes delegados institucionales y de riesgos, con el fin de discutir temas relevantes derivados del ejercicio de supervisión de las entidades supervisadas.
- Ejecución del tercer año del Acuerdo de Cooperación suscrito en el 2012 por tres años con el Toronto Centre, entidad líder en supervisión financiera, para el desarrollo e implementación de la supervisión basada en riesgos, para los establecimientos de crédito y las entidades aseguradoras.

2.2.2. Autorizaciones impartidas

El objetivo del Proceso de Autorizaciones de la SFC es decidir oportunamente, mediante acto administrativo, sobre las solicitudes que formulan las entidades supervisadas o particulares (personas naturales o jurídicas), respecto de algún trámite que por el marco legal, requiera la autorización previa y expresa de este organismo. En este orden de ideas, durante el año 2014 la SFC impartió 2.378 autorizaciones, cuya naturaleza se muestra a continuación:

Tabla 9: Autorizaciones impartidas por la SFC en 2014

CONCEPTO	Número
Posesiones de directivos, revisores fiscales y otras personas vinculadas a las entidades vigiladas	1.221
Inscripciones en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores - RNPMV	272
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores – RNPMV	251
Reglamentos	101
Estados financieros	76
Emisiones de acciones	49
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE	46
Cálculos actuariales	16
Ofertas públicas en el mercado de valores	12
Inscripciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE	9
Otros procesos de reorganización	8
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores – RNAME	7
Fusiones y adquisiciones	7
Constituciones de entidades	5
Liquidación de entidades	4
Cesiones de activos, pasivos y contratos	3
Aprobaciones de Contratos Marco para Administración de Portafolios de Terceros	2
Escisiones	2
Otras Autorizaciones*	289
TOTAL	2.378

(*): Incluye las siguientes clases: Autorización de ofertas públicas de adquisición, Inscripciones en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores - RNAME, Autorización de ramos, Cancelaciones de ramos, Exoneración depósito de reaseguradores, Oficinas de representación, Actividades de las Sociedades Comisionistas, Negociación de Acciones, Aprobación de inversiones, Programas publicitarios, Convocatorias a las asambleas de tenedores de bonos u otros títulos, Apertura y cierre de oficinas de representación, Exoneración de la constitución del depósito de reserva a los reaseguradores, Actas orgánicas y estatutos de fondos mutuos de inversión.

En general se observa un creciente interés de grupos internacionales por ingresar al mercado financiero colombiano, el cual se concretó durante el año 2014 en el ingreso al mercado de empresas pertenecientes a importantes conglomerados financieros,

aseguradores y de intermediación de valores de reconocida fortaleza financiera y amplia trayectoria internacional.

Entre las diversas autorizaciones impartidas durante el año 2014, se considera procedente destacar las siguientes:

- Constitución de la sociedad Berkley International Seguros Colombia S.A.
- Fusiones de las siguientes sociedades comisionistas de bolsa:
 - ✓ Corpbanca Investment Valores Colombia S.A. como entidad absorbente y Helm Comisionista de Bolsa S.A. entidad absorbida. En dicha operación la entidad resultante de la fusión quedó con activos equivalentes a \$38.026,30 millones y patrimonio de \$33.990,00 millones, aproximadamente.
 - ✓ Corredores Asociados S.A. como entidad absorbente y Davivalores S.A. entidad absorbida, con lo cual el patrimonio de la absorbente pasó de 16.259 millones \$20.452 millones, con una prima en colocación de acciones por \$11.209 millones.
- Otorgamiento del certificado de funcionamiento a Coface Colombia Seguros de Crédito S.A. y a Gonseguros Corredores de Seguros S.A.
- Autorización para la adquisición del porcentaje mayoritario de acciones, en operaciones en las cuales intervinieron las siguientes compañías:
 - ✓ Barents Re adquirió el 77.048% de las acciones de Nacional de Seguros S.A.
 - ✓ AXA Mediterranean Holding S.A. (UNIPERSONAL) adquirió el 51% de las acciones ordinarias de las sociedades Seguros Colpatria S.A., Seguros de Vida Colpatria S.A. y Capitalizadora Colpatria S.A.
 - ✓ Swiss Reinsurance Corporate Solutions Ltd y European Reinsurance Company of Zurich Ltd., adquirió el 51% del capital en circulación de Compañía Aseguradora de Fianzas S.A. – Confianza.

- Ofertas públicas de valores en el mercado primario efectuadas por las siguientes sociedades emisoras:

Tabla 10: Ofertas públicas destacadas en el mercado primario durante 2014

EMISOR	CLASE DE TÍTULO	MERCADO	TIPO DE INSCRIPCIÓN	MONTO DE LA EMISIÓN	
				En millones de pesos	En millones de dólares(*)
Bancolombia S.A.	Acciones con Dividendo Preferencial y sin Derecho a Voto	Principal	Normal	2.662.000,0	1.112,7
Banco de Bogotá S.A.	Acciones ordinarias	Principal	Normal	1.500.000,0	627,0
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	Bonos Ordinarios y Papeles Comerciales	Principal		1.300.000,0	543,4
Grupo Argos S.A.	Bonos Ordinarios y Papeles Comerciales	Principal	Normal	1.000.000,0	418,0
Titularizadora Colombiana S.A. - Universalidad TIPS Pesos	Titulos Hipotecarios.	Principal	Normal	502.675,4	210,1
Molibdenos y Metales S.A.	Bonos Ordinarios	Principal	Normal	500.000,0	209,0

(*): Para la conversión se utilizó la TRM a 31 de diciembre de 2014, de COL\$ 2.392,46 por US\$ 1,00

- Autorización para adelantar sus actividades en el mercado colombiano a las siguientes oficinas de representación de entidades financieras y organismos reaseguradores del exterior: Morgan Stanley & Co Llc, Renta 4 Banco S.A., Canadian Imperial Bank Of Commerce – CIBC, Fcstone Llc, Neuberger Berman Europe Limited, Berkley Insurance Company, XL Insurance Company plc, Markel International Insurance Company Limited y Zurich Insurance Company Ltd.

2.2.3. Proceso de Seguimiento

El objetivo del Proceso de Seguimiento es realizar de manera ordenada y continua el análisis y evaluación de la condición administrativa, financiera y legal, de la revelación de la información y de la administración de riesgos y conductas de las entidades supervisadas y de todos los agentes que intervengan en ellas, para así propender por la estabilidad del sistema financiero, la integridad de los mercados y la protección al consumidor.

Mediante este proceso se estandarizan y unifican las actividades de supervisión que realizan las diferentes áreas misionales de la SFC, procurando una supervisión preventiva que permita garantizar la estabilidad del sistema financiero.

El principal mecanismo para la realización del Proceso de Seguimiento es la inspección, que se define como el ejercicio de diversas actividades de diagnóstico e investigación desarrolladas dentro del proceso, lo cual incluye: la recopilación de información, el monitoreo y evaluación de eventos, el análisis de áreas de interés y su priorización, la coordinación conjunta para definir el plan anual de inspección, el desarrollo del plan individual, la realización de la verificación directa, la coordinación de medidas administrativas y la imposición de las mismas. Esta labor puede ser ejecutada in situ (es decir de forma presencial, en las instalaciones de la entidad sujeta a supervisión) o extra situ (a distancia, desde la SFC), y es llevada a cabo por uno o más funcionarios de la SFC, los cuales deben reunir una serie de características personales, profesionales y de competencias necesarias para su ejercicio, en cumplimiento de Marco Integral de Supervisión definido por la SFC.

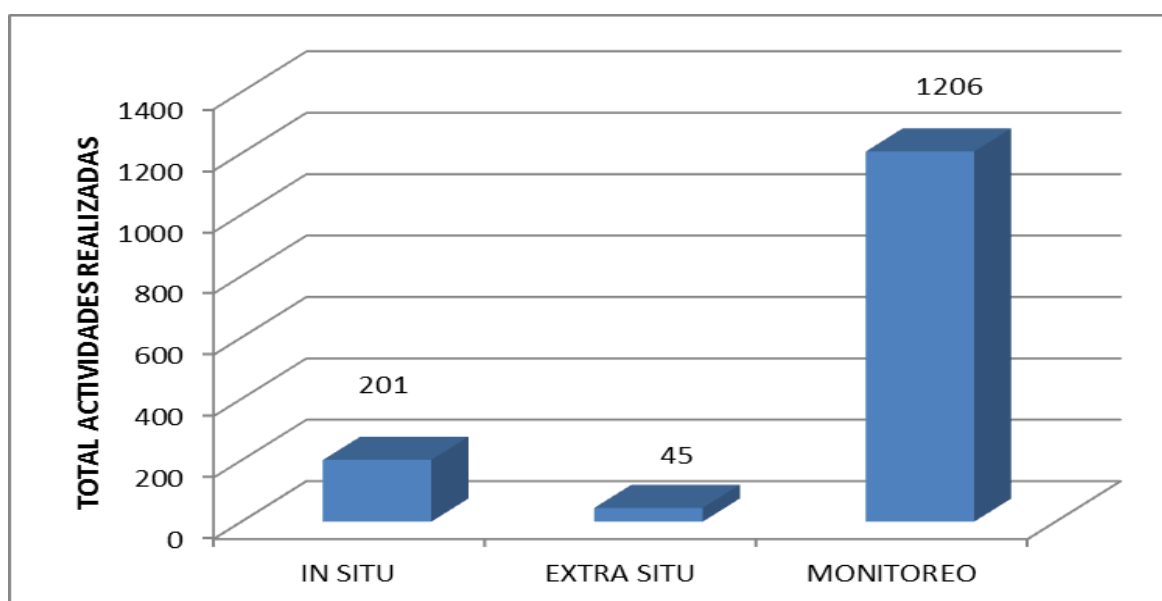
El fin último de la inspección, como herramienta de la supervisión comprensiva y consolidada, es disponer de información actualizada, directa y verificada sobre los aspectos significativos de las entidades, otros agentes y grupos financieros (administración de riesgos, situación financiera, conductas u otros aspectos especiales que se requieran), para permitir tomar las medidas necesarias para cumplir con los objetivos misionales.

En el marco de las labores de la inspección de la SFC se define como monitoreo el seguimiento y análisis de información, con el fin de evaluar el nivel de riesgo u otros aspectos relevantes de una entidad o grupo. En el caso de un evento, el propósito del monitoreo es analizar la información, a fin de priorizar o definir el curso de acción a seguir dentro del Proceso de Seguimiento.

También forman parte del monitoreo los análisis realizados por sectores, por tipo de entidad o sobre un tema específico para una o varias entidades o agentes. Los resultados de los análisis del monitoreo pueden ser incorporados en el informe de diagnóstico o de riesgos de la entidad, o en los informes de inspección.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014 la SFC llevó a cabo 201 actividades de supervisión in situ (visitas), 45 actividades de supervisión extra situ y 1.206 actividades de monitoreo, tanto planeadas como no planeadas. Las cifras mencionadas no incluyen las visitas realizadas por el Grupo de prevención y Control del Ejercicio Ilegal de la actividad Financiera, en el cual se efectuaron un total de 70 visitas para el mismo período.

Gráfica 18: Actividades del Proceso de Seguimiento realizadas en 2014



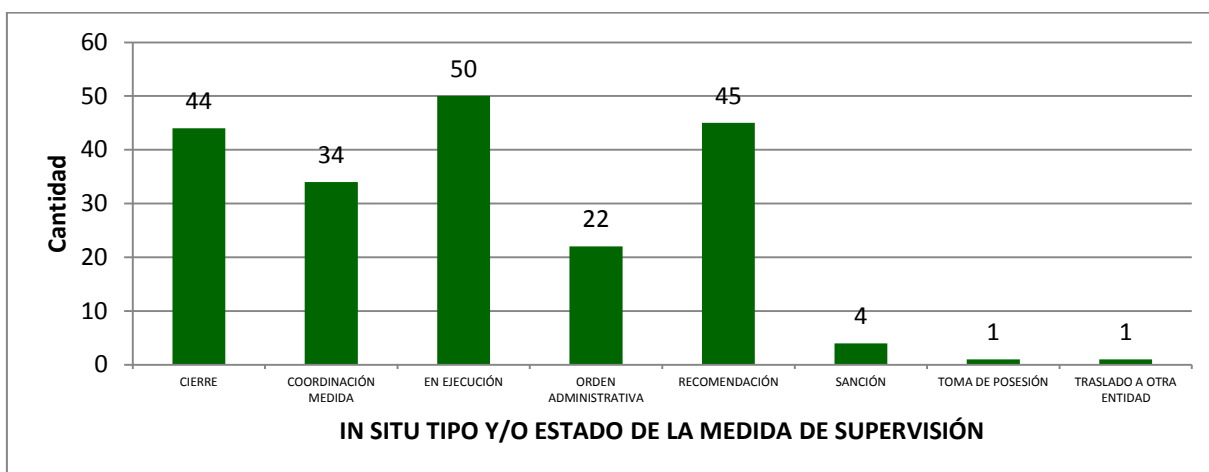
En la tabla siguiente se muestra la distribución de las mencionadas actuaciones entre los diferentes subsectores sometidos a supervisión de la SFC. Se destacan los establecimientos bancarios con el 15,82% de las actuaciones de supervisión, las sociedades comisionistas de bolsas de valores con el 11,38%, las compañías de financiamiento con el 8,26%, las sociedades comisionistas de bolsas de productos con el 7,95% y las sociedades fiduciarias con el 7,40%.

Tabla 11: Actuaciones de supervisión por subsectores supervisados

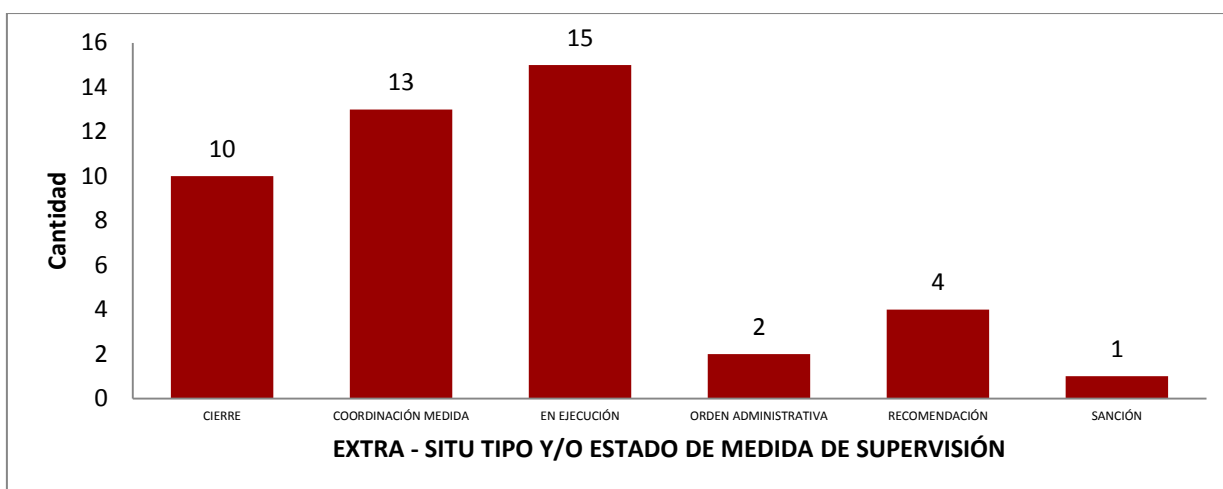
Nombre Tipo Entidad	Participación
Establecimientos bancarios	15,82%
Comisionistas de bolsa de valores	11,38%
Compañías de financiamiento	8,26%
Comisionistas de bolsas de productos	7,95%
Sociedades fiduciarias	7,40%
Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías	5,85%
Emisores	5,61%
Entidad administradora del régimen solidario de prima media	4,52%
Instituciones oficiales especiales	4,36%
Compañías de seguros generales	3,27%
Corredoras de seguros	3,12%
Cooperativas de carácter financiero	2,96%
Compañías de seguros de vida	2,81%
Sociedades inversoras	2,49%
Inf. Sectoriales	2,03%
Emisores de valores	1,33%
Corporaciones financieras	1,25%
Sociedades administradoras de sistemas de negociación de valores y de registro de operaciones	1,01%
Entidades de otros sectores	8,57%

En las siguientes gráficas se muestra el estado de las actividades antes mencionadas al corte del 31 de diciembre de 2014.

Gráfica 19: Estado de las Actividades de Supervisión In Situ
a 31 de diciembre de 2014



Gráfica 20: Estado de las Actividades de Supervisión Extra Situ
a 31 de diciembre de 2014



2.2.4. Medidas de Supervisión

2.2.4.1. Procesos sancionatorios

- Procesos iniciados en el año 2014

Como resultado de las inspecciones in situ y extra situ iniciadas, están en curso 5 actuaciones sancionatorias, las cuales se encuentran en etapa de pliego de cargos y recaudo de pruebas.

En relación con los procedimientos de monitoreo a entidades, se iniciaron 9 actuaciones sancionatorias, cuya situación al cierre del año se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 12: Estado de las actuaciones sancionatorias
originadas en Monitoreos, a 31 de diciembre de 2014

ETAPA	CANTIDAD
Pliego de cargos	5
Pruebas	2
Apelación	1
Evaluación de la respuesta	1

Las medidas relacionadas anteriormente corresponden principalmente a los siguientes conceptos:

- Incumplimiento de deberes
- Omisión en el suministro de información relevante
- Incumplimiento de deberes profesionales como administradores.
- Incumplimiento de los deberes de actualización del RNVE, con información periódica y relevante.

Adicionalmente durante el año 2014 se detectaron incumplimientos por parte de los establecimientos bancarios en lo relacionado con los controles de ley respecto al encaje y la posición propia en moneda extranjera, los cuales dieron origen a autoliquidaciones de sanciones por de \$175,8 millones, como se muestra en la siguiente tabla.

2.2.4.2. Procesos sancionatorios iniciados en años anteriores

En el año 2014 se continuó el trámite de 118 actuaciones sancionatorias iniciadas en años anteriores, producto de diversas actividades de supervisión in situ, extra situ y de monitoreo, de las cuales en 75 casos se impusieron multas por un valor total de \$8.993 millones.

Tabla 13: Sanciones correspondientes a actuaciones
de supervisión efectuadas en años anteriores

DELEGATURA QUE ADELANTÓ LA ACTUACIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES	NÚMERO DE CASOS CON SANCIÓN	VALOR DE LAS MULTAS (\$ Millones)
Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes	21	19	2.649,0
Riesgo de Mercado e Integridad	26	13	1.613,6
Pensiones, Cesantías y Fiduciarias	9	9	1.400,0
Riesgo de Crédito	7	5	881,0
Intermediarios Financieros	15	7	842,5
Riesgo de Lavado de Activos	13	7	748,3
Riesgos Operativos	6	5	251,0
Intermediarios de Valores y Otros Agentes	10	3	229,5
Riesgo de Conglomerados y Gobierno Corporativo	6	4	190,0
Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros	5	3	188,5
TOTAL	118	75	8.993,4

De las setenta y cinco sanciones antes mencionadas, cuarenta y cinco se encontraban en firme a 31 de diciembre de 2014, correspondientes a 35 multas por un valor total de \$3.854 millones y a 10 sanciones no pecuniarias.

En la tabla siguiente se presenta el estado al cierre del año 2014 de las demás actuaciones sancionatorias.

Tabla 14: Estado a 31 de diciembre de 2014 de las actuaciones sancionatorias iniciadas en años anteriores

ETAPA	CANTIDAD
Trámite de nulidad	1
Pliego de cargos	3
Evaluación de descargos	5
Pruebas	10
Elaboración del acto administrativo sancionatorio	7
Alegatos	5
Evaluación de respuesta a pliego de cargos	5
Recurso de reposición - auto de pruebas	2
Recurso de apelación	38

La infracción sancionada más común fue el incumplimiento a los deberes de los administradores, que representó el 34% del total.

2.2.4.2. Medidas preventivas y/o cautelares

En el año 2014 se impartieron ocho (8) medidas preventivas e institutos de salvamento, los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 15: Medidas preventivas y/o cautelares durante 2014

Tipo de Medida	Número	Causa
Medidas Cautelares -Capitalización	3	Defecto de capital mínimo
Medidas Cautelares - Orden Cesión parcial o total activos pasivos y contratos	1	Embargo de títulos TES
Medidas Cautelares - Orden de Vigilancia Especial	1	Inconsistencias materiales en la información financiera, desatención de instrucciones impartidas por la SFC, desatención del mandato estatutario y conflictos de interés.
Medidas Cautelares - Orden Suspensión Actividades	1	Presunta ejecución de actividades propias de entidades vigiladas.
Programa de Recuperación en los términos establecidos en 2.1.5.1.3 Decreto 2555 de 2010	1	Deterioro en la situación ; Debilidades en las funciones de auditoría Interna y en la gestión de los riesgos; Concentración de captaciones; Eficiencia administrativa
Desmante progresivo y cancelación de permiso de funcionamiento	1	Solicitud de la entidad.

2.2.4.3. Tomas de Posesión

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2014 se expidieron las siguientes medidas de toma de posesión:

Tabla 16: Medidas de toma de posesión durante 2014

ENTIDAD	MEDIDA	CAUSAS
FINANCIERA CAMBIAMOS	Toma posesión para administrar	Resolución No. 1367 (11/08/2014), Literal A, f) y h) del numeral 1o del artículo 114 del EOSF. ✓ Suspensión en el pago de sus obligaciones. ✓ No estaba realizando operaciones propias del objeto social. ✓ No superó las situaciones originadoras de la medida cautelar adoptada.
FIDUCIARIA PETROLERA	Liquidación forzosa administrativa - Medidas Preventivas	Resolución 953 del 18/06/2014.
INTERBOLSA Sociedad Administradora de Inversión - SAI	Toma de posesión para liquidar	Resolución 1125 del 08/07/2014.
Financiera Cambiamos Compañía de Financiamiento (Institucional)	Liquidación forzosa administrativa - Medidas Preventiva	Resolución No. 1562 del 9/09/2014. • Suspensión en el pago de obligaciones. • Manejo de los negocios en forma no autorizada e insegura: Debilidades en la administración del manejo del efectivo y concentración de funciones.

2.2.4.4. Medidas cautelares frente al ejercicio ilegal de la actividad financiera y aseguradora

En el año 2014 se profirieron las siguientes medidas administrativas para enfrentar el ejercicio ilegal de la actividad financiera, bursátil y aseguradora:

Tabla 17: Medidas contra actividad financiera ilegal durante 2014

ENTIDAD	RESOLUCIÓN No. / FECHA
EREISA S.A.S.	040 del 13/01/2014
INVERSIONES WSA S.A.S	1040 del 27/06/2014
C.I. SOUTH COMMERCE GROUP S.A.S	1135 del 8/07/ 2014

2.2.4.5. Medidas de supervisión preventiva

- Recomendaciones

Dentro del enfoque de supervisión preventiva y como resultado de las diferentes actuaciones de supervisión efectuadas por la SFC, en 2014 se emitieron un total de 95 recomendaciones orientadas a subsanar situaciones de riesgo potencial.

A continuación se resumen, a nivel de delegatura, las principales recomendaciones formuladas.

DELEGATURA PARA INTERMEDIARIOS FINANCIEROS:

- Fortalecer la función de auditoría interna y aspectos de tecnología
- Mejorar la gestión de la alta gerencia y el control interno.
- Aumentar la efectividad de las medidas para la protección al Consumidor Financiero y del plan de funcionamiento de las oficinas de representación.

DELEGATURA PARA PENSIONES CESANTIAS Y FIDUCIARIAS

- Mejorar los procesos de selección, capacitación (certificación) y cantidad de negocios auditados del auditor interno.
- Cumplir con más eficiencia con las disposiciones contractuales establecidas en los negocios fiduciarios por parte de las sociedades fiduciarias.
- Actualizar los procesos y procedimientos en los aplicativos de calidad que poseen las sociedades fiduciarias.
- Documentar las pruebas en contratación derivada.
- Establecer una función de control relacionada con el análisis de los resultados financieros y operativos.
- Implementar un sistema integral de administración de riesgos, actualizar la matriz de riesgos y dar relevancia a la misma al momento de estructurar los negocios fiduciarios.
- Automatizar el proceso de rendición de las cuentas, en la medida de lo posible.
- Establecer evaluaciones de desempeño para los empleados de la entidad y suplir con la mayor celeridad posible las vacantes que se presenten.

- Fortalecer las políticas de cobro y los sistemas de información del proceso de reconocimiento de pensiones.
- Regularizar las partidas pendientes en conciliaciones bancarias.
- Fortalecer la seguridad informática y los controles de acceso.
- Mantener actualizado el manual de políticas de seguridad.
- Establecer medidas para contar con información confiable respecto de afiliados y pensionados.

DELEGATURA PARA ASEGURADORA E INTERMEDIARIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

- Actualizar el libro de registro de siniestros avisados, el estado de las reclamaciones y los expedientes que respaldan las reclamaciones.

DELEGATURA PARA EMISORES, PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN Y OTROS AGENTES

- Mejorar el proceso de archivo y almacenamiento de documentos de la sociedad.
- Adoptar medidas para garantizar el buen estado de los documentos, así como el debido acceso a los mismos y su actualización.
- Tomar medidas para procurar la permanencia del personal calificado en la sociedad, dada la alta rotación registrada en algunas organizaciones.

DELEGATURA PARA INTERMEDIARIOS DE VALORES Y OTROS AGENTES

- Implementar procedimientos orientados a garantizar el cumplimiento de lo previsto en los reglamentos de funcionamiento y de operación aprobados para los sistemas de negociación y registro.
- Realizar de manera previa a la introducción de nuevos productos estudios de costos, proyecciones de ingresos y cumplimiento de normatividad, lo cual incluye verificar que los mismos correspondan al objeto social de la entidad vigilada.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno e implementar acciones que garanticen la efectividad del trabajo adelantado en las auditorías internas.
- Acatar las recomendaciones de la Revisoría Fiscal.

DELEGATURA PARA RIESGO DE CREDITO

- Hacer mejoras en las metodologías de calificación por riesgo en las etapas de otorgamiento y seguimiento de la cartera de créditos.
- Ajustar los procedimientos para la reestructuración de operaciones de crédito, tanto en la adecuada medición de la capacidad de pago de los deudores, como en la calificación por riesgo.
- Mejorar los procedimientos de atención y reporte a la SFC de las operaciones de crédito otorgadas a víctimas del conflicto armado.
- Evaluar y adecuar los procedimientos de compra de cartera a originadores no vigilados.

DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO

Fortalecer aspectos relacionados con el modelo de riesgos SARLAF, tales como: metodología de identificación de riesgos, metodología de segmentación de los factores de riesgos, implementación de señales de alerta, mecanismo de conocimiento del cliente, seguimiento e identificación de operaciones inusuales y auditoría interna.

DELEGATURA PARA RIESGO DE MERCADO

- Adoptar correctivos de límites y controles al proceso de remuneración de garantías
- Reforzar el área de auditoría para mejorar su aporte al control que se requiere al proceso de remuneración de garantías.
- Implementar mejoras en el soporte tecnológico de la medición del riesgo de mercado.
- Fortalecer el plan de contingencia de liquidez.
- Establecer los límites y señales de alerta de liquidez y el modelo interno de SARL, el cual debe ser aprobado por la junta directiva, actualizando el manual con los límites definidos e incluyendo el plan de contingencia de liquidez.
- Generar reporte de los arqueos de títulos.
- Revisar y ajustar atribuciones otorgadas a la Gerencia de Riesgos para aprobar sobrepasos a cupos de contraparte, puesto que dicha instancia no debe obrar como juez y parte en esta actividad.
- Diseñar y generar un flujo de caja diario para un mejor control de la liquidez
- Adecuar el soporte tecnológico para el cálculo del IRL.
- Dar cumplimiento al artículo 5.1.6. del Reglamento del AMV (Manual LEO, operaciones sin órdenes) con el propósito de mejorar la recepción de órdenes de clientes.
- Complementar el sistema de alertas tempranas e implementen mecanismos con el propósito de promocionar la función de supervisión.
- Actualizar la documentación del procesamiento de las órdenes remitidas por los clientes.

DELEGATURA PARA RIESGO OPERATIVO

- SARO y Plan de Continuidad del Negocio
- Reevaluar los riesgos y su impacto, de acuerdo con las modificaciones efectuadas a los procesos, con el fin de establecer el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad.
- Ajustar la metodología para medir los riesgos en términos de probabilidad e impacto.
- Definir planes de acción para aquellos riesgos que superen el perfil de riesgo aceptado por la entidad y realizar un seguimiento periódico para garantizar que dichos planes cumplan con su objetivo.
- Evaluar las matrices de riesgo con el objeto de definir y establecer los controles necesarios para mitigar la ocurrencia de eventos y efectuar una revisión periódica para determinar su efectividad.
- Revisar y ajustar el procedimiento para actualizar la base de eventos de riesgo operativo y así garantizar el reporte y registro de la totalidad de los incidentes ocurridos en la entidad.
- Evaluar y definir una estrategia que permita disponer de todos los elementos necesarios, incluidos los puestos de trabajo, para ejecutar los procesos críticos en un centro de operaciones alternativo, distante del principal.
- Realizar pruebas periódicas al plan de continuidad del negocio para comprobar su efectividad, incluyendo las áreas y los sistemas de información que soportan los procesos críticos, los terceros que prestan sus servicios y las demás entidades que por su relevancia deban participar.
- Reevaluar la asignación de personal para el desarrollo de las funciones de la URO y establecer planes de capacitación.

Procesos

- Establecer, revisar y/o ajustar los mecanismos, los procedimientos y las políticas, a fin de que las actividades desarrolladas en los procesos cumplan con su objetivo funcional.

Auditoría Interna

- Adoptar una metodología basada en riesgos para el desarrollo de su gestión.
- Ajustar el procedimiento y los criterios utilizados en la definición del plan de auditoría, para que se consideren los procesos de la entidad que contribuyen en mayor medida al logro de los objetivos institucionales.

- Realizar actividades de seguimiento a la implementación de los planes orientados a subsanar las debilidades detectadas en sus evaluaciones.
- Implementar indicadores que midan la gestión de la Auditoría con el propósito de incrementar su efectividad.
- Interactuar con el área de riesgos, con el fin de apoyar la evaluación de los procesos y la definición de los riesgos y los controles.

Gestión de la Tecnología y de la Seguridad de la Información

- Ajustar los aplicativos que soportan la operación de los procesos, de acuerdo con las necesidades del negocio.
- Establecer las políticas, los procedimientos y las estrategias necesarias para garantizar la adecuada gestión de la seguridad de la información, de conformidad con las normas vigentes.

DELEGATURA PARA RIESGO DE CONGLOMERADOS Y GOBIERNO CORPORATIVO

- Incluir dentro del seguimiento al plan estratégico de las entidades la revisión del avance de los proyectos que hacen parte del plan estratégico, considerando la revisión de los diferentes componentes de cada proyecto estratégico.
- Desarrollar mejoras en el cumplimiento de las funciones de la auditoría interna, en la interrelación con las juntas directivas, las planeaciones, perfiles de los equipos auditores, capacitación y herramientas tecnológicas, entre otros aspectos.
- Fortalecer en los conglomerados la interrelación de las entidades vigiladas con su matriz, principalmente respecto a: i) alinear lineamientos y metas; ii) documentar el apetito de riesgo; iii) reforzar la cultura de riesgo; e iv) integrar los diferentes riesgos.
- Incentivar la asistencia de los miembros de junta directiva a las sesiones mensuales y mantener informados a los miembros suplentes del desarrollo de las actividades realizadas por el mencionado órgano colegiado.
- Realizar la autoevaluación periódica de la junta directiva.
- Designar como Presidente del Comité de Auditoría un miembro independiente de la Junta.
- Evaluar la información financiera, la de riesgo de mercado, riesgo de liquidez y planes de auditoría, dentro de las actividades realizadas por el Comité de Auditoría.
- Adoptar la reglamentación interna para la administración y control de las operaciones con los vinculados, incluyendo el establecer controles para la realización, seguimiento y reporte de estas operaciones.

En relación con las subsidiarias en el exterior se recomendó: i) realizar seguimiento a los planes de renovación y sostenibilidad de la plataforma tecnológica con la finalidad de que no se afecte la operación de la entidad; ii) gestionar la seguridad en las transacciones de sus clientes; iii) fortalecer los planes de continuidad del negocio, contingencia tecnológica y sobre la prevención de lavado de activos.

También se efectuaron recomendaciones respecto de la revisión y actualización de los manuales de funciones de las entidades para que estén alineados con las políticas de la matriz.

- Órdenes de ajuste o corrección

En 2014 se emitieron un total de 69 Ordenes Administrativas, que se resumen a continuación:

DELEGATURA PARA INTERMEDIARIOS FINANCIEROS:

- Asumir íntegra y directamente la operación de intermediación financiera, con todas las responsabilidades que implica en materia de gestión de riesgos y de debida protección al consumidor financiero.
- Capitalizar para subsanar reducción del capital, con posibilidad de materializar causales de disolución.
- Subsanan debilidades de los registros contables.
- Presentar plan de atomización a nivel de captaciones y mantener niveles de solvencia por encima del 12%.
- Acreditar el patrimonio técnico requerido para operar como intermediario del mercado cambiario.

DELEGATURA PARA PENSIONES CESANTIAS Y FIDUCIARIAS

- Adoptar un mecanismo alternativo de carácter temporal, que cumpla con la misma finalidad del seguro previsional ordenado en la Ley 100 de 1993, mientras obtiene la cobertura con una aseguradora de vida vigilada por la superintendencia, en aras de garantizar los derechos fundamentales de los afiliados y preservar la confianza en el Sistema General de Pensiones.
- Realizar el registro de provisiones por multas ordenadas por la Contraloría General de la Nación

DELEGATURA PARA ASEGURADORA E INTERMEDIARIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

- Corregir las discrepancias encontradas entre la tarifa sustentada en la nota técnica, la tarifa efectivamente cobrada y el proceso de suscripción aplicable a los productos de cumplimiento.
- Suspender la comercialización del ramo cuando la tarifa cobrada no estaba sustentada en estadísticas comunes ni en tarifa establecida por un reasegurador, de conformidad con lo previsto en el artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Determinar los criterios de acumulación con base en las características de los riesgos asumidos por la compañía en los productos de seguro de cumplimiento, los cuales deben ser aprobados por la Junta Directiva.
- Ajustar la forma en la que se devenga la reserva de riesgo en curso en cumplimiento, teniendo en cuenta amparo por amparo y diferenciando coberturas contractuales de las post-contractuales, de tal manera que la reserva se disminuya únicamente en función del riesgo efectivamente transcurrido.
- Desarrollar metodologías para la determinación del monto de la reserva de siniestros avisados, teniendo en cuenta elementos cuantitativos (estadísticas de éxito del tipo de procesos, información de la jurisdicción contencioso administrativa, etc.), en adición a los criterios cualitativos actualmente utilizados (criterio del abogado interno, del externo y/o del ajustador).

En adición a los procesos de cumplimiento, durante el 2013 igualmente se llevaron a cabo actividades de supervisión relacionadas con la comercialización masiva de seguros, de las cuales se derivaron dos (2) órdenes administrativas:

- Debida atención en el proceso de venta: Ajustar los procesos de venta a través del canal de tele mercadeo, estableciendo en forma clara y suficiente en los guiones de venta, que el producto ofrecido a través del citado canal corresponde específicamente a un seguro y no a ningún tipo de beneficio ni inversión.
- Riesgo de suscripción: Corregir las discrepancias encontradas entre la tarifa sustentada en la nota técnica, la tarifa efectivamente cobrada y el proceso de suscripción aplicable a los productos de seguros masivos.

DELEGATURA PARA EMISORES, PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN Y OTROS AGENTES

- Revisar y corregir la información que se encuentra publicada en la página web.
- Incluir como anexo de las actas de junta directiva los documentos tratados en las reuniones, los cuales forman parte integral de las mismas.
- Corregir los libros de registro de actas de junta directiva y comité técnico de calificación.

- Convocar a tiempo, conforme el reglamento, a reuniones de Grupo Interno de Trabajo y del Comité Técnico de Calificación.
- Garantizar que el representante legal no participe en el proceso de calificación.
- Retrotraer los efectos derivados de las ofertas públicas de valores efectuadas sin autorización de la SFC, así como la prueba de que la retrotracción se llevó a cabo, en el caso de entidades no sometidas a vigilancia de esta superintendencia.
- Convocar a reuniones extraordinarias de junta directiva.
- Constituir y mantener en el balance de la sociedad una reserva de liquidez que se ajuste al monto de los recursos y activos en riesgo.
- Suspender la constitución de nuevas participaciones.
- Convocar asambleas informativas de inversionistas.
- Remitir información diaria de APT.

DELEGATURA PARA INTERMEDIARIOS DE VALORES Y OTROS AGENTES

- Capitalizar a la sociedad con el fin de restablecer la situación de quebranto patrimonial, conforme a lo previsto en el numeral 2° del artículo 457 del Código de Comercio.
- Suspender actividades cuando el capital mínimo de operación de las sociedades vigiladas se encontró por debajo del mínimo exigido.
- Suspender tanto las actividades que no se encuentran contempladas en el reglamento de funcionamiento y operación de los sistemas de negociación y registro de operaciones, como los aspectos que no están suficientemente desarrollados en el mismo reglamento.
- Provisionar algunos registros contables y restitución de activos
- Ajustar las políticas, ya que no se considera la permanencia de saldos de clientes en moneda extranjera en las cuentas bancarias del exterior de la sociedad comisionista de acuerdo con el seguimiento de los movimientos de las cuentas en moneda extranjera de que trata el numeral 4 del artículo 60 de la Resolución 8 de 2000 del Banco de la República.
- Desmontar operaciones no autorizadas a los intermediarios del mercado de valores.

DELEGATURA PARA RIESGO DE CREDITO

Ajustar la provisión de cartera e implementar correctivos para superar debilidades en las metodologías de calificación por riesgo en el seguimiento de la cartera.

DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS

Fortalecer aspectos relacionados con el Modelo de Riesgos, tales como: metodología de identificación de riesgos, segmentación de los factores de riesgos, señales de alerta, mecanismo de conocimiento del cliente, implementación de procedimientos para la prevención de la financiación del terrorismo, seguimiento e identificación de operaciones inusuales, calidad de la información capturada en la base de clientes, auditoría interna y revisoría fiscal.

DELEGATURA PARA RIESGO DE MERCADO

- Dar cumplimiento del código de ética y conducta de la sociedad, en concreto, la observancia de políticas para la prevención de conflictos de interés.
- Dar cumplimiento al artículo 7.3.1.1.2. del Decreto 2555 de 2010, el cual prohíbe realizar operaciones con vinculados.
- Evitar que se presenten situaciones que se enmarquen en el exceso en el mandato, en virtud del artículo 1266 del Código de Comercio y el artículo 36.1 del Reglamento del AMV.
- Implementar los procedimientos y mecanismos que permitan cumplir con el deber de Monitoreo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.15.1.5.1 del Decreto 2555 de 2010 en el Sistema de Negociación y Registro.
- Fortalecer los siguientes aspectos: (i) inconsistencias frente a las funciones de supervisión y disciplina, (ii) concentración en el interés de supervisión, (iii) los posibles conflictos de interés de algunos funcionarios del auto regulador y (iv) la conformación del consejo directivo.

2.2.4.6. Utilización de las quejas como insumos de supervisión

Las quejas recibidas de los consumidores financieros en contra de las entidades supervisadas se evalúan y se utilizan como insumo de supervisión, en lo que resulta pertinente.

Como resultado de lo anterior, durante 2014 se impulsaron 17 procesos administrativos sancionatorios, en 7 de los cuales se impusieron multas por valor de \$392 millones. De las sanciones antes mencionadas 5 están en firme y 2 se encuentran en apelación, las demás se encuentran en curso.

2.2.5. Protocolo de Crisis / Contingencia de Proveedores de Infraestructura

Como resultado de las recomendaciones efectuadas por el FSAP, la SFC promovió la creación de protocolos de crisis / contingencias por parte de los proveedores de infraestructura del mercado de capitales, entre los cuales están: el Banco de la República,

la Bolsa de Valores de Colombia, el Deceval, la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia, SET ICAP FX y la Cámara de Compensación de Divisas.

Durante las reuniones que se adelantaron en el transcurso del año 2014, la SFC efectuó el seguimiento y acompañamiento al cronograma planteado por los mencionados proveedores. Las primeras pruebas en el mercado están programadas para el primer trimestre de 2015.

2.2.6. Acciones de Mejora del Proceso de Autorizaciones

En el periodo objeto del presente informe se implementaron las acciones de mejora que se mencionan a continuación, como consecuencia de algunas dificultades que se venían presentando para adelantar los trámites de autorización para la constitución de entidades aseguradoras, la cual involucraba la autorización de los ramos de seguros que la futura compañía proyectaba explotar.

- Modificación de la lista de chequeo MLC-AUT-127 correspondiente a la autorización de ramos de seguros: un análisis de los trámites de autorización de ramos de seguros (415) reveló falencias en las solicitudes de autorización de ramos de seguros, dado que en la nota técnica presentada no se incluía la totalidad de los aspectos que establece la Circular Externa 023 de 2010, razón por la cual, al iniciar el estudio del trámite se hacía necesario hacer una nueva solicitud respecto a los otros documentos que señala la mencionada circular externa.
- Carta Circular 100 de 2014 – Modificación del trámite de constitución de entidades aseguradoras: Con el objeto de agilizar el tiempo para la obtención de la autorización de constitución de nuevas entidades aseguradoras, se separó del trámite de constitución de entidades aseguradoras la evaluación de los aspectos técnicos y jurídicos correspondientes a la autorización de los ramos de seguros, la cual se adelantará mediante un trámite independiente (autorización de ramos – 415), de manera simultánea con el trámite de autorización de constitución de la entidad.

De esta manera, la autorización de constitución de nuevas entidades aseguradoras se enfocará en los aspectos corporativos, financieros, prudenciales y técnicos de la

futura sociedad, en forma similar a como se realiza para las demás entidades vigiladas por la SFC, mientras los ramos de seguros continuarán sujetos a la autorización individual otorgada de manera posterior a la obtención del certificado de autorización (aspecto que no varía con la modificación introducida) y una vez estén acreditados los requisitos técnicos (nota técnica), jurídicos (póliza) y financieros para la operación del ramo.

2.2.7. Acciones de Mejora del Proceso de Seguimiento

En el desarrollo del plan de supervisión durante el año 2014 se hizo necesario realizar varios cambios, lo que evidenció la conveniencia de fortalecer la planeación de las visitas de inspección, incorporando los impactos que otros proyectos de la SFC pueden tener sobre dicho plan. Para el año 2015 se estableció el requisito de realizar evaluaciones trimestrales al comportamiento del plan.

Adicionalmente se llevaron a cabo las siguientes acciones de mejora para el Proceso de Seguimiento:

- Dos acciones preventivas relacionadas con modificaciones a la documentación.
- Cinco acciones correctivas relacionadas con cumplimiento de los requisitos del proceso.
- Una acción relacionada con los indicadores del proceso.
- Divulgación y sensibilización respecto de las modificaciones antes mencionadas, así como para fortalecer el conocimiento del proceso en las 10 delegaturas.

2.3. Gestión de Protección al Consumidor Financiero

Según lo dispuesto en el artículo 12.2.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010, entre los objetivos de la SFC se encuentra "... la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados...", fin que se logra primordialmente a través de las siguientes acciones:

- El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye hacer un seguimiento a la forma como se corrigen las prácticas lesivas respecto del consumidor financiero.
- El ejercicio de funciones jurisdiccionales, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1480 de 2011) y en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012).
- La atención de las quejas que presentan a la SFC los consumidores financieros contra las entidades supervisadas, y
- El suministro de información a los consumidores financieros, con el fin de que éstos cuenten con elementos de juicio suficientes para conocer sus derechos y deberes, las características de los productos o servicios que adquieren y tengan bases adecuadas para la adopción de mejores decisiones.

En este contexto, la SFC ha puesto en marcha una política integral de defensa a los consumidores financieros, que busca protegerles de manera preventiva (educación financiera e información) y también de forma reactiva (defensa del consumidor financiero mediante las funciones jurisdiccionales y la atención de quejas).

Entre los principales logros obtenidos durante el año 2014 en materia de protección a los consumidores financieros tenemos los siguientes:

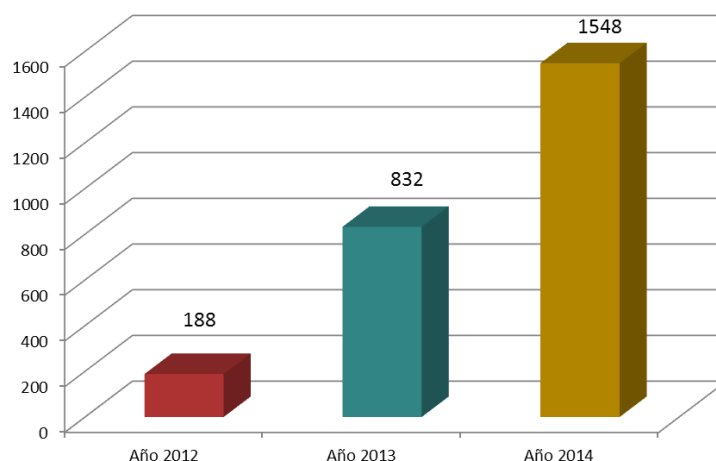
2.3.1. Ejercicio de las funciones jurisdiccionales

La Ley 1480 de 2011 le asignó a la SFC funciones jurisdiccionales que le permiten dictar sentencias, con las facultades propias de un juez, con fundamento en la ley, carácter definitivo y en atención a demandas presentadas ante esta entidad por consumidores

financieros. Es de aclarar que las demandas que se presenten ante la Superintendencia sólo pueden estar relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que surjan entre los consumidores financieros y las entidades supervisadas, excluyendo conflictos de cualquier otra naturaleza.

Continuando la tendencia registrada en los dos años anteriores, en el 2014 aumentó en forma significativa el número de procesos de protección al consumidor financiero atendidos por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC, llegando su número a 1.548, frente a 832 en el año 2013 y 188 en el año 2012, cuando comenzó a funcionar esta dependencia.

Gráfica 21
Evolución del número de procesos atendidos por la SFC



El mencionado incremento fue coadyuvado por el uso de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones “TIC”, lo cual permitió a hacer más eficiente y efectiva la gestión del despacho, mediante las siguientes mejoras:

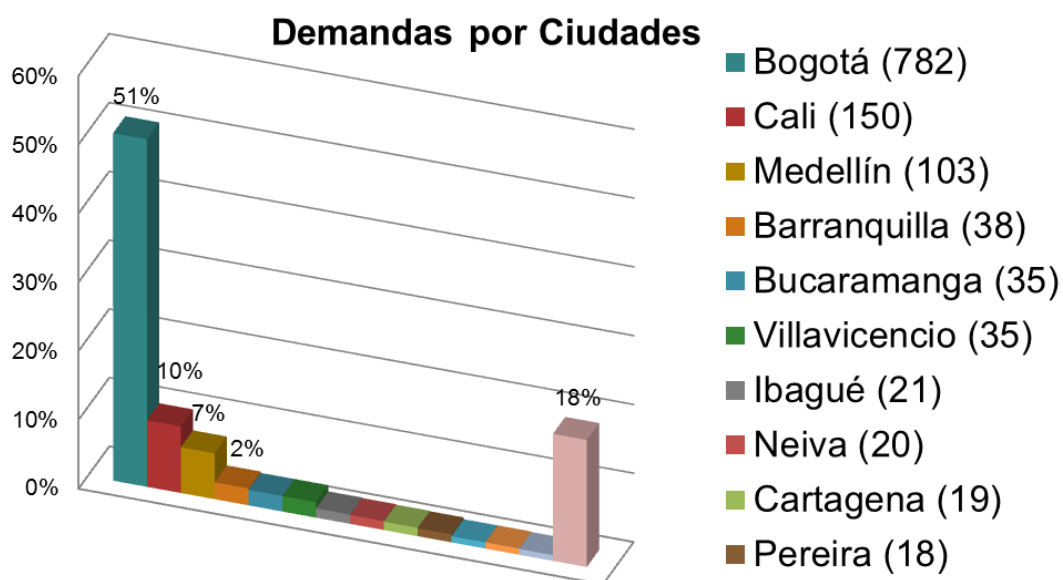
- Estandarización y automatización de los procesos jurisdiccionales.
- Acceso más rápido y seguro a las bases de datos.
- Mayor eficiencia en el registro, archivo y digitalización de documentos.
- Comunicación más fluida y segura entre los diversos actores del sistema judicial.
- Radicación de demandas y demás documentos a través de la página web.

- Acceso a los estados y traslados diarios que se publican en la Cartelera de la Secretaría a través de la página web.
- Consulta permanentemente y en tiempo real del expediente a través de la página web de la Superintendencia Financiera.
- Participación virtual en las audiencias desde cualquier lugar del mundo.
- Reducción del uso de papel.
- Habilitación de mecanismos de acceso.

Además de las mejoras antes mencionadas en la gestión, la sistematización ha contribuido al aumento de la cobertura a nivel nacional del ejercicio de las funciones jurisdiccionales y brindar en general un mejor servicio a la ciudadanía, con lo cual ha aumentado su confianza en la SFC.

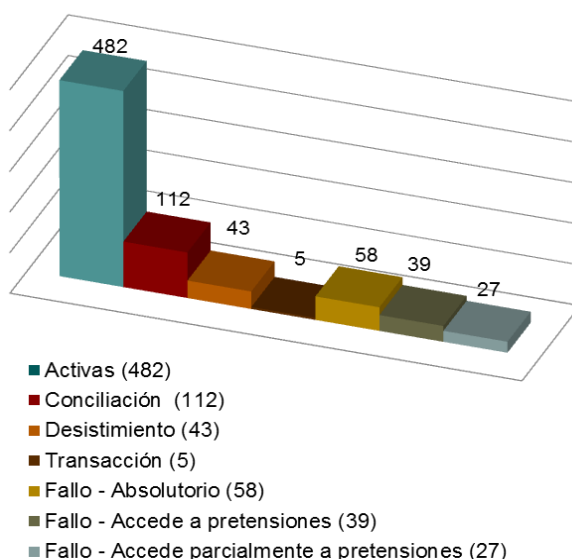
La distribución geográfica a nivel nacional de las demandas atendidas se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 22



De los procesos adelantados en el 2014, al cierre del año se encontraban activos 482 y 1.066 se habían finalizado. Respecto a los procesos finalizados, en 112 se pudo llegar a una conciliación, en 43 se presentó desistimiento, en 5 se llegó a una transacción, en 58 se profirió sentencia absolutoria, en 39 se accedió a las pretensiones de los demandantes y en 27 se accedió parcialmente a las mismas.

Gráfica 23
Estado y resultado de los procesos al cierre del año 2014



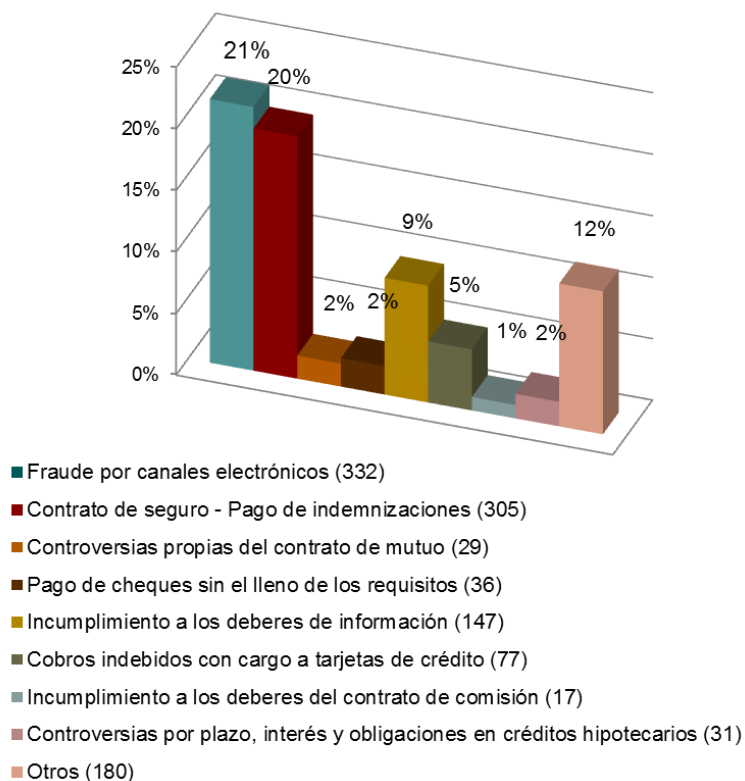
Gracias a la permanente capacitación de los profesionales de la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales, en temas como el sistema oral, el Código General del Proceso y derecho de seguros, entre otros, así como el fortalecimiento de la jurisprudencia de la delegatura y el aumento del número de audiencias programadas diariamente, se pudo lograr disminuir el tiempo desde la notificación de la demanda hasta que se alcanza la resolución definitiva de las controversias (mediante conciliación, transacción, desistimiento o fallos) a 115,7 días, término que resulta reducido en comparación con el promedio en otras instancias judiciales.

Los sectores supervisados contra los cuales se presentó una mayor cantidad de demandas fueron los establecimientos de crédito, con 1.139; las aseguradoras, con 326; las

administradoras de fondos de pensiones y cesantías, con 23, los intermediarios de valores, con 12, y las fiduciarias con 10.

Por temas, el primer lugar lo ocuparon las demandas motivadas en fraude por canales electrónicos, con el 21%, seguidas de las demandas por el pago de indemnizaciones en contratos de seguros, con el 20%.

Gráfica 24
Clasificación de las demandas por temas en el año 2014



Entre las principales dificultades que se encontraron durante el año 2014 para el adecuado ejercicio de las funciones jurisdiccionales a cargo de la SFC se considera pertinente destacar las siguientes:

- ✓ Las salas de audiencia disponibles no cumplen plenamente con los parámetros, especificaciones y requerimientos tecnológicos solicitados por el Consejo Superior de la Judicatura para la implementación de la oralidad.
- ✓ La entidad no cuenta con los espacios disponibles con las condiciones requeridas para la construcción de nuevas salas de audiencias.
- ✓ La mayoría de los consumidores financieros no están familiarizados con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), lo cual impide que se aprovechen en forma óptima las mejoras tecnológicas introducidas al proceso.
- ✓ Los consumidores financieros no tienen claridad sobre las diferencias entre las funciones jurisdiccionales y las funciones administrativas asignadas a la SFC, lo cual incide en que con frecuencia se presenten los trámites y demandas por el conducto que no corresponde, y que por otra parte no se cumplan debidamente las formalidades procesales.

Como acciones de mejora para enfrentar las dificultades antes mencionadas, en los próximos años se trabajará en los siguientes proyectos:

- ✓ Informar a la ciudadanía sobre el alcance de las funciones jurisdiccionales y la forma correcta de presentar una demanda.
- ✓ Consolidar la utilización de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, como una herramienta valiosa para optimizar el ejercicio de las funciones jurisdiccionales.
- ✓ Procurar la construcción de nuevos espacios para la adecuación de las salas en las cuales se ejercen las funciones jurisdiccionales, de acuerdo con las especificaciones y requerimientos técnicos señalados por el Consejo Superior de la Judicatura.

2.3.2. Verificación del cumplimiento de las políticas de protección al consumidor financiero

Con miras a la protección de los derechos de los consumidores financieros, se evaluaron 239 informes presentados por los defensores del consumidor financiero de las entidades vigiladas, para identificar las cláusulas abusivas en los contratos de dichas instituciones.

En la mencionada evaluación se encontraron, entre otras, las siguientes cláusulas y prácticas abusivas:

- En materia de limitación de derechos:
 - ✓ Autorizar a la entidad para suministrar a cualquier tercero la información del titular del producto.
 - ✓ Estipular que no se pagarán intereses por los dineros depositados en productos de ahorro.
 - ✓ Autorizar el débito automático de ahorros sin autorización previa y expresa.
 - ✓ Permitir la modificación sin aviso previo por el medio que habitualmente se utiliza.
 - ✓ Imponer de manera injustificada el cobro de cuota de manejo.
 - ✓ Obligar a la contratación de otros productos financieros con costos elevados, como las tarjetas de crédito y seguros, como condición para mantener las tasas ofrecidas para los créditos hipotecarios y de leasing habitacional.
 - ✓ Contratar las pólizas de seguros anexas a los créditos con aseguradoras del mismo grupo financiero, las cuales frecuentemente tienen tarifas superiores a otras alternativas del mercado.
 - ✓ Bloquear o terminar un producto por incumplimiento en el pago de otros.

- ✓ Exigir la suscripción de un contrato sin que se garantice el otorgamiento del producto.
- En materia de exención de responsabilidad:
 - ✓ Permitir la exoneración de responsabilidad de la aseguradora por demoras o incumplimientos o limitar la garantía de servicios prestados cuando la indemnización se realice por reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado (Ej. exoneración de responsabilidad por perjuicios por demoras en reparaciones de vehículos).
 - ✓ Facultar a la aseguradora a revisar el comportamiento de la póliza, autorizándola a modificar unilateralmente los términos y condiciones inicialmente pactados, según el resultado de la verificación.
 - ✓ Condicionar la cobertura de los seguros a actuaciones o decisiones potestativas de las aseguradoras.
 - ✓ Incorporar causales de terminación de cobertura del contrato sin previa notificación, supeditando el reintegro de la prima no devengada a la solicitud previa.
 - ✓ Requerir, en amparos de incapacidad total permanente, que el asegurado quede imposibilitado para realizar cualquier actividad física.
 - ✓ Indicar, en pólizas colectivas, que el tomador es el único responsable de dar a conocer a los asegurados las condiciones generales de la póliza.
- Otras prácticas indebidas detectadas:
 - ✓ Diligenciar declaraciones de asegurabilidad, sin permitir que el asegurado conozca y/o responda el cuestionario respectivo.
 - ✓ Otorgar seguros o coberturas a personas que no cumplen con las condiciones de asegurabilidad.

- ✓ Exigir documentos adicionales a los previstos en la póliza y que no sean jurídica y/o técnicamente necesarios para atender el siniestro.

A las entidades vigiladas en las cuales se detectaron las prácticas indebidas antes mencionadas, se les enviaron oficios en los cuales además de explicar la metodología utilizada para la realización del análisis, se les formularon los siguientes requerimientos:

- Ajustar sus documentos y/o actuaciones de acuerdo con la normatividad vigente y las instrucciones impartidas por esta superintendencia para la protección de los derechos del consumidor financiero.
- Dar lectura de la comunicación en una reunión de la junta directiva.
- Presentar las consideraciones pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero de la entidad, para el seguimiento que le corresponde a éste y el reporte correspondiente en su informe de gestión.

Además se le informó a las entidades que las conclusiones de la evaluación sobre cláusulas abusivas serían tenidas en cuenta al hacer la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 039/11 y la labor del Defensor del Consumidor Financiero.

Por otra parte, con base en los informes presentados por los defensores del consumidor financiero, los hallazgos de las áreas de supervisión de la SFC y la retroalimentación recibida desde la entrada en vigencia de esta normatividad, se entregaron propuestas para la modificación de la circular externa relacionada con las cláusulas y prácticas abusivas, orientadas a incorporar los nuevos hallazgos, aclarar aquellos puntos que lo necesitan y en general mejorar la protección al consumidor financiero frente a estas cláusulas y prácticas indebidas.

2.3.3. Actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero – información y educación financiera

- **Convenio Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) – Banco de Desarrollo de América Latina.**

El 17 de marzo de 2014 el Superintendente Financiero suscribió un contrato de consultoría con el Banco de Desarrollo de América Latina (antes Corporación Andina de Fomento – CAF), para el diseño de una estructura metodológica y sistemática que sirva como base para el seguimiento a los programas de educación financiera e información implementados por las entidades vigiladas, para adultos, jóvenes y niños, considerando el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC. El 22 de abril se dio inicio a las labores de la consultora, después de haberse cumplido los requisitos legales y los procedimientos correspondientes.

Para la realización del trabajo se proporcionó a la consultora el listado general de entidades y la base de datos de las quejas presentadas por los consumidores financieros ante la SFC, los defensores del consumidor financiero y las entidades vigiladas, y se procedió a hacer la presentación de la consultora a las entidades vigiladas, entidades gremiales y otros organismos vinculados con el tema como la Banca de las Oportunidades, el Ministerio de Educación y el Viceministerio Técnico de Hacienda.

Para la evaluación de los programas de educación financiera a cargo de las entidades financieras vigiladas por la SFC se entregó a 156 entidades un cuestionario diseñado para obtener información que permita determinar la importancia que se le ha dado al interior de las organizaciones al tema de la educación financiera, el tipo de público al cual se dirigen estos programas, los canales que utilizan para la difusión y promoción de las acciones relacionadas y las estrategias desarrolladas para el seguimiento de los logros del programa.

La consultora realizó durante el año 2014 la entrega en primera y segunda versión de los siguientes documentos:

- ✓ Mapeo de entidades vigiladas: documento donde se realiza una evaluación de los programas de educación financiera a cargo de las entidades vigiladas por la SFC.

- ✓ Supervisión de acciones de educación financiera que realizan las entidades vigiladas a cargo de la SFC: propuesta metodológica respecto a la labor que esta institución debe cumplir, para efectos de supervisar que las acciones de educación financiera que realicen las entidades vigiladas, se adecuen a buenas prácticas internacionales en esta materia.
- ✓ Matriz de supervisión de educación financiera basada en riesgos: esquema de valoración de riesgos.

Como producto de esta consultoría se espera obtener un compendio de las buenas prácticas en materia de educación financiera y un conjunto de recomendaciones para que la SFC pueda mejorar la efectividad de sus funciones en relación con este tema. Asimismo, definir los lineamientos para la construcción de un reporte anual de educación financiera.

- **Comisión Intersectorial de la Estrategia Nacional para la Educación Económica y Financiera**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 457 de 2014, el 11 de abril de 2014 inició el funcionamiento de la Comisión intersectorial de la Estrategia Nacional para la Educación Económica y Financiera, como órgano de coordinación y orientación superior del Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera. En la mencionada Comisión participan las siguientes entidades:

- ✓ Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- ✓ Ministerio de Educación Nacional
- ✓ Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ Superintendencia de la Economía Solidaria
- ✓ Departamento Administrativo Nacional de Planeación
- ✓ Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN
- ✓ Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas FOGACOOOP
- ✓ Unidad Administrativa Especial de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

- **Estrategia “Aprenda con la Superintendencia Financiera de Colombia”**

En ejecución de la estrategia educativa “**Aprenda con la SUPER**”, se logró durante el año 2014 la capacitación de 2.741 personas, mediante la realización de 72 charlas académicas relacionadas con temas de competencia de la superintendencia y que resultan de utilidad para que la ciudadanía pueda tomar mejores decisiones en su papel de consumidor financiero. Los eventos de capacitación se realizaron en la sede de la SFC en Bogotá D.C., así como en las ciudades de Barranquilla, Villavicencio, Cartagena, Malambo, Tumaco, Yopal, Cartago y Riohacha.

Se elaboraron las fichas correspondientes a cada capacitación, las cuales se pueden observar en la página web de la SFC en el enlace Consumidor Financiero/Información general/Aprenda con la Super. El detalle de las actividades realizadas en la materia se indica a continuación:

Tabla 20

CHARLAS para la Protección al Consumidor Financiero 2014				
Alianza-Organización	No. Charlas	Nombre Charla	Ciudad	No. Asistentes
BVC	11	Protección al inversionista financiero, Protección de mis inversiones y patrimonio, Protección al consumidor financiero	Bogotá	75
Consultorios Jurídicos Universidad, Colegios, Fundación Dividendo por Colombia.	10	Link consumidor financiero, Protección al consumidor financiero, Superfinanzas	Bogotá, Cartagena	236
Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	10	Protección al consumidor financiero, Superfinanzas	Malambo, Tumaco, Yopal, Cartago, Riohacha	437
Semana Internacional de la Educación e Inclusión Financiera de Niños y Jóvenes	2	Superfinanzas	Bogotá	106
Aprenda con la SFC	29	Funciones Jurisdiccionales, Sus Seguros: comprenda lo esencial, lavado de activos, Protección al CF, Riesgo de crédito: qué hacer antes de tomar un crédito?, Cláusulas abusivas, Superfinanzas, Su pensión: su inversión, La Fiducia que es?, No se deje engañar, Conosimientos básicos para proteger mis inversiones en el mercado de valores, Protección al CF.	Bogotá	973
SENA	8	Link Consumidor Financiero y Superfinanzas	Bogotá, Barranquilla, Villavicencio	860
DIAN	2	Panel de Salud Mental: “El consumo y el planeamiento del gasto en la sociedad de consumo”	Bogotá	54
Total	72			2.741

Por otra parte, en el marco de las actividades del programa de Educación Financiera e Información, en desarrollo de la estrategia “Aprenda con la SFC”, esta entidad lanzó en el año 2014 una herramienta lúdica denominada “SUPERFINANZAS”, cuya creación y diseño estuvieron a cargo de un equipo de funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la SFC. Esta herramienta didáctica fue radicada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor con el número 1-2014-33253.

SUPERFINANZAS fue diseñado para permitir que los actuales y potenciales consumidores financieros, especialmente los niños y los jóvenes, aprendan en forma lúdica los principales conceptos relacionados con el sistema financiero y el mercado público de valores, incluyendo definiciones, características y otros elementos importantes, en un lenguaje sencillo y con una metodología divertida que facilitan la comprensión de los temas en un contexto de “aprender jugando”.

La mencionada herramienta proporciona orientaciones útiles para la planeación, ahorro e inversión, de manera que las personas estén en mejor capacidad para tomar decisiones en relación con el acceso y uso de los productos y servicios financieros, así como para realizar un consumo responsable, a través del conocimiento de los mismos. En efecto, este juego brinda elementos relacionados con la naturaleza y funciones de la SFC, los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, los deberes de las entidades vigiladas, las características y tarifas de los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, los mecanismos de protección e información e incluso herramientas que permiten a las personas evitar ser víctimas de fraudes, suplantaciones o engaños.

Para la promoción, divulgación y utilización de SUPERFINANZAS se celebraron alianzas con colegios, asociaciones gremiales, universidades, el SENA, el Banco de la República, la Fundación Dividendo por Colombia y la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, entre otras entidades.

2.3.4. Atención al Consumidor Financiero

La información de las quejas presentadas por los consumidores financieros contra las entidades supervisadas, hayan sido tramitadas ante las entidades vigiladas, los defensores del consumidor financiero o esta superintendencia, es consolidada, analizada y presentada a las directivas de la SFC para su utilización como insumo de supervisión, con las

correspondientes recomendaciones. El resumen de los resultados obtenidos se publica en el sitio Web institucional, para conocimiento de la ciudadanía en general, con una periodicidad mensual y resúmenes semestrales y anuales.

Regularmente la SFC hace seguimiento a las medidas implementadas para corregir las causas generadoras de las quejas, así como a los mecanismos de medición y control respecto de su efectividad ejecutados por las instituciones vigiladas, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010, mediante la cual en desarrollo de la Ley 1328 de 2009 esta entidad impartió instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” –SAC, orientado a consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

Tabla 21:
Canales a través de los cuales se recibieron en 2014 las quejas contra entidades vigiladas

MEDIOS DE ENVÍO	2014	Porcentaje
Internet	34.014	63,70%
Ventanilla	9.343	17,50%
Correo postal	10.018	18,76%
Otros	24	0,04%
Total	53.399	100%

Durante el año 2014 la SFC recibió 53.399 quejas presentadas por los consumidores financieros contra las entidades vigiladas, lo cual representa un aumento del 8% con respecto a las recibidas en el año anterior. El 63,7% de las quejas fueron recibidas vía internet, lo que demuestra la creciente utilización de las TIC por parte de la ciudadanía.

Los principales motivos de insatisfacción por parte de los consumidores financieros frente a las entidades supervisadas fueron: indebida atención (27%), presuntos errores en la revisión y/o liquidación (13%) y aspectos contractuales (11%).

Tabla 22
Clasificación de las quejas contra entidades vigiladas por motivos

MOTIVO DE LA QUEJA	2014	2013
Indebida atención al consumidor financiero	27%	31%
Incorrecta liquidación de los créditos	13%	13%
Fallas en cajeros automáticos	6%	9%
No envío de información al cliente.	2%	2%
Otros motivos	52%	45%

El número total de quejas contra entidades vigiladas finalizadas en el 2014 fue de 60.559, incluyendo actuaciones que venían desde el año anterior, con una duración promedio para el trámite de 201 días, desde la fecha de su presentación hasta la de su cierre con respuesta final. Esto muestra una mejora significativa en la productividad de este proceso de la SFC, ya que a pesar del aumento registrado en el número de quejas recibidas, por primera vez el número de quejas finalizadas es superior al número de quejas recibidas en el año y se logró además una disminución en la duración del trámite.

Lo anterior se logró como resultado de la implementación de las siguientes acciones de mejoramiento adelantadas por la SFC:

- Optimizar los aplicativos para la recepción vía Internet.
- Mejorar el control de calidad en la radicación y escaneo de documentos.
- Tramitar las quejas recibidas por Internet mediante el aplicativo SIRI.
- Centralizar radicación en el Grupo de Correspondencia.
- Racionalizar los formatos vigentes.
- Revisar y depurar las bases de datos relacionadas con el trámite de las quejas.
- Implementar un plan de choque para las quejas con más de 300 días.
- Fortalecer los procedimientos para el control interno de los trámites.
- Reforzar la capacitación de los servidores públicos encargados de la radicación y trámite de las quejas.
- Extender la aplicación del procedimiento de “Queja Exprés”, que es una forma abreviada convenida por la SFC con algunas entidades financieras para agilizar

la atención de las quejas que se reciban por los motivos más comunes y de menor complejidad. Se ha procurado promocionar la utilización de este procedimiento a través de las diferentes agremiaciones de entidades supervisadas.

En cuanto al resultado de las quejas tramitadas por la SFC, el 70% fueron a favor de la entidad financiera contra quien se presentó la queja, por encontrarse que se había actuado de conformidad con la normatividad vigente, y el 30% fueron resueltas a favor del quejoso, por encontrar fundada su reclamación.

Tabla 23: Clasificación de las quejas contra entidades vigiladas, según la parte favorecida con el resultado

CONCEPTO	2014		2013	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL QUEJAS RESUELTAS EN EL AÑO	60.553	100%	35.280	100%
Resultado a favor de la entidad financiera	42.497	70%	16.321	46%
Resultado a favor del consumidor financiero	18.056	30%	18.959	54%

Como resultado de las quejas recibidas y de los hallazgos encontrados durante las actuaciones de supervisión, la SFC de Colombia impuso las sanciones que se indican en la siguiente tabla, por hechos relacionados con la atención de las quejas y fallas en el servicio al consumidor financiero:

Tabla 24

Sanciones relacionadas con el Proceso de Atención de Quejas contra Entidades Vigiladas

Clase de sanción	Número	Valor (\$ Millones)
Sanciones pecuniarias	9	1.216,3
Llamado de atención	3	N.A.

N.A.: No Aplica

2.3.5. Atención al Ciudadano

Durante el año 2014 la SFC mantuvo adecuados canales para la atención de la ciudadanía, tales como el “Punto de Contacto”, cuya función es atender personalmente las consultas, solicitudes de información y otras peticiones relacionadas con el ámbito de competencia de esta entidad; el “Centro de Contacto”, cuyo propósito es brindar atención telefónica a los ciudadanos que no pueden acudir personalmente a la entidad y canales electrónicos como el chat y las redes sociales (Twitter y Facebook), para quienes prefieren utilizar las modernas tecnologías de la información y comunicación.

A continuación se muestran las estadísticas sobre la utilización dada por la ciudadanía a los mencionados canales.

Tabla 25: Atención a la ciudadanía por diferentes canales

CANAL	NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS	
	2014	2013
Punto de Contacto	4.487	7.219
Centro de Contacto	63.625	60.968
IVR(*)	48.744	60.992
Chat (número de sesiones)	11.014	12.323

(*) IVR: opción 3 de las líneas 4197100 y 018000120100 para atención automática de consultas sobre indicadores económicos

En una escala de calificación donde 1 significa malo, 2 regular, 3 bueno y 4 excelente, la atención en el Punto de Contacto de la SFC fue calificada por quienes acudieron al mismo durante 2014 con un promedio de 3,9.

En cuanto a las redes sociales, las estadísticas a 31 de diciembre de 2014 eran las siguientes:

Tabla 26: Seguimiento de la SFC en las redes sociales

Twitter	Facebook	Google Plus
Seguidores: 34.566	3.305 ("likes")	Seguidores: 65
		Visitas: 98.515

- **Protocolos de Atención al Ciudadano**

En el segundo semestre de 2014 se establecieron los Protocolos de Atención al Ciudadano, de conformidad con los lineamientos impartidos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC, creado a través del Decreto 2623 de 2009, como directriz de Buen Gobierno, con el fin de mejorar la calidad de la atención a las personas que acuden a la SFC, de acuerdo con sus características y necesidades. Los mencionados protocolos pueden ser consultados en nuestro sitio Web, en la sección Servicios al ciudadano / Atención al Ciudadano: Protocolos.

- **Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano**

La SFC participó de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de las ciudades de Malambo (Atlántico), Tumaco (Nariño), Yopal (Casanare), Cartago (Valle del Cauca) y Riohacha (Guajira), como integrante del Sector Hacienda. En estas ferias se aclararon dudas e inquietudes de 437 ciudadanos, se realizaron 10 charlas, se entregaron 4.800 documentos de material impreso de protección al consumidor financiero (tarjetas, volantes, afiches y cartillas del DCF) y se realizaron capacitaciones de la herramienta didáctica Superfinanzas, al igual que la atención y recepción de quejas contra entidades vigiladas.

Para lograr una mayor participación de la ciudadanía en estas actividades, se realizó una alianza con FASECOLDA, asociación que colaboró con cartillas de educación sobre los servicios del sector asegurador, lapiceros, libretas y otros elementos de apoyo para la educación que fueron entregados a los asistentes.

Tabla 27: Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

No. Eventos	Municipio	Fecha	Número de Asistentes	Material impreso entregado
1	Malambo (Atlántico)	Abril 26/14	142	400
2	Tumaco (Nariño)	Junio 7 / 14	70	500
2	Yopal (Casanare)	Ag. 16/14	60	1.200
3	Cartago (Valle del Cauca)	Oct. 18/14	90	1.500
2	Riohacha (Guajira)	Nov. 29 /14	75	1.200
10	TOTAL		437	4.800

Los resultados oficiales de las ferias fueron incorporados en la página dispuesta por el Departamento Nacional de Planeación, al igual que el registro correspondiente en los informes de la Política de Atención al Ciudadano dentro del Plan de Desarrollo Administrativo. El informe y registro fotográfico puede ser consultado en el sitio Web institucional de la SFC, en el enlace Consumidor Financiero / Información general Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – DNP.

- **Jornadas Ley de Víctimas**

En ejercicio de sus competencias legales y teniendo en cuenta el principio de solidaridad que debe primar frente a las víctimas del conflicto armado interno, la SFC participó durante 2014 en cinco eventos, con el propósito de orientar a las víctimas¹⁰ respecto de los mecanismos de reparación establecidos por la Ley 1448 de 2011, en virtud de la cual los establecimientos de crédito deben poner a disposición de las víctimas mecanismos ágiles de atención para tramitar y resolver de manera clara y oportuna las inquietudes, consultas y solicitudes en relación con las medidas en materia crediticia previstas en la misma ley¹¹. Esto incluye, entre otros temas, las líneas de redescuento en condiciones preferenciales para financiar los

¹⁰ Para estos efectos se considera víctima a quien se encuentre inscrito en el Registro Único de Víctimas, previsto en el artículo 154 de la Ley 1448 de 2011.

¹¹ Mediante la Circular Externa 021 de 2012 la SFC impartió a los establecimientos de crédito las instrucciones para la administración del riesgo en créditos otorgados a las víctimas a las que se refiere la Ley 1448 de 2011, en atención a lo previsto en el artículo 128 de la misma ley.

créditos que se otorguen a las mencionadas víctimas que manejan FINAGRO y BANCOLDEX.

Los cinco eventos se realizaron en las ciudades de Barrancabermeja, Valledupar, Pereira, Apartadó y Cartagena, con representantes de las víctimas y la participación de funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, organismo que actuó como coordinador de las jornadas, de la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas y de otras entidades que junto con la SFC hacen parte de la Mesa de Medidas Financieras – Subcomité de Restitución, como Finagro, Bancóldex, Fogafin, el Fondo Agropecuario de Garantías, el Sena y Banagrario.

A continuación se presenta el detalle de las ciudades visitadas en los cinco eventos antes mencionados y las fechas correspondientes:

Tabla 28: Jornadas Ley de Víctimas

Municipio	Fecha
Barrancabermeja	Junio 6 de 2014
Valledupar	Septiembre 11 de 2014
Pereira	Septiembre 25 de 2014
Apartadó	Noviembre 6 de 2014
Cartagena	Noviembre 28 de 2014

- **Capacitación en Servicio al Ciudadano**

Como parte del programa de capacitación de la entidad, y con el propósito de brindar cada día un mejor servicio, los servidores públicos de la SFC que tienen un mayor contacto con la ciudadanía participaron en el curso “Servicio al Ciudadano” dictado por la Universidad Javeriana, con duración de 20 horas.

Asistieron funcionarios del Punto de Contacto, de la Oficina de Registro, del Grupo de Correspondencia y de las direcciones legales de las delegaturas institucionales y de riesgos.

- **Interacción con otras entidades públicas**

En el marco de la debida colaboración entre entidades públicas y con miras a mejorar la calidad y oportunidad del servicio que el Estado brinda a la ciudadanía, la SFC realizó durante el año 2014 acercamiento con las áreas de atención al cliente de otras entidades públicas, para despejar dudas acerca del alcance de las respectivas competencias en los trámites en los cuales se presenta competencia concurrente, con el fin de evitar demoras innecesarias originadas en eventuales conflictos de competencia. Igualmente se están identificando las mejores prácticas en materia de la atención de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, para continuar con el proceso de mejora continua de esta entidad.

En desarrollo de lo anterior se realizó un ejercicio interactivo sobre “Competencias y funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia” con el Ministerio de Salud, dirigido a asesores y agentes de servicio al público. En el mismo se atendieron inquietudes relacionadas con operaciones y actividades de las ARL, liquidaciones prestacionales por parte de los fondos de pensiones y aseguradoras de vida y responsabilidad de los operadores del PILA.

Igualmente se compartieron experiencias con la Superintendencia de Industria y Comercio y se participó en el programa de talleres que adelanta periódicamente el Banco de la República a funcionarios de las diferentes regionales.

2.4. Gestión Jurídica

La gestión jurídica contribuye al logro de una supervisión efectiva, trazando el derrotero jurídico que debe seguir la entidad para el adecuado cumplimiento de sus funciones y adelantando la defensa de los intereses de la SFC ante los tribunales competentes, cuando así se requiere.

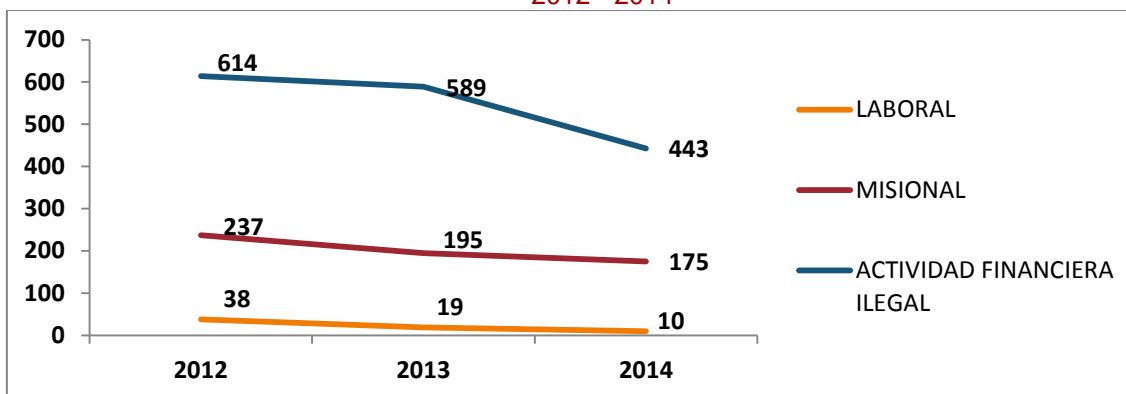
2.4.1. Gestión ante el Contencioso Administrativo

Tabla 29: Procesos vigentes al cierre de cada año

CLASE	2014	2013	2012
1. DE NATURALEZA LABORAL			
1.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho	5	13	31
1.2. Otras (ejecutivos, ordinarios laborales, etc.)	5	6	7
CLASE	2014	2013	2012
2. DE NATURALEZA MISIONAL FRENTE A ENTIDADES SUPERVISADAS			
2.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho	52	59	89
2.2. Acciones de Nulidad Simple	6	6	3
2.3. Acciones de reparación directa.	52	59	65
2.4. Acciones de grupo.	9	10	12
2.5. Acciones populares	51	55	64
2.6. Otras (jurisdicción ordinaria, cumplimiento, etc.)	5	6	4
3. RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL			
3.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho	3	2	2
3.2. Acciones de reparación directa	371	493	502
3.3. Acciones de Grupo	68	90	105
3.4. Acciones populares	1	3	4
3.5. Ordinario Laboral	0	1	1
TOTAL	628	803	889

A 31 de diciembre de 2014 la SFC se encontraba vinculada a 628 procesos vigentes. Este número representa una reducción del 21,79% con respecto al registrado al cierre del año 2013 y del 29,36% frente a la misma fecha de 2012.

Gráfica 22
Evolución del número de procesos judiciales
2012 - 2014



Siguiendo la misma tendencia, y como se muestra en la tabla siguiente, el total de las pretensiones económicas de los demandantes, que alcanzaron los \$ 31,1 billones, presentó una reducción total del orden de los \$11 billones frente al 2013 y de \$ 15,2 billones frente al 2012.

Tabla 30: Cuantía estimada de los procesos

NATURALEZA	2014	2013	2012
LABORALES	1.446	2.110	2.400
MISIONALES	2.232.238	2.390.043	2.440.000
ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL	28.880.543	39.745.597	46.350.000
TOTAL	31.114.227	42.137.750	46.350.000

Teniendo en cuenta el número de demandas, el 70,54% de los procesos vigentes a 31 de diciembre de 2014 están relacionados con la captación financiera ilegal, en los cuales la SFC, junto con otras instituciones del Estado, fue citada como parte demandada o convocada. Considerando el monto de las pretensiones de los demandantes, las correspondientes a los procesos de esta naturaleza alcanzaron los \$28,88 billones (92,82% del total), frente a \$ 39,75 billones en 2013 y \$ 46,35 billones en 2012.

La disminución mencionada se explica teniendo en cuenta que entre 2012 y 2014 la justicia colombiana profirió 156 sentencias a favor de la Superintendencia Financiera de Colombia en casos relacionados con captación financiera ilegal, considerando que las pérdidas sufridas por quienes entregaron su dinero a los captadores ilegales se produjeron no por fallas en el servicio de la SFC, sino por su propia culpa y al hecho de un tercero, considerando que dichas personas manera libre y voluntaria entregaron sus ahorros a personas o establecimientos de comercio que no estaban autorizados para captar dinero del público por la autoridad competente, sin demostrar la diligencia y el cuidado debidos en la realización de este tipo de operaciones, máxime cuando los altos intereses y otras condiciones del negocio que les ofrecieron resultaban muy superiores a los estándares normales del mercado financiero y a la rentabilidad de los negocios lícitos.

2.4.2. Apelaciones

Entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2014 se tramitaron 74 recursos de apelación interpuestos contra las decisiones de los superintendentes delegados y la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario, así como 1 solicitud de revocatoria directa. Durante el período antes mencionado, el Superintendente Financiero suscribió 81 providencias, de las cuales 10 corresponden a autos mediante los cuales negó o decretó la práctica de pruebas y 71 a resoluciones a través de las cuales se adoptó una decisión de fondo. Estas últimas decisiones tuvieron el siguiente sentido:

Tabla 31: Sentido de las decisiones frente a las apelaciones

SENTIDO DE LA DECISIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Se confirma el acto administrativo impugnado	47	66%
Se modifica el acto administrativo	17	24%
Se revoca el acto administrativo	6	9%
Otras	1	1%
TOTAL	71	100%

Las principales infracciones evidenciadas en las resoluciones impugnadas se refieren al incumplimiento de deberes en la administración de carteras colectivas, manipulación de la liquidez de especies, afectación del precio de acciones, incumplimiento de los deberes del fiduciario, información inexacta a los clientes e incumplimiento de los deberes de los administradores.

2.4.3. Atención de tutelas

Durante el año 2014 fueron atendidas por la SFC 902 acciones de tutela, frente a 1.058 en el año 2013. Los derechos fundamentales respecto a los cuales se solicitó protección con mayor frecuencia fueron: petición de información, habeas data y debido proceso.

2.4.4. Comité de Defensa Judicial

Durante el año 2014 se realizaron 23 reuniones de Comité de Defensa Judicial y Conciliación de la SFC (17 presenciales y 6 virtuales). Entre los temas tratados se considera pertinente destacar las 38 solicitudes de conciliación relacionadas con las medidas adoptadas por la SFC contra Interbolsa S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa y las presuntas incidencias que las mismas pudieron haber tenido frente a las sociedades Interbolsa S.A. (Holding) e Interbolsa S.A.I, los accionistas e inversionistas de las mismas y del Premium Capital Appreciation Fund, así como los directivos del Grupo Interbolsa.

2.4.5. Sentido de las sentencias proferidas durante 2014 en los procesos en los cuales estaba involucrada la SFC

Tomando en cuenta los resultados del índice de favorabilidad, calculado como el número de sentencias a favor de la SFC sobre el número total de sentencias proferidas en procesos en los cuales estaba involucrada la entidad, se considera que en general la gestión realizada ha sido muy efectiva, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 32: Sentido de las sentencias en los procesos en que estaba vinculada la SFC

SENTIDO DE LA SENTENCIA	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS LABORALES	ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL
Número de sentencias a favor de la SFC	22	4	115
Número de sentencias en contra de la SFC	1	0	0
Índice de favorabilidad	95,65%	100%	100%

2.4.6. Políticas implementadas para la prevención del daño antijurídico y resultados obtenidos.

Efectuado el análisis correspondiente sobre los resultados a los cuales se refiere el numeral anterior, se pudo concluir lo siguiente:

- Posibilidad de implementar una política de daño antijurídico por cuenta de las medidas ordenadas por la SFC sobre las captadoras ilegales

Como quiera que el índice de favorabilidad en las decisiones judiciales sobre los asuntos derivados de la captación ilegal, que como se dijo anteriormente representan el mayor número de demandas en contra de la SFC, se ubicó en el 100% durante el último año, se considera que no se requiere la implementación de políticas de prevención de daño antijurídico respecto de las medidas impuestas por esta Superintendencia en aplicación de lo dispuesto en el artículo 108 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las normas concordantes.

- Posibilidad de implementar una política de daño antijurídico derivada del ejercicio de la facultad sancionatoria.

En lo que concierne a los asuntos de carácter misional, respecto de los cuales el índice de favorabilidad se ha mantenido en un promedio del 90%, se considera que las actuaciones administrativas desarrolladas por la SFC se encuentran ajustadas a las normas vigentes y que las mismas no comportan vacíos o redacciones que den cabida a interpretaciones diferentes a las que esta entidad les ha dado.

Sin embargo, se pueden identificar dos causas específicas que han dado lugar a los pocos fallos desfavorables: la caducidad de la facultad sancionatoria de la SFC y la imposibilidad de sancionar por el incumplimiento de circulares o instructivos emanados de esta autoridad. No obstante, la legislación expedida y actualmente aplicable sobre las mismas permiten asegurar que en la actualidad ya no revisten riesgo alguno para la entidad que conlleve un daño antijurídico por el que deba el Estado Colombiano responder en cabeza de la SFC.

2.4.7. Proceso de Atención de Consultas

Dentro de los procesos misionales del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Superintendencia se encuentra el Proceso de Atención de Consultas, Peticiones y Solicitudes de Información (en adelante CPS), a través del cual se atienden los derechos de petición que no sean competencia de otro proceso.

En el año 2014 se recibieron en la SFC 11.462 CPS, las cuales sumadas a las 845 que, encontrándose dentro del término legal para ser resueltas, estaban pendientes de atender a 31 de diciembre de 2013, alcanzaron un total de 12.307 CPS recibidas y/o vigentes en el 2014, de las cuales se atendieron en el año 11.473.

El indicador del Proceso denominado “Estado de Trámites Vigentes” cerró el mes de diciembre de 2014 en un nivel del 100%, gracias a la implementación durante el año de 18 acciones de mejora, correctivas y preventivas.

2.5. Gestión del Talento Humano

2.5.1. Planta de personal

Durante el año 2014 la planta de personal de la SFC se mantuvo en 937 cargos, de los cuales al cierre del año se encontraban ocupados 873 y 64 estaban vacantes, según se muestra en la tabla anterior.

Tabla 33: Planta de Personal de la SFC

NIVEL	Número de cargos de planta		Número de cargos provistos		Número de cargos vacantes	
	31-Dic./13	31-Dic./14	31-Dic./13	31-Dic./14	31-Dic./13	31-Dic./14
Directivo	57	57	56	57	1	0
Asesor	106	106	101	97	5	9
Profesional	497	497	453	454	44	43
Técnico	82	82	80	82	2	0
Asistencial	195	195	181	183	14	12
TOTAL	937	937	871	873	66	64

2.5.2. Empleos de carácter temporal o transitorio

Mediante el Decreto 0145 de 2013 se crearon unos empleos temporales en la planta de personal de la SFC. A 31 de diciembre de 2014 se encontraban vinculados a esta planta 59 servidores públicos, cuyas funciones están dadas bajo la Resolución 0253 de 2013.

2.5.3. Contratistas

A 31 de diciembre de 2014 no se tenían vinculados contratistas a la planta de personal para desarrollar funciones propias de la entidad.

2.5.4. Programas de selección de personal

Tabla 34: Programas de Selección de Personal de la SFC

Concepto	Número cargos	Participantes
Selección de directivos a través de pruebas realizadas por el DAFP	11	11
Selección para otros cargos, mediante procesos de selección internos	57	99
TOTAL	68	110

En el año 2014 se efectuaron procesos de selección para proveer sesenta y ocho (68) cargos de la planta de personal de la SFC, en los cuales participaron ciento diez (110) personas.

De acuerdo con lo establecido dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI), para proveer los cargos se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada caso, se evaluaron los antecedentes, se aplicaron pruebas psicotécnicas así como de conocimientos específicos y se efectuaron entrevistas.

En cuanto a la vinculación de funcionarios de libre nombramiento y remoción, incluidos los gerentes públicos, además de la verificación de requisitos, revisión de antecedentes y aplicación de pruebas psicotécnicas por parte de la SFC, según lo mencionado en el párrafo anterior, a 11 candidatos se les aplicaron pruebas especializadas para este tipo de cargos, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de las directrices sobre la meritocracia establecidas por el Gobierno Nacional, con la publicación de las respectivas hojas de vida en el sitio Web de la Presidencia de la República y de la SFC, por el término de tres (3) días.

2.5.5. Programa de inducción

Los nuevos servidores públicos vinculados durante 2014 recibieron la inducción correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Gestión de Talento Humano del Sistema de Gestión Integrado. El contenido del programa de inducción proporciona información sobre la visión y misión de la SFC, las políticas, el Código de Ética y Conducta, el Código de Gobierno Corporativo, los planes estratégicos, el programa anticorrupción, la estructura de la entidad con sus principales dependencias y sus funciones, para brindar a los nuevos funcionarios el conocimiento sobre la organización necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.

2.5.6. Evaluación de los gerentes públicos de la SFC

La gestión de los funcionarios directivos con que cuenta la SFC se evaluó a través de los acuerdos de gestión, de conformidad con las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Durante 2014, la totalidad de los 55 funcionarios directivos, distintos del Superintendente Financiero y del Jefe de la Oficina de Control Interno, suscribieron los respectivos acuerdos de gestión con sus superiores inmediatos, los cuales fueron objeto del seguimiento correspondiente. Así mismo, se evaluaron 48 acuerdos de gestión correspondientes al año 2013.

2.5.7. Evaluación del desempeño de los demás servidores públicos de la SFC

En el periodo objeto del presente informe se realizaron dos evaluaciones semestrales de desempeño a los servidores públicos de la Superintendencia, diferentes a los directivos, correspondientes al segundo semestre de 2013 y al primer semestre de 2014.

Tabla 35: Cumplimiento de la evaluación del desempeño

Concepto	2° semestre de 2013	1er semestre de 2014
Funcionarios a evaluar	813	806
Funcionarios evaluados	805	791
Cumplimiento	99%	98%

En general los resultados de la evaluación para cada uno de los dos periodos antes mencionados fueron satisfactorios, como se ilustra en las tablas siguientes, en las cuales se muestran a nivel agregado, por categorías, las calificaciones obtenidas en cada una de las dos evaluaciones semestrales.

Tabla 36 A: Resultados evaluación del desempeño en el segundo semestre de 2013

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013			
FUNCIONARIOS EVALUADOS	CON EVALUACIÓN SOBRESALIENTE	CON EVALUACIÓN DESTACADA	CON EVALUACIÓN SATISFACTORIA
805	284	414	107
100%	35%	52%	13%

Tabla 36 B: Resultados evaluación del desempeño en el primer semestre de 2014

SEGUNDO SEMESTRE DE 2014			
FUNCIONARIOS EVALUADOS	CON EVALUACIÓN SOBRESALIENTE	CON EVALUACIÓN DESTACADA	CON EVALUACIÓN SATISFACTORIA
791	253	421	117
100%	32%	53%	15%

2.5.8. Movilidad del personal

Tabla 37: Movilidad de Personal de la SFC en el año 2014

Movimientos de Personal	Acumulado 2014	Funcionarios de Carrera	Otros (*) Funcionarios
Adscripciones (traslados)	68	67	1
Ascensos	63	62	1
Retiros por jubilación	15	11	4
Retiros por otras causas	35	2	33

(*): En este grupo se incluye la información correspondiente a funcionarios de libre nombramiento y remoción, funcionarios con nombramiento provisional y funcionarios de la planta temporal

En la tabla anterior se presenta el resumen de los movimientos que se produjeron en la planta de personal de la SFC durante el año 2014, para un total de 68 traslados, 63 ascensos, 15 retiros por jubilación y 35 retiros por otras causas.

2.5.9. Capacitación

Los programas de capacitación ejecutados respondieron a lo establecido en el Plan de Formación Integral PIF 2010-2014, en el marco de los lineamientos de Colombia Compra Eficiente y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante procesos de contratación realizados de conformidad con el Estatuto de Contratación Administrativa. Es

de señalar que durante el primer semestre del año la ejecución de las actividades se vio afectada por la Ley de Garantías, establecida por las elecciones presidenciales que se celebraron entre mayo y junio de 2014.

A continuación se presenta un resumen de las actividades de capacitación realizadas en el 2014:

Tabla 38: Actividades de Capacitación del Plan Integral de Formación

ACTIVIDADES	Número de eventos
Número de actividades programadas PIF 2014	24
Número de actividades ejecutadas PIF	21
Número de actividades aplazadas del PIF	3
Número de actividades adicionales al PIF	12
Total Actividades Realizadas	36

Los programas de capacitación desarrollados tuvieron como objetivo fortalecer y desarrollar las competencias y los conocimientos técnicos de los funcionarios en los temas relevantes inherentes a sus funciones, en temas relacionados con las cuatro escuelas de formación definidas en el PIF: Supervisión, Jurídica, Tecnología y Gestión.

Tabla 39: Funcionarios capacitados por Escuela

Escuela de Formación	Número de Capacitados	Total de Funcionarios	Porcentaje
Supervisión	441	509	87%
Jurídica	61	67	91%
Tecnología	50	50	100%
Gestión	153	188	81%
Total	705	814	87%

Los principales temas objeto de capacitación en el 2014 fueron los siguientes:

- Normas internacionales de Información Financiera - NIIF

- Actualización normativa en Código General del Proceso, Código Contencioso Administrativo y Conciliadores en derecho.
- Contratación pública; estudios de mercado, pliego de condiciones y supervisión de Contratos.
- Coaching, liderazgo y trabajo en equipo.
- Ética y valores, transparencia y participación ciudadana.
- Servicio al ciudadano.

Tabla 40: Cobertura de la capacitación, por niveles

Nivel	Personas capacitadas	Total funcionarios del nivel	Participación
Directivo	45	57	79%
Asesor	82	97	85%
Profesional	358	397	90%
Técnico	70	80	88%
Asistencial	150	183	82%
TOTAL GENERAL	705	814	87%

En total durante el año 2014 participaron en los diferentes programas de capacitación 705 servidores públicos, que representan el 87% del total. A continuación se muestra la cobertura de la capacitación para cada uno de los niveles en los cuales se divide la planta de personal.

2.5.10. Programas de Bienestar

Con el propósito de mejorar las condiciones de satisfacción con el trabajo de sus colaboradores, la SFC tiene establecido un programa de bienestar, considerando que la productividad de los funcionarios está ligada a los beneficios e incentivos que les ofrece la entidad, lo cual a su vez redunda en mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y misión de la organización.

El bienestar laboral está orientado a mejorar el sentido de pertenencia, la cohesión, la comunicación, la integración entre los compañeros, el trabajo en equipo y, en general, el clima organizacional.

Durante el año 2014 el programa de bienestar de la SFC incluyó la realización de 31 actividades recreativas, deportivas y culturales. Adicionalmente se llevaron a cabo 42 actividades relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo.

Tabla 41: Programas de Bienestar

Plan	Actividades programadas	Actividades ejecutadas
Actividades recreativas, deportivas y culturales	34	31
Salud y Seguridad en el trabajo	43	42

El Plan de bienestar contempló actividades que se pueden realizar dentro y fuera de la SFC y fueron diseñadas atendiendo las preferencias definidas en una encuesta realizada para identificar las necesidades y preferencias de los servidores públicos de la entidad en materia de recreación, salud y bienestar. Con esto se busca contribuir a generar entre todos relaciones laborales sanas y armoniosas, mejoramiento de la calidad de vida, fortalecimiento del clima organizacional y sentido de pertenencia.

Entre las actividades realizadas se considera pertinente mencionar las siguientes:

- Práctica deportiva: se patrocinaron cursos de tenis de campo, natación, fútbol, tenis de mesa y bolos en la sede de la Caja de Compensación COMPENSAR, con la participación de más de 300 funcionarios, y la práctica de microfútbol, voleibol, baloncesto y tenis en el polideportivo ubicado en la sede de la entidad.
- Actividades para los funcionarios y sus familias: celebración del día del niño y de una fiesta navideña para los hijos de los funcionarios, con la participación de aproximadamente 400 personas, entre los funcionarios y sus hijos, en cada una de estas actividades. Adicionalmente se entregaron pasaportes para parques de diversiones y boletas de cine para los hijos de los funcionarios hasta los 18 años, cuyo número es de aproximadamente 516.

- Día de la secretaría, con la participación de 100 funcionarias que desempeñan estas labores de asistencia.
- Día de integración en el mes de diciembre, evento en el cual participaron más de 600 funcionarios.
- Concurso de decoración navideña con la participación de 18 dependencias, conformadas por 519 funcionarios.

2.5.11. Programa de retiro

Con este programa se busca preparar a la población de pre pensionados para asumir exitosamente el retiro de la vida laboral, generando espacios de reflexión que les permitan comprender y asimilar los cambios físicos, psicológicos, familiares, sociales, ocupacionales y financieros que se avecinan en su vida, y disponerse adecuadamente para enfrentarlos.

En el año 2014 se dio cumplimiento al programa de pre pensionados, en el que participaron 25 servidores públicos que están próximos a cumplir los requisitos para la pensión o que ya los han cumplido.

2.5.12. Clima Laboral

En julio de 2014 se realizó la medición de Clima Organizacional para conocer la percepción de los servidores públicos vinculados a la SFC, con base en las respuestas dadas por 897 funcionarios a una encuesta en la cual se analizaron los componentes de Clima y Contexto Organizacional, Liderazgo y Equipos de Trabajo.

En general, el resultado del Índice de Clima Corporativo en la SFC se puede considerar como bueno, dentro de las organizaciones del sector público. Las mejores calificaciones se obtuvieron en lo referente a sentido de pertenencia, compromiso con la entidad y fidelidad hacia la organización. Los aspectos en los cuales debe hacerse un mayor esfuerzo para mejorar la organización son administración del talento humano, retroalimentación sobre los resultados, comunicación, planeación y coordinación efectiva entre las áreas.

En respuesta a los anteriores resultados, a través de talleres sobre trabajo en equipo y liderazgo (coaching) se buscó fortalecer las habilidades para trabajar de manera más eficiente en equipo y desarrollar las habilidades de liderazgo en algunos funcionarios.

2.5.13. Traslado de obligaciones pensionales a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)

En atención al Decreto 1212 de 2014, la entidad dio traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) de sus obligaciones en materia pensional, para lo cual aportó los siguientes documentos:

- Aprobación del Cálculo Actuarial por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP).
- Aprobación de las estructuras de nómina pensional aprobadas por el FOPEP.
- 613 expedientes de pensionados y 67 expedientes de indemnizaciones sustitutivas de pensión.
- Histórico de resoluciones de reconocimiento de pensiones y copia forense de los archivos históricos de nómina de pensionados.
- Histórico de resoluciones de reconocimiento de auxilios funerarios.
- Histórico de resoluciones de reconocimiento de indemnizaciones sustitutivas de pensión, entre otros.

2.5.14. Carrera administrativa

Durante el año 2014 se reportó a la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC el número total de vacantes definitivas de empleos de carrera administrativa a proveer mediante concursos públicos (383 empleos), para que se establecieran los costos de la realización de los referidos concursos. Igualmente se revisó el modelo de convocatoria propuesta por la CNSC, a la cual se le efectuaron las observaciones respectivas.

En el año se adelantaron las gestiones tendientes a la actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la SFC, el cual es un insumo importante para la

realización de la Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa, dentro del trámite de los concursos.

2.5.15. Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral de la SFC fue modificado a través de la Resolución No. 2211 de diciembre 28 de 2012, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1010 de enero 23 de 2006, con el propósito proporcionar mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar conductas de este tipo que pudieren suceder al interior de la entidad.

Durante el año 2014 el Comité se reunió en trece oportunidades, para debatir temas de su competencia, como los siguientes:

- ✓ Seguimiento a situaciones puestas en conocimiento de este órgano colegiado durante el año anterior.
- ✓ Análisis y trámite de situaciones puestas en conocimiento del Comité durante el año 2014, para lo cual se citó al quejoso a fin de que se ratificara el respectivo escrito y, cuando resultara procedente, que ampliara su denuncia. Igualmente se citó a la persona contra quien se presentó la queja, para que presentara las explicaciones pertinentes, así como a otras personas que a criterio del comité podían ayudar a esclarecer la situación denunciada.
- ✓ Elaboración de actas, informes y documentos propios de la tarea del comité.

2.5.16. Otras Actividades significativas ejecutadas en el año 2014

- **Hojas de vida:** se digitalizaron las hojas de vida de los funcionarios y exfuncionarios del archivo activo de la Subdirección de Recursos Humanos y su vinculación al sistema de gestión documental SOLIP.

- **Proyecto SIGEP:** se actualizaron y aprobaron en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) el 100% de las hojas de vida de los funcionarios activos.
- **Manual de Funciones y Competencias Laborales:** se revisaron y actualizaron los Manuales de Funciones de la planta de personal de la Entidad, de acuerdo con las necesidades de la organización y los lineamientos impartidos por el Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014 (962 perfiles de empleo).
- **Planta Temporal:** Mediante el Decreto 2619 del 17 de diciembre de 2014 se prorrogó la vigencia de los empleos temporales de la planta de personal de la SFC, hasta el 31 de diciembre de 2016.
- **Modernización Funcional:** se actualizó el estudio de modernización institucional de la SFC y se presentó para aprobación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El documento fue devuelto sin el trámite respectivo, con base en la Directiva Presidencial No. 6 de 2014, en virtud a que las modificaciones propuestas no cumplían con el requisito de tener costo cero.

2.6. Gestión de Recursos Financieros y Físicos

2.6.1. Ingresos

Los ingresos totales recaudados en el año 2014 alcanzaron la suma de \$ 164.007,94 millones, que representan el 83,89% del presupuesto de ingresos aprobado para la vigencia.

Es de señalar que la SFC permite la realización a través de su sitio Web de todos los pagos que se deben hacer ante la entidad, mediante el Botón de PSE.

Tabla 42: Ingresos aprobados y recaudados de la SFC
(Cifras en Millones de \$)

Concepto	Presupuesto Ingresos Aprobado	Presupuesto Ingresos Recaudado	Compensación	Ingresos Totales Recaudados
Contribuciones	189.277,99	124.326,21	32.092,49	156.418,70
Derechos de Inscripción y Oferta Pública	2.427,57	2.624,92	0	2.624,92
Total Contribuciones	191.705,56	126.951,14	32.092,49	159.043,62
Rendimientos Financieros	3.000,00	4.735,75	0	4.735,75
Venta de Bienes y Servicios	500	77,94	0	77,94
Otros Ingresos	300	150,63	0	150,63
Total Ingresos 2014	195.505,56	131.915,45	32.092,49	164.007,94

2.6.2. Ejecución presupuestal

La ejecución presupuestal de la SFC llegó el 31 de diciembre de 2014 a la suma de \$146.801 millones de pesos, que equivale al 93.27% de su apropiación disponible.

Es pertinente aclarar que dicha apropiación no contempla \$30.196 millones de pesos, cuyo propósito era financiar la modernización funcional de la SFC, que la administración está tramitando desde hace tres vigencias y para la cual no ha sido posible obtener la aprobación del Gobierno Nacional, dadas las políticas vigentes en materia de restricción del gasto. La apropiación tampoco incluye en el rubro de “Sentencias y Conciliaciones” un total de \$2.139 millones de pesos que fueron apropiados, pero que no hubo necesidad de utilizar, dado que el resultado de los procesos judiciales que se llevaban en contra de la entidad, y para los cuales se solicitaron, fue favorable a la SFC.

Tabla 43: Ejecución presupuestal
(Cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	APROPIACIÓN		EJECUCIÓN		% EJECUCIÓN	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Gastos de Funcionamiento	165.774	139.448,10	124.867	129.066,50	75,32%	92,56%
Gastos de Personal	93.692	97.046,00	84.735,00	89.478,00	90,44%	92,20%
Gastos Generales	11.724	11.936,00	10.856,00	11.591,00	92,60%	97,11%
Transferencias Corrientes	60.358	30.466,10	29.276,00	27.997,50	48,50%	91,90%
Inversión	14.898	17.942,00	14.417	17.734,30	96,77%	98,84%
Edificio	1.641	1.469,90	1.446,00	1.465,70	88,12%	99,71%
Tecnología	10.000	15.330,10	9.834,00	15.145,70	98,34%	98,80%
Archivo	1.044	537,5	998	535,4	95,59%	99,61%
Capacitación	2.090	500	2.045,00	498,1	97,85%	99,62%
Biblioteca	51	52,5	51	52,5	100,00%	100,00%
Productividad	72	52	43	36,9	59,72%	70,96%
TOTAL	180.672	157.390,10	139.284	146.800,80	77,09%	93,27%

Con las anotaciones anteriores, se encuentra que la ejecución en gastos de funcionamiento ascendió al 92,3%, dentro de los cuales se destaca el 97,11% que se registró en gastos generales. Los excedentes en gastos de personal están relacionados con las vacantes que se tuvieron durante la vigencia y en transferencias con las apropiaciones disponibles para atender las cargas pensionales, que han tenido dificultad para su ejecución dada la mora por parte de COLPENSIONES en el cobro de bonos y cuotas partes pensionales. La inversión de la Superintendencia fue ejecutada en un 98,84%.

2.6.3. Situación Financiera

El activo de la SFC a 31 de diciembre de 2014 alcanzó la cifra de \$ 133.019 millones, lo que representa una disminución del 2,35% con respecto a la misma fecha del año anterior.

Tabla 44: Evolución del Activo de la SFC
(Cifras en Millones de \$)

Cuentas del Activo	Dic. 31 2014	Dic. 31 2013	Variación
CORRIENTE	80.208	86.681	-6.473
Efectivo	396	400	-4
Inversiones	67.257	76.362	-9.105
Deudores	10.840	8.461	2.379
Otros activos	1.715	1.458	257
NO CORRIENTE	52.811	49.542	3.269
Propiedad, planta y equipo	22.297	19.639	2.658
Otros activos	30.514	29.903	611
Total Activo	133.019	136.223	-3.204

La mencionada reducción se explica principalmente por la disminución del 11,92% en la cuenta de inversiones, que representa el 50,56% del activo total, debido a la redención anticipada de títulos de tesorería TES, Clase “B” para el pago de obligaciones. Los deudores por su parte tuvieron un incremento del 42,36%, debido a las sanciones impuestas por la SFC a las entidades supervisadas por incumplimiento de las normas a las que están sujetas; propiedad, planta y equipo tuvo un incremento del 15,38%, por concepto de la actualización de software y equipos de cómputo.

Por su parte el pasivo de la entidad incrementó un 2%, llegando a \$ 112.789 millones, debido principalmente al aumento de \$ 22.632 millones en la Provisión de los Pasivos Estimados, la cual representa el 77,35% del pasivo total, por concepto de litigios y mecanismos alternativos de solución de conflictos, asociados a los procesos derivados de las sanciones impuestas a las entidades supervisadas.

Tabla 45: Evolución del Pasivo y Patrimonio de la SFC
(Cifras en \$ Millones)

Cuentas del Pasivo y Patrimonio	Dic. 31 2014	Dic. 31 2013	Variación
PASIVO CORRIENTE	25.550	45.916	-20.366
Cuentas por Pagar	16.468	36.791	-20.323
Obligaciones Laborales	9.082	9.125	-43
PASIVO NO CORRIENTE	87.239	64.607	22.632
Pasivos estimados	87.239	64.607	22.632
TOTAL PASIVO	112.789	110.523	2.266
PATRIMONIO	20.230	25.700	-5.470

El Patrimonio cerró el año en \$ 20.230 millones, con una variación el 21,29% respecto al año anterior, debido al incremento en la depreciación de propiedad planta y equipo y a la pérdida del ejercicio.

Tabla 46: Estado de Resultados de la SFC
(Cifras en Millones de \$)

Cuentas del Estado de Resultados	Dic. 31 2014	Dic. 31 2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	156.897	147.608	9.289
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	191.978	143.864	48.114
De Administración	445	495	-50
De Operación	110.184	107.745	2.439
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	49.680	1.925	47.755
Transferencias	26.985	28.184	-1.199
Operaciones de Enlace	4.684	5.515	-831
EXCEDENTES (déficit) OPERACIONAL	-35.081	3.744	-38.825

Los ingresos operacionales sumaron \$ 156.897 millones, con un incremento del 6,29%, producto del recaudo de la contribución del 2014. Los gastos por su parte se

incrementaron en un 34,06%, debido principalmente a las provisiones registradas durante el periodo producto de los procesos de litigios y demandas en contra de la SFC.

2.6.4. Recursos físicos de la entidad

El inventario de activos físicos de la SFC a 31 de diciembre del 2014 se encontraba distribuido en la siguiente forma:

Tabla 47: Inventario activos físicos

CLASE DE BIEN	VALOR (\$Millones)	Participación
Bienes devolutivos nuevos en bodega (67.98% corresponde a muebles)	107	0,19%
Bienes devolutivos reintegrados en bodega (44.32% corresponde a Equipos de cómputo y 35.24% a licencias)	1.062,10	1,91%
Bienes devolutivos en servicio, incluido el edificio y terrenos.	54.445,80	97,82%
Bienes de consumo controlado (USB y Diademas)	4,4	0,01%
Bienes de consumo en bodega (58% corresponde a papel de seguridad)	38,4	0,07%
TOTAL	55.657,70	100,00%

Los bienes nuevos en bodega, reintegrados en bodega, de consumo y consumo controlado se encuentran a cargo del funcionario que desempeña funciones de Almacenista y de la Coordinación del Grupo de Almacén e Inventarios de la Entidad.

Los bienes en servicios se encuentran bajo la responsabilidad de 871 personas, entre funcionarios y contratistas, quienes utilizan dichos bienes para el desempeño de sus funciones.

Todos los bienes tangibles e intangibles de la SFC se encuentran debidamente amparados con pólizas de seguros de "Todo Riesgo y Daños materiales", "Global de Manejo de Entidades Oficiales", "Responsabilidad Civil Extracontractual" y "Automóviles", las cuales se encuentran vigentes hasta el 19 de febrero de 2016.

De otra parte, los equipos que hacen parte de estos activos cuentan con servicio de mantenimiento, de conformidad con la ficha técnica de cada equipo o máquina.

Para facilitar la administración de los bienes de la SFC se cuenta con un aplicativo de inventarios denominado “Sistema Online de Administración de Activos Fijos – SOA”, el cual permite realizar todas las transacciones de control, manejo de inventarios individuales, depreciaciones, ajustes, valorizaciones, altas y bajas de bienes dentro de los parámetros establecidos en el Plan General de la Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación.

Finalmente, se considera pertinente mencionar tres proyectos de inversión importantes que se realizaron durante el año 2014 en el edificio sede de la SFC:

Tabla 48: Proyectos de inversión destacados en 2014

OBJETO DEL PROYECTO	CONTRATISTA	COSTO (\$Millones)
Diseño, adquisición e instalación de una cubierta desmontable de doble curvatura tipo membrana, habilitando como espacio de eventos culturales y deportivos	Celucol Ingenieria Ltda	307,5
Adecuación arquitectónica y adquisición de mobiliario para los inmuebles de conservación arquitectónica, el área de la Delegatura de Aseguradoras y la Subdirección de Recursos Humanos	H&D Ofimagen Ltda.	487,8
Adquisición de un sistema de control de acceso por tarjetas de proximidad	Union Temporal Superfinanciera -Acceso 2014	615,9

2.7. Gestión Contractual

En el año 2014 la Agencia de Contratación Estatal Colombia Compra Eficiente y la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes otorgaron el premio “**Contratación estatal con excelencia**” a la SFC por sus buenas prácticas de contratación pública, considerando que la entidad constituye un ejemplo que contribuye al logro de una contratación pública más transparente e íntegra.

La SFC recibió este reconocimiento el 7 de noviembre de 2014, durante el Congreso Internacional de Contratación Pública – XII Jornadas de Contratación Estatal, luego de haber sido elegida por el jurado entre un total de 26 entidades del Estado preseleccionadas para el efecto.

Durante 2014 se celebraron 127 contratos, por un valor total de \$29.719,55 millones, según el detalle que se presenta en la siguiente tabla, con un cumplimiento del 100% respecto a la planeación realizada.

Tabla 49: Contratos celebrados en las dos últimas vigencias

Modalidad	Enero – Diciembre 2014		Enero – Diciembre 2013	
	Número de contratos	Valor total	Número de contratos	Valor total (\$ Millones)
Licitación pública	5	\$ 6.063,99	4	\$ 3.985,87
Contratación directa	54	\$ 6.396,72	34	\$ 4.589,84
Selección abreviada de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización	34	\$ 16.270,11	20	\$ 5.743,40
Selección abreviada de menor cuantía	2	\$ 642,45	8	\$ 1.012,70
Mínima cuantía	27	\$ 254,92	36	\$ 300,13
Acuerdo Marco de precios	4	\$ 91,36		
Concurso de méritos	1	(*)		
TOTALES	127	\$ 29.719,55	102	\$ 15.631,94

(*): Al iniciar la ejecución del contrato SF.3-12-2014 se evidenció un cambio significativo con respecto a la situación existente al momento de su suscripción, razón por la cual se dio terminación y se procedió a la liquidación por mutuo acuerdo

Dentro de los contratos celebrados en el año se considera pertinente mencionar los siguientes:

- Adquisición, instalación, configuración e implementación de una solución completa de comunicaciones unificadas, incluyendo los servicios de telefonía y planta telefónica (\$1,410 millones).
- Contratación del servicio de centro alterno de datos en caso de siniestro (\$3.163 millones).
- Adquisición de servidores en un esquema de virtualización, ampliación y renovación del sistema de almacenamiento SAN (\$2.995 millones).

- Migración versión WEB de los módulos en uso del aplicativo Sara - soporte técnico y actualización.
- Diseño, adquisición e instalación de una cubierta desmontable de doble curvatura tipo membrana, habilitando como espacio de eventos culturales y deportivos (\$307,4 millones).
- Adecuación arquitectónica y adquisición de mobiliario para los inmuebles de conservación arquitectónica (\$487,8 millones).
- Adquisición de un sistema de control de acceso por tarjetas de proximidad (\$615,9 millones).

Otros aspectos a destacar en relación con la gestión contractual durante el año 2014 son los siguientes:

- Cumplimiento de los objetivos contractuales: no se materializó ningún riesgo asociado al proceso.
- Fortalecimiento de la supervisión contractual: mediante capacitación permanente a los supervisores de los contratos.
- Control Fiscal: la Contraloría General de la República no encontró ningún hallazgo frente al proceso de Gestión Contractual de la SFC.
- Manual de Contratación Actualizado: se adecuó el manual para ajustarlo a las recomendaciones más recientes de Colombia Compra Eficiente.
- Selección Objetiva: no se registraron quejas o denuncias por parte de los proponentes ni otras partes interesadas ante los entes de control.

2.8. Gestión Tecnológica

2.8.1. Implementación del Programa de Gobierno en Línea - GEL

La SFC realizó durante 2014 diversas acciones transversales orientadas a cumplir los requerimientos establecidos en el programa de Gobierno en Línea, tales como revisión de los protocolos de atención al ciudadano, adopción de datos abiertos en la TRM, mejora de los sistemas de información, fortalecimiento de la infraestructura tecnológica e inclusión de certificaciones y trámites en línea, con lo cual al cierre del año se logró un nivel de cumplimiento del 89 %. En el año 2015 se continuará trabajando para el cumplimiento de los criterios establecidos en el Manual 3.1., para realizar los ajustes requeridos en con el fin de obtener la Certificación de Excelencia GEL.

2.8.2. Seguridad de la Información

La SFC cuenta con un Subproceso de Seguridad de la Información, el cual le permite realizar la gestión de vulnerabilidades, para aumentar la protección de los activos de información (hardware, software, datos y otros), fortalecer el análisis y monitoreo en la SFC. Además se brinda a los funcionarios un catálogo de incidentes y la formulación de requerimientos de servicios a través del aplicativo Super IT.

2.8.3. Proyecto Arquitectura Empresarial

Desde 2013 se está realizando la revisión y adecuación de la Arquitectura Empresarial en materia tecnológica de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual involucra cuatro grandes áreas:

- **Arquitectura de los Negocios:** Definir la estrategia de negocios, la gobernabilidad, la estructura y los procesos más importantes de la organización.
- **Arquitectura de Aplicaciones:** Definir las interacciones entre los sistemas que se desean implantar y sus relaciones con los procesos de negocio centrales de la organización.

- **Arquitectura de Datos:** Revisar la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización y los recursos de gestión de los mismos.
- **Arquitectura Tecnológica:** Adecuar la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

En 2014 se realizó el análisis y depuración de los formatos existentes, los cuales fueron derogados mediante la Circular Externa 024 del 2014, y se logró la actualización de los sistemas de transmisiones para publicaciones web, menú 2003 y SOLIP, identificando las fuentes de cargue para la información financiera (Sistema de Análisis Financiero - SAF).

2.8.4. Consolidación de la nueva Base de Datos Tera Data

La SFC adquirió una nueva Bodega de Datos, con el fin de mejorar su motor de búsqueda y disminuir el tiempo de consulta de la información alojada en dicho sistema, en el que reposan todos los formatos vigentes a la fecha.

2.8.5. Solución Integral de Procesos – SOLIP

Con el fin de agilizar los trámites que realizan ante la SFC los consumidores financieros, las entidades supervisadas y demás personas interesadas, se integró el sistema de radicaciones a través de SOLIP, mejorando el tiempo de notificación, acuse y respuesta de las solicitudes. En la implementación se migraron 9 millones de imágenes de sistemas anteriores, consolidando la base de datos.

2.8.6. Sistema Integrado de Registro de Información - SIRI

Este sistema ha permitido incluir más de 25 trámites, de fácil operación, con el fin de mejorar la efectividad en la atención de las solicitudes y peticiones que realizan ante la SFC los consumidores financieros, las entidades supervisadas y demás personas interesadas. Actualmente se están realizando pruebas con un nuevo desarrollo para actos administrativos.

2.8.7. Apoyo a los procesos misionales y estratégicos de la SFC

Durante el año se realizaron las siguientes labores de apoyo tecnológico a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad:

- Cálculo automático de la TCRM¹², que es procedimiento diario y de alto impacto a cargo de la SFC, disminuyendo notablemente el margen de error operativo y reducción de tiempo en el análisis y publicación.
- Entrega de Certificados de Existencia y Representación Legal de las entidades vigiladas por la SFC con descarga en tiempo real, eliminando tiempos de desplazamiento y el costo de generación para quienes los requieran.
- Levantamiento de las bases de datos a las cuales aplica la Ley de Protección de Datos; se está trabajando en el procedimiento, creando el mapa interno de notificación y de respuesta final al ciudadano.
- Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, conocida como la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Modificación de 143 formatos para el reporte de información financiera por parte de las entidades supervisadas, con el fin de adecuarlos a los requerimientos del nuevo marco técnico normativo en materia contable y de divulgación de información y facilitar el uso del XBRL (acrónimo de eXtensible Business Reporting Language), que es una herramienta utilizada internacionalmente para proporcionar una estructura de

¹² La Tasa de Cambio Representativa del Mercado es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias, desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario. La Superintendencia Financiera de Colombia tiene la obligación de calcular la TCRM, divulgarla al mercado y al público en general, conforme a lo dispuesto en el artículo 80 de la Resolución Externa No. 08 de 2000, expedida por la Junta Directiva del Banco de la República

trabajo basada en XML, que permite crear, intercambiar y analizar la información financiera reportada.

- Diseño del módulo Expedientes en línea para la consulta de los expedientes relacionados con los procesos jurisdiccionales que se adelantan en la SFC, eliminando la necesidad de impresión o disposición en medios físicos.
- Adecuación del Portal del sitio Web institucional, mediante la mejora continua de la infraestructura, sistemas críticos y servidores de la SFC, garantizando a su vez el respaldo de la información alojada allí.
- Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión documental.

2.9. Gestión Documental

La gestión documental de la SFC comprende la planeación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades involucradas en el manejo adecuado del ciclo de vida de la información, incluyendo la creación, uso, almacenamiento, recuperación y disposición de los documentos de la organización, independientemente de los medios.

Al interior del proceso de Gestión Documental de esta entidad se ejecuta el proyecto de inversión denominado “Adecuación del archivo documental de la Superintendencia Financiera a través de los procesos de depuración, clasificación, aplicación de la Tabla de Retención Documental, digitalización y almacenaje del mismo”, mediante el cual se han realizado diferentes actividades para optimizar la gestión documental de la organización y propender por el cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

- **Equipo de Gestión Documental**

Mediante la Resolución No.1502 de 2013 la SFC creó el Equipo de Gestión Documental, cuya función es desarrollar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos y directrices asignadas por el Gobierno nacional o

por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, correspondientes al tema de Gestión Documental.

En el año 2013 el mencionado equipo de trabajo formuló un plan de acción, que incluye diferentes actividades orientadas a que la SFC pueda cumplir en forma adecuada la normatividad expedida en materia de gestión documental.

Para el año 2014, en desarrollo del este plan de acción, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Actualización y publicación en el sitio Web institucional del Programa de Gestión Documental (PGD), elaborado siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto 2609 de 2012, en lo referente a documentos en soporte papel. El PGD fue aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en sesión del 29 de enero de 2014.
- ✓ Revisión de la normatividad expedida sobre el tema.
- ✓ Diligenciamiento de la información adicional de la "Matriz de sistemas de información de la SFC".
- ✓ Elaboración y diligenciamiento de la encuesta sobre documento electrónico, la cual es uno de los insumos fundamentales para la elaboración del diagnóstico documental.
- ✓ Elaboración de una propuesta de política de gestión documental, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2609 de 2012, para su revisión y presentación formal al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Resulta pertinente precisar que este plan de acción continuará en ejecución durante el año 2015, con el propósito de realizar un diagnóstico integral que permita identificar las necesidades de la SFC en materia de gestión documental, de acuerdo con los nuevos requerimientos normativos.

- Herramientas para la gestión documental

En la tabla siguiente se listan las herramientas archivísticas con las cuales cuenta la SFC para facilitar la gestión de los documentos, tanto en papel como en soporte electrónico, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2609 de 2012.

Tabla 50: Herramientas Archivísticas

HERRAMIENTA	UTILIZACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Cuadros de Clasificación Documental	X		Elaborados en ejecución del contrato SF.3-006-2006.
Tablas de Retención Documental	X		Aprobadas por el Archivo General de la Nación (AGN), mediante la Resolución 0224 de 2009, y modificadas posteriormente según necesidades de la Entidad, y siguiendo la metodología del AGN.
Tablas de Valoración Documental	X		Aprobadas por el AGN, así: Superintendencia Bancaria: Resolución No.091 del 26/03/2012 Superintendencia de Valores: Resolución No.177 del 31/05/2012
Programa de Gestión Documental	X		Elaborado por el equipo de gestión documental de la SFC, y aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el 29/01/2014.
Inventario Documental	X		Elaborados en ejecución del contrato SF.3-006-2006.
Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos	X		Se elaborará por parte del equipo de gestión documental, liderados por los representantes de la Dirección de Tecnología.
Mapas de Procesos de la Entidad	X		Elaborados desde el año 2008, por parte del Grupo de Planeación y Gestión de Calidad de la SFC.
Flujos documentales	X		Elaborados por parte del Grupo de Planeación y Gestión de Calidad de la SFC.
Descripción de funciones de las unidades administrativas de la entidad	X		Elaborados por parte del Grupo de Planeación y Gestión de Calidad de la SFC.
Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos			Se elaborarán por parte del equipo de gestión documental, a partir de los lineamientos impartidos por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo

HERRAMIENTA	UTILIZACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Bancos Terminológicos		X	Se elaborarán por parte del equipo de gestión documental, a partir de los lineamientos impartidos por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

En adición a lo anterior, la SFC cuenta con una herramienta tecnológica para la administración de la información que ingresa y sale de la entidad.

A continuación se relacionan las necesidades presupuestales de las actividades relacionadas con gestión documental:

Tabla 51: Requerimientos presupuestales de las actividades archivísticas

ACTIVIDAD	ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Organización de expedientes		X	No requiere asignación presupuestal, por cuanto se finalizó en el año 2012, con el contrato SF.3-042-2011.
Organización de fondos documentales acumulados		X	No requiere asignación presupuestal, por cuanto se finalizó en el año 2012, con el contrato SF.3-042-2011.
Clasificación de documentos		X	No requiere asignación presupuestal, por cuanto se finalizó en el año 2012, con el contrato SF.3-042-2011.
Tabla de retención documental y su aplicación		X	No requiere asignación presupuestal, por cuanto ya se aprobó por parte del AGN, y las modificaciones y/o actualizaciones son realizadas por funcionarios de la SFC.
Elaboración del Programa de Gestión Documental – PGD y su actualización		X	No requiere asignación presupuestal. El PGD ya se elaboró, y el Equipo de Gestión está trabajando en el diagnóstico documental, para determinar los requerimientos de la entidad.

ACTIVIDAD	ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Digitalización de documentos de archivo	X		Para el año 2015 se cuenta con un presupuesto de \$556,8 millones dentro de los proyectos de inversión.
Almacenamiento y custodia de documentos	X		Para las vigencias 2014-2016 se tiene asignado un presupuesto de \$649,6 millones, correspondientes a los contratos de almacenamiento y custodia de archivos en papel y microfilmación, así como almacenamiento y custodia de cintas magnéticas, gastos que están incorporados como presupuesto de funcionamiento.
Alquiler de espacios y depósitos	X		Corresponde a la actividad anterior.

En resumen, las principales actividades ejecutadas durante el año 2014 en materia de gestión documental fueron las siguientes:

- Digitalización de documentos**

En ejecución del contrato SF. 3-030-2014, suscrito con la firma Informática Documental S.A.S., cuyo objeto es la “Digitalización y microfilmación de los fondos documentales de la SFC”, se continuó con la labor de obtener imágenes digitales de los documentos de las anteriores Superintendencia Bancaria y Superintendencia de Valores, las cuales fueron fusionadas en la actual Superintendencia Financiera de Colombia, dando aplicación a las respectivas tablas de Valoración Documental (TVD).

Para la vigencia 2014 se digitalizaron un total de 1’775.278 folios correspondientes a los fondos cerrados de las entidades fusionadas antes mencionadas, completando de esta manera un número de folios digitalizados cercano a los 31 millones, entre los cuales se incluye la digitalización de las historias laborales de los funcionarios (483.321 folios).

La totalidad de estas imágenes fueron incorporadas en el gestor documental de la entidad, lo cual facilita su consulta, garantizando la preservación de los documentos en su soporte original en papel.

- **Microfilmación de documentos**

Además de la digitalización, respecto de aquellos documentos de carácter histórico, de los cuales se hace conservación total en las respectivas Tablas de Valoración Documental - TVD¹³, la SFC realiza un procedimiento de microfilmación, ya que es el mecanismo que mejor garantiza la adecuada conservación y consulta de los documentos en el largo plazo, superando en este aspecto a la digitalización.

En ejecución del contrato SF.3-030-2014, durante el año 2014 se microfilmaron 1'040.970 folios de documentos históricos, para un total cercano a los 5 millones de folios microfilmados (aproximadamente 1.900 rollos de microfilme).

El proceso de microfilmación se realiza por el método de conversión de digital a microfilme, con el fin de garantizar la preservación del papel, el cual es manipulado sólo una vez para efectos de la digitalización.

Se espera culminar la microfilmación de los documentos históricos en el año 2015, para luego transferirlos al Archivo General de la Nación, de conformidad con las respectivas Tablas de Retención y Tablas de Valoración Documental.

¹³ Las Tablas de Valoración Documental, **TVD**, son producto del análisis y organización de un fondo acumulado que presenta el listado de agrupaciones documentales o series documentales con anotación de sus fechas extremas, su valoración y los procedimientos a seguir para aplicar la disposición final.

- **Atención de solicitudes de documentos al archivo central**

Uno de los principales propósitos del Proceso de Gestión Documental es atender de manera oportuna, efectiva y eficiente las solicitudes de información que se formulan al archivo central de la entidad, tanto por parte de usuarios internos como externos.

Durante el año 2014 se recibieron en el archivo central de la SFC 875 solicitudes, de las cuales 857 (98%) fueron atendidas oportunamente, en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la presentación de la solicitud. En relación con el año inmediatamente anterior, aumentó el porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente en un 1,2%, como resultado de las acciones de mejora implementadas.

- **Capacitación en gestión documental**

En el periodo objeto del presente informe continuaron las actividades tendientes a la capacitación y sensibilización a todos los funcionarios de la SFC sobre la gestión documental y archivística, con el fin de que todas las dependencias de la entidad puedan tener sus archivos de gestión debidamente organizados, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Para lograr mayor efectividad, la mayoría de las capacitaciones se realizaron directamente en las dependencias, a partir de ejemplos concretos con documentos propios, lo cual facilita la comprensión y apropiación de los conocimientos.

En desarrollo de esta actividad, se capacitaron un total de 129 funcionarios, que tienen a su cargo el manejo y administración de documentos de las diferentes dependencias de la organización.

- **Manejo de correspondencia**

Para el manejo de la correspondencia que ingresa y sale de la SFC, durante el año 2014 se pagaron \$ 383,79 millones, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 52: Costo correspondencia

Servicio contratado	Valor ejecutado (\$ Millones)
Servicio de admisión, curso y entrega de correspondencia y demás envíos postales	383,79
Servicio de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria, para el envío de notificaciones certificadas y demás documentos que se generen con naturaleza electrónica.	0,10

- Organización de archivos de gestión a partir de las Tablas de Retención Documental**

En aplicación del cronograma de transferencias documentales primarias 2013, se recibieron 347 cajas de archivo.

- Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA)**

Desde el año 2011 la SFC tiene suscrito un Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) con el Archivo General de la Nación (AGN), al cual se hace un seguimiento semestral.

Al finalizar el año 2014 se logró un avance total del 82% respecto de las metas pactadas en el referido PMA y se espera cumplirlas totalmente al culminar el año 2015.

Dentro de los avances en el cumplimiento de este PMA se pueden destacar:

- ✓ Organización archivística de la totalidad de fondos documentales históricos de la Entidad.
- ✓ Aplicación de las Tablas de Valoración Documental, mediante la implementación de tecnologías como la digitalización y la microfilmación.

- ✓ Actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD), atendiendo a los cambios en la estructura orgánico-funcional de la Entidad.
 - ✓ Aprobación de la propuesta del Plan de Transferencias Secundarias que fue presentada al AGN, e inicio de esta actividad, la cual concluirá en el año 2015.
 - ✓ Presentación y aprobación por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de la propuesta de eliminación de documentos, en aplicación de las Tablas de Valoración Documental.
 - ✓ Capacitación y sensibilización en temas archivísticos a los funcionarios, con el fin de contribuir al mejoramiento de la gestión documental de la Entidad.
- **Proceso de Gestión Documental dentro del Sistema de Gestión Integrado -SGI**

El Proceso de Gestión Documental durante el año 2014 mantuvo debidamente actualizada la documentación del SGI, de acuerdo con las necesidades de la entidad y las modificaciones en la normatividad aplicable. En tal sentido, se revisaron y ajustaron los documentos que a continuación se relacionan:

Tabla 53: Acciones de Mejora Proceso de Gestión Documental

Código	Nombre documento
A-PG-GDC-001	Programa de Gestión Documental
A-IN-GDC-006	Organización de Archivos de Gestión, a partir de las Tablas de Retención Documental (TRD)
A-GU-GDC-002	Mantenimiento físico de la documentación
A-PI-GDC-032	Proforma Interna Tablas de Retención Documental
A-TB-GDC-086	TRD Documentos Facilitativos
A-TB-GDC-088	Cuadro Clasificación Documental

Código	Nombre documento
A-TB-GDC-023	TRD Grupo de Correspondencia
A-TB-GDC-017	TRD Grupo de Gestión Documental y Bibliográfico
A-TB-GDC-009	TRD Grupo de Planeación y Gestión de Calidad
A-TB-GDC-008	TRD Dirección de Tecnología y Planeación
A-TB-GDC-010	TRD Subdirección de Sistemas de Información
A-TB-GDC-011	TRD Subdirección de Operaciones
A-PR-GDC-011	Aplicación de TRD para Documentos en el Sistema de Gestión Documental
A-FT-GDC-005	Acta de Eliminación de Documentos
A-PR-GDC-004	Almacenamiento Trámites Diferentes a Quejas
A-PR-GDC-003	Almacenamiento Trámites Proceso de Quejas
A-FT-GDC-002	Documentos Archivados y Disponibles para su Consulta
A-MT-GDC-001	Matriz de Riesgos - Gestión Documental
A-FT-GDC-006	Tablas de Valoración Documental (TVD)
A-FT-GDC-004	Tablas de Retención Documental (TRD)
A-PI-GDC-041	Medio de envío de correspondencia con las entidades supervisadas por la SFC
A-TB-GDC-014	TRD Grupo de Registro
A-TB-GDC-006	TRD Oficina de Control Interno
A-FI-GDC-002	Oportunidad en la Entrega de los Documentos Consulta

En este mismo sentido, y atendiendo una recomendación de la Oficina de la Control Interno de la SFC, se procedió a modificar la meta del indicador “Oportunidad en la entrega de documentos para consulta en el archivo central”, la cual pasó de 85% a 90%, meta que comenzó a regir a partir de enero de 2015.

2.10 Planeación y Gestión de la Calidad

2.10.1. Objetivos Estratégicos

En el marco de lo establecido en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único para el Sector Financiero), la SFC tiene los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2014 - 2018:

- Fortalecimiento Institucional
 - ✓ Reforma legal tendiente a dar una mayor autonomía a la Superintendencia.
 - ✓ Fortalecimiento de la red de seguridad financiera.
 - ✓ Evaluación de la Integración de la Superintendencia Financiera.
- Supervisión Basada en Riesgos
 - ✓ Marco Integral de Supervisión.
 - ✓ Revisión del Proceso de Seguimiento.
 - ✓ Revisión de los Modelos de Administración de Riesgos.
 - ✓ Definición de metodologías de supervisión para las entidades financieras con operaciones significativas en el exterior.
 - ✓ Definición de los lineamientos para la supervisión y seguimiento a las carteras colectivas y los multifondos.
- Fortalecimiento de los requerimientos prudenciales para las entidades vigiladas.
Revisar el régimen de solvencia que se aplica a los diferentes tipos de entidades, así como de los demás controles de ley, especialmente en los siguientes aspectos: requerimientos de capital, límites de exposición crediticia y apalancamiento o relación de endeudamiento para con el público.

- **Defensa del Consumidor Financiero.**
Proporcionar a los consumidores financieros información amplia y suficiente acerca de sus derechos y deberes y sobre los productos o servicios que adquieren.
- **Inclusión Financiera.**
Reglamentación de aspectos tales como el funcionamiento de los corresponsales cambiarios, el depósito simple y las tarjetas prepago de los establecimientos de crédito.
- **Desarrollo del Mercado de Capitales**
Participación en la definición de la política integral para profundizar el mercado de capitales, prestando el apoyo técnico que sea necesario para el análisis, diseño y concertación de las normas que deban expedirse y su reglamentación.

2.10.2. Planeación estratégica del año 2014 y cumplimiento de la misma

Para alcanzar los objetivos estratégicos antes mencionados y cumplir con las funciones que la normatividad vigente le asigna, para el año 2014 la SFC tenía definidos seis proyectos estratégicos, cuyo nivel de cumplimiento a 31 de diciembre fue satisfactorio, al lograr en promedio el 98% de las metas establecidas para el año y alcanzar un grado promedio de avance del 58% en la realización total de los seis proyectos.

En la siguiente tabla se detalla cada uno de los seis proyectos antes mencionados, con su fecha de inicio y finalización, objetivos, porcentaje de cumplimiento de las metas fijadas para el año 2014 y grado de avance respecto al total del respectivo proyecto.

Tabla 54: Ejecución de los Proyectos Estratégicos en 2014

PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	OBJETIVO	RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2014	
				CUMPLIMIENTO	AVANCE
Marco Integral de Supervisión	01/04/2011	30/03/2015	Fortalecer los procesos y metodologías para realizar la supervisión basada en riesgos con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la SFC.	100%	82%
Convergencia hacia normas internacionales de contabilidad e información financiera (NIC/NIIF) y normas internacionales de aseguramiento de la información (NAI).	01/01/2012	31/12/2016	Coordinar las actividades necesarias para que la Superintendencia Financiera de Colombia pueda asumir en forma eficiente y eficaz las funciones que le corresponden para la Convergencia de sus entidades supervisadas a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y de Auditoría y Aseguramiento de la Información - NAI.	100%	33%
Arquitectura Empresarial	01/01/2013	31/12/2015	Hacer un análisis de los procesos, flujo de información y plataforma de tecnología de la sfc mediante la ejecución de un ejercicio iterativo de arquitectura empresarial *Establecer la arquitectura empresarial para la SFC, definiendo un marco general (Arquitectura de referencia) y la arquitectura empresarial para la integración y gestión con otras entidades . *Elaborar el inventario actual de hardware y software de la entidad. *preparar el plan estratégico para la modernización de la plataforma tecnológica que contenga al menos objetivos, proyectos, cronograma de implementación , inversión requerida responsables y lineamientos para asegurar la continuidad del negocio. *Construir los términos de referencia para la contratación del diseño tecnológico , construcción pruebas e implementación de la nueva plataforma tecnológica.	89%	50%
Sistema de administración de riesgos financieros	01/04/2014	21/03/2015	Definir el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SARF) que consolide en un único cuerpo normativo los actuales Sistemas de Administración de Riesgos.	100%	40%
Entrada en funcionamiento del nuevo esquema de fondos de inversión colectiva, de acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1242 de 2013 y las instrucciones impartidas por la SFC.	01/10/2013	30/06/2015	Establecer las instrucciones aplicables a la constitución, administración, gestión y distribución de fondos de inversión colectiva, a los reportes de información que deberán cumplir las entidades que participen en dichas actividades y ejecutar las labores de supervisión asociadas a la entrada en funcionamiento del nuevo esquema.	100%	67%
Entrada en funcionamiento de la nueva actividad de custodia de valores, de acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1243 de 2013, el decreto 1498 de 2013 y las instrucciones impartidas por la SFC	17/12/2013	30/06/2015	Establecer las instrucciones aplicables a la autorización, funcionamiento y demás requisitos y obligaciones que deben observar las sociedades fiduciarias que desarrollen la actividad de custodia de valores, incluyendo las reglas aplicables a la custodia de valores de fondos de inversión colectiva, así como ejecutar las labores de supervisión asociadas a la entrada en funcionamiento de la nueva actividad.	100%	67%

2.10.3. Sistema de Gestión Integrado – SGI

La SFC en el mes de Octubre de 2014 obtuvo las certificaciones de calidad ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, otorgadas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), luego de realizar la revisión del Sistema de Gestión Integrado (SGI), como resultado del compromiso del equipo directivo, facilitadores, auditores de calidad, área de planeación y demás servidores públicos de la entidad, procurando el mejoramiento continuo de los procesos bajo los estándares de calidad descritos anteriormente.

Las mencionadas certificaciones de calidad son reconocidas en el exterior por los miembros acreditadores más importantes del mundo como AENOR (España), AFNOR (Francia), ANCE (México), FCAV (Brasil), CISQ (Italia), DQS (Alemania), CQM y CQC (China), entre otros.

Bajo ese contexto, dentro de las acciones de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado de la SFC, durante el año 2014 se definieron 58 planes de acción (de mejora y preventiva), 29 de las cuales se encuentran en curso. El número de las acciones de mejoramiento registró un incremento del 136% con relación al año anterior (21 planes), lo cual muestra el compromiso de los líderes y facilitadores de los procesos con la mejora continua y el fortalecimiento del sistema de calidad.

Tabla 55: Acciones de Mejora adelantadas en 2014

Tipo de Proceso en el cual se adelantaron las acciones de mejora	Abiertas (*)	En curso (**)	TOTAL	Participación
Procesos Estratégicos	3	4	7	12%
Procesos Misionales	9	14	23	40%
Procesos de Apoyo	14	10	24	41%
Procesos de Control	2	1	3	5%
Transversales	1	0	1	2%
TOTAL	29	29	58	100%

(*): Ya culminaron las actividades programadas, pero aún no se ha verificado su efectividad, por lo cual no se ha cerrado la acción de mejora respectiva.

(**): Aún está pendiente la realización de algunas actividades dentro de la acción de mejora

Dentro de las acciones de mejora definidas más representativas se encuentran el desarrollo de aplicaciones en la página web de la entidad que permiten el acceso y consulta del estado de los procesos jurisdiccionales a cargo de la SFC, la redefinición de los indicadores para lograr un control más efectivo de los procesos y la articulación de los componentes de los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo con el SGI.

En cada uno de los procesos se realizó la administración y gestión de sus riesgos, haciendo énfasis en los controles, las acciones preventivas y su tratamiento. Así mismo, se hizo un seguimiento cercano a la materialización de los riesgos de los procesos, para

identificar mejoras en los procedimientos y la estructura de los mismos y disponer de información cuantitativa de eventos de riesgos que permita mejorar la efectividad de la gestión de riesgos de la SFC.

2.10.4. Racionalización y simplificación de trámites

En el año 2014 la SFC logró, a través del aplicativo SIRI (Sistema Integrado de Registro de Información), que 36 trámites de autorizaciones que se deben adelantar ante la entidad puedan ser realizados totalmente por medios electrónicos. Los mencionados trámites son los siguientes:

- Conversión de Acciones
- Modelos internos para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas
- Estados Financieros consolidados
- Cancelación voluntaria en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores
- Oferta Pública de Adquisición
- Ofertas Públicas
- Administración de Portafolios de Terceros
- Apertura de Sucursales en el Exterior
- Autorización Individual de Oficinas
- Autorización de Modelos de Contratos con Corresponsales
- Certificado de Funcionamiento
- Reglamentos de Carteras Colectivas - Régimen Individual
- Programas Publicitarios - Régimen Individual
- Convocatorias a las Asambleas de Tenedores de Bonos u otros Títulos
- Títulos de Capitalización
- Ramos de Seguros
- Reglamentos de Depósitos de Ahorro, Certificados de Ahorro a Término y Cuentas de Ahorro
- Avalúos de Aportes en Especie
- Estados Financieros de fin de ejercicio
- Contratos de cuentas de Margen
- Actividades de las Sociedades Comisionistas de Bolsa

- Reglamentos de Proveedores de Infraestructura y de Organismos de Autorregulación
- Constitución de Entidades Vigiladas
- Conversión de Entidades
- Adquisición de Entidades
- Cesión de activos, pasivos y contratos
- Actas orgánicas y Estatutos de Fondos Mutuos de Inversión
- Conversión y/o especialización en Cooperativas Financieras
- Modelos de contratos de adhesión o para la prestación masiva del servicio - Sociedades Fiduciarias-
- Apertura de Oficinas de Representación de Entidades Financieras, de Reaseguros y del Mercado de Valores del exterior
- Disolución Liquidación
- Cálculos Actuariales

Así mismo se ofrece a los interesados, sin ningún costo, la obtención del certificado de existencia y representación legal de las entidades vigiladas.

2.10.5. Proyectos para los próximos años

Con base en las prioridades de Gobierno Nacional, los lineamientos misionales y sectoriales y el marco normativo, la planeación estratégica de la SFC para el periodo 2015 – 2018 contempla programas encaminados al logro de sus objetivos estratégicos, a saber:

- ✓ Fortalecimiento institucional
- ✓ Supervisión basada en riesgos
- ✓ Supervisión consolidada
- ✓ Fortalecimiento de requerimientos prudenciales
- ✓ Inclusión y educación financiera
- ✓ Protección al consumidor financiero
- ✓ Desarrollo del mercado de capitales

2.10.6. Reuniones del Comité de Calidad

En el periodo objeto del presente informe se realizaron cinco reuniones del Comité de Calidad. Entre los principales temas tratados en las mencionadas reuniones se encuentran las acciones para la implementación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión Integrado, la aprobación del cronograma de las auditorías internas de calidad, la evaluación de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la organización y el análisis de la autoevaluación de las diferentes áreas de la entidad.

2.10.7. Reuniones del Comité de Desarrollo Administrativo

Durante el año se llevaron a cabo cuatro reuniones del Comité de Desarrollo Administrativo, en las cuales se presentaron los avances de las actividades incluidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de acuerdo con las políticas de Gestión Misional y de Gobierno, Transparencia, Anticorrupción, Rendición de Cuentas, Participación y Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera. Entre los temas tratados se destacan los siguientes:

- Gestión misional y de gobierno
 - ✓ Convergencia de las entidades supervisadas a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y de Auditoría y Aseguramiento de la Información.
 - ✓ Ajuste del Proceso de Seguimiento (armonización del Proceso de Seguimiento con el Marco Integral de Supervisión -MIS).
 - ✓ Elaboración del informe de seguimiento a los avances del Plan Estratégico.
 - ✓ Reporte de indicadores en el aplicativo SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno).
- Estrategia Anticorrupción
 - ✓ Revisión y actualización del mapa de riesgo de corrupción de la SFC.
 - ✓ Sensibilización a los funcionarios en cuanto a los posibles riesgos de corrupción identificados en los diferentes procesos de la entidad.
 - ✓ Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la SFC.

- Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano
 - ✓ Promoción de la participación ciudadana en los proyectos de circulares externas.
 - ✓ Promoción de la participación ciudadana a través de la consulta y utilización de la información que ofrece la Superintendencia.
 - ✓ Promoción de la participación ciudadana en los procesos contractuales que adelanta la SFC.
 - ✓ Implementación del nuevo portal de la SFC (sitio Web institucional)
 - ✓ Programación de la audiencia pública presencial y otras actividades relacionadas con la rendición de cuentas.
 - ✓ Participación en el primer encuentro de servicio al ciudadano del Sector Hacienda.
 - ✓ Participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Gestión del Talento Humano
 - ✓ Adopción del plan de incentivos para la entidad.
 - ✓ Selección de los mejores empleados de la entidad.
 - ✓ Asignación de los incentivos establecidos.
 - ✓ Realización de una nueva jornada de divulgación y sensibilización sobre el Código de Ética y Conducta de la SFC.
 - ✓ Actualización del Manual de Funciones, Requisitos y Competencias de la SFC, incluyendo en cada cargo el conocimiento y manejo de las prácticas de gestión de calidad, con énfasis en el resultado.

- Eficiencia administrativa
 - ✓ Implementación del sistema de gestión ambiental.
 - ✓ Implementación del módulo de mejora.
 - ✓ Realización de la auditoría interna de calidad.
 - ✓ Divulgación de los lineamientos establecidos en el manual GEL.
 - ✓ Capacitación en los temas de interoperabilidad y datos abiertos.
 - ✓ Simplificación de trámites de autorizaciones de la entidad.

- Gestión Documental
 - ✓ Revisión y aprobación del Programa de Gestión Documental (PGD).
 - ✓ Revisión de los compromisos que tiene la SFC en materia de gestión documental según la normatividad vigente, y asignación de responsabilidades entre los miembros del equipo de gestión documental.
 - ✓ Revisión y aprobación de modificaciones a las Tablas de Retención Documental de la SFC.
 - ✓ Aprobación de la eliminación de documentos en aplicación de las Tablas de Valoración Documental.
 - ✓ Revisión y aprobación del contrato de digitalización y microfilmación de los fondos documentales de la SFC.
- Gestión financiera
 - ✓ Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC.
 - ✓ Ejecución Presupuestal.
 - ✓ Avance de los proyectos de inversión.
 - ✓ Ejecución del plan de compras.

Es de señalar que durante el año 2014 la SFC cumplió con el 100% con las actividades y los compromisos planeados.

2.10.8. Modelo Estándar de Control Interno – MECI

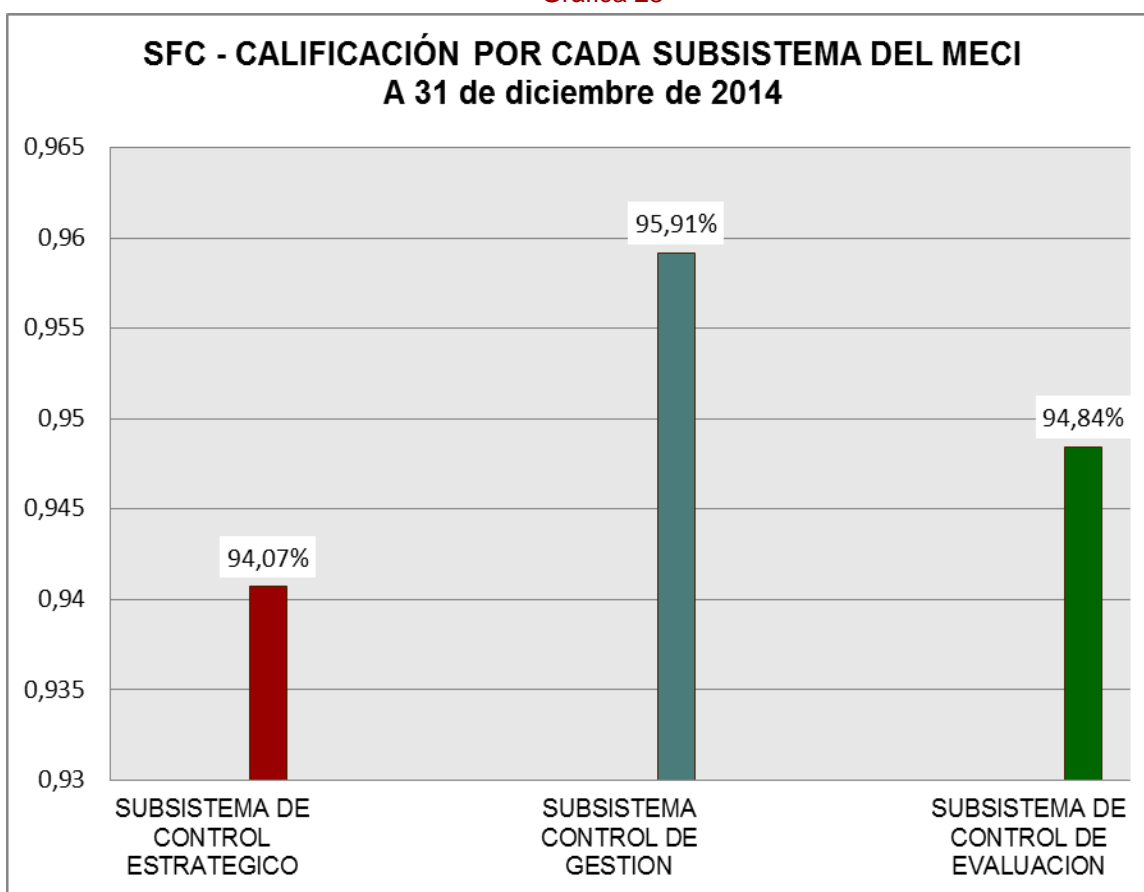
En 2014 el Gobierno Nacional realizó una modificación estructural del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), mediante el Decreto 943 de 2014, comprimiendo los tres subsistemas anteriores en dos módulos de control.

En respuesta a la mencionada modificación normativa, la SFC creó un plan de acción para la actualización del modelo, el cual se está ejecutando durante el año 2015. En la última autoevaluación sobre la implementación del MECI efectuada de conformidad con la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, correspondiente al segundo semestre de 2015, la entidad obtuvo una calificación del

94,71%, lo que indica que la SFC cumple en alto grado los requisitos establecidos por las directrices gubernamentales en materia de control interno.

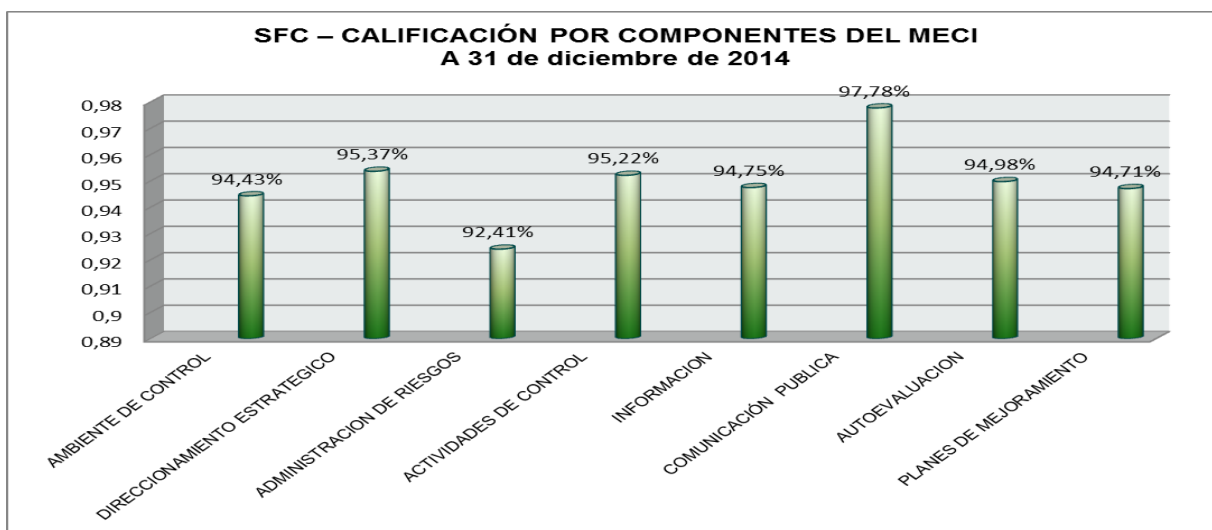
A nivel de subsistemas, la calificación para Control Estratégico fue de 94,07%, para Control de Gestión de 95,91% y para Control de Evaluación de 94,84%.

Gráfica 23



La calificación por cada uno de los componentes se presenta en la siguiente gráfica.

Gráfica 24



2.11. Fomento a la Transparencia y Lucha contra la Corrupción

2.11.1. Estrategia para la Rendición de Cuentas en el año 2014

- **Acciones específicas adelantadas respecto al elemento Información**

El elemento de información en la rendición de cuentas se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas y/o documentos por parte de las entidades públicas, los cuales deben cumplir con los requisitos de calidad exigidos en las normas y directrices gubernamentales, y estar disponibles para ser consultados o estar al alcance de todos los grupos de interés con los cuales interactúa la organización.

Para efectos de cumplir con este requisito, la SFC implementó una estrategia para facilitar el acceso a la información de los consumidores financieros, entidades supervisadas, agremiaciones, veedurías ciudadanas, establecimientos educativos,

medios de comunicación, órganos de control y otros interesados, a través de los siguientes medios y canales:

- ✓ Elaboración de un informe de gestión y de ejecución presupuestal, en el cual se incluyeron los avances en las diferentes metas, objetivos y actividades de la entidad contenidos en su planeación estratégica, así como la ejecución presupuestal.
- ✓ Actualización permanente del sitio Web institucional, en el cual además de publicar los informes de gestión, estados financieros, planes, proyectos e informes de ejecución presupuestal, se comunican permanentemente a la ciudadanía las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por la administración, así como cualquier novedad que tenga relación con la SFC, el sector al que pertenece o los mercados supervisados, en forma directa y oportuna. A través de este espacio virtual multicanal la entidad presta servicios de información, interacción, transacción y participación.
- ✓ Elaboración de publicaciones periódicas con los actos administrativos más importantes expedidos mensualmente, a través del “Boletín Jurídico de la Superintendencia Financiera de Colombia” así como respecto a la evolución de los mercados supervisados, como el “Sistema Financiero Colombiano en cifras”, el “Informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros” y el “Reporte de Inclusión Financiera”.
- ✓ Diseño de publicidad, mediante la elaboración y distribución de volantes y afiches a través de los cuales se dan a conocer los servicios de la entidad y se proporciona información útil para la protección de los consumidores financieros.
- ✓ Construcción y difusión de comunicados de prensa, mediante los cuales la SFC destaca los hechos relacionados con la entidad, sus actuaciones o los mercados supervisados que tienen especial importancia.
- ✓ Uso de redes sociales, para facilitar el contacto y la interacción entre la entidad y los integrantes de sus diferentes grupos de interés.

- ✓ Utilización de espacios en medios de comunicación masiva, por medio de la convocatoria a ruedas de prensa a representantes de los medios de comunicación (televisión, radio, periódicos y revistas), para dar a conocer asuntos relevantes relacionados con la SFC, sus actuaciones o la evolución de los mercados y entidades supervisados.
- ✓ Elaboración de carteleras informativas que se ubican en las áreas comunes, puntos de atención a los ciudadanos y otros sitios estratégicos de la Superintendencia, para informar sobre los diferentes eventos de rendición de cuentas y otros hechos relevantes relacionados con la entidad.

- **Selección de los temas**

Los temas que se incluyeron en los informes presentados dentro del ejercicio de rendición de cuentas fueron identificados a partir de los resultados de las encuestas publicadas en el sitio Web institucional, el análisis de las quejas y consultas formuladas, las solicitudes de información recibidas, la caracterización de los usuarios, los temas relevantes señalados en el Manual Único de Rendición de Cuentas, los comentarios recibidos en reuniones individuales y grupales y otras acciones llevadas a cabo en la interacción permanente de la SFC con los diferentes grupos de interés.

- **Calidad de la información suministrada**

La información que suministró durante el año 2014 la SFC en ejecución de su estrategia de Rendición de Cuentas fue de alta calidad y cubrió los aspectos más relevantes de la gestión de la entidad durante el año, incluyendo todos los temas, aspectos y contenidos que la entidad debe comunicar de conformidad con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas. Para la presentación de los referidos informes se utilizó un lenguaje claro, procurando que fuera comprensible para todas las personas que participaron en el ejercicio.

- **Oportunidad de la información suministrada**

La información suministrada fue oportunamente publicada y actualizada en el sitio web institucional a lo largo del año.

- **Acciones para promover el dialogo**

En cumplimiento de la política nacional de rendición de cuentas, la SFC realizó durante el año 2014 las acciones que a continuación se relacionan, con el fin de promover la participación de organizaciones y personas representativas de los diferentes grupos de interés con los cuales interactúa, para lograr un diálogo satisfactorio sobre la gestión y sus resultados.

- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el periodo agosto de 2013 – julio de 2014, realizada el 28 de octubre de 2014.
- ✓ Informe anual de gestión 2013, el cual fue publicado en el sitio web de la entidad y enviado adicionalmente al Congreso de la República, Presidencia, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, organismos de control y otros destinatarios seleccionados.
- ✓ Foros virtuales, de los cuales se realizaron cuatro en el año para atender inquietudes específicas de los consumidores financieros, entidades supervisadas u otros grupos de interés, y uno adicional en diciembre para tratar de incentivar la participación ciudadana y el control social.
- ✓ Ferias de servicio al ciudadano, organizadas en el marco del “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” del Departamento Nacional de Planeación (DNP), con el apoyo de la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, de las cuales se realizaron cuatro, según se detalla en la página 90 del presente informe de gestión.
- ✓ Charlas sobre la Ley de Víctimas, de las cuales se realizaron ocho, según se detalla en la página 91 del presente informe de gestión.

- ✓ Convenciones, seminarios, congresos y otras reuniones organizadas por los diferentes gremios integrados por entidades supervisadas u otros entes vinculados al sector financiero y al mercado de capitales.
- ✓ Informes periódicos y boletines publicados en el sitio Web de la SFC.
- ✓ Participación del Superintendente y otros directivos en programas radiales, televisivos o realizados por otros medios de comunicación, a través de los cuales se atendieron las inquietudes de la comunidad.

- **Acciones de incentivo**

La SFC adelantó varias acciones orientadas a incentivar la participación ciudadana y el control social, reforzando la asistencia e intervención de los diferentes grupos de interés en los ejercicios que forman parte de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.

Los mecanismos seleccionados para incentivar la participación en los ejercicios de rendición de cuentas fueron los siguientes:

- ✓ Difusión de mensajes a través del Call Center, el sitio Web institucional y las redes sociales.
- ✓ Encuesta para seleccionar los temas y difusión de sus resultados. Las personas interesadas en participar a través de este canal, podían diligenciar la encuesta publicada en el portal Web de la SFC, a través del siguiente enlace:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Encuesta&lTipo=user&lFuncion=diligenciarEncuesta>
- ✓ Encuesta para evaluar la calidad del ejercicio de rendición de cuentas y difusión de sus resultados.

Al finalizar la audiencia de rendición de cuentas se distribuyó entre los asistentes una encuesta para que evaluaran la jornada y formularan las sugerencias de

mejoramiento que consideraran pertinentes. La evaluación también se pudo diligenciar a través del portal Web de la SFC.

- **Índice de rendición de cuentas**

De conformidad con la metodología establecida en el “Manual Único de Rendición de Cuentas” elaborado por el Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas, el Índice de Rendición de Cuentas de la Superintendencia Financiera de Colombia para el año 2014 se ubicó en 80,02.

- **Retroalimentación de la gestión y plan de acción**

Como resultado de la interacción y el dialogo con la ciudadanía en el desarrollo de los diferentes ejercicios de rendición de cuentas realizados durante el año 2014, la SFC considera pertinente destacar las siguientes recomendaciones y sugerencias para ser incorporadas en el plan de acción a realizarse en el año 2015:

- ✓ Reforzar la supervisión sobre el “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros”, incluyendo este tema en las actuaciones de supervisión in situ y extra situ.
- ✓ Tener en cuenta las quejas o comentarios recibidos contra entidades específicas, en la elaboración del plan de supervisión de dichas organizaciones para el año 2015.
- ✓ Proyectar un instructivo para que las entidades supervisadas establezcan protocolos para la adecuada atención de personas en condición de discapacidad.
- ✓ Revisar que en el sitio Web institucional esté incluida aquella información respecto a la cual la ciudadanía ha demostrado mayor interés, ampliándola o aclarándola en los casos en que ello resulte pertinente.

- ✓ Aumentar el número de invitaciones directas a los eventos de rendición de cuentas y procurar realizar confirmaciones telefónicas.
- ✓ Continuar las actividades tendientes a incentivar la participación ciudadana.
- ✓ Evaluar la posibilidad de publicar los comentarios recibidos a los proyectos de normas, preservando la reserva de aquellos temas que afecten la estabilidad de los mercados supervisados.
- ✓ Organizar mesas de trabajo sectoriales para el análisis de los temas que por su importancia lo justifiquen.
- ✓ Revisar la estrategia de comunicación y utilizar, en la medida en la cual las restricciones presupuestales y la política de austeridad en el gasto lo permitan, medios de comunicación de mayor impacto para divulgar y promocionar la realización de los diferentes eventos de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluar la posibilidad presupuestal y logística de realizar eventos de rendición de cuentas y foros presenciales en otras ciudades diferentes de Bogotá.

2.11.2. Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014

Durante el año 2014 se creó un equipo de trabajo, liderado por el Grupo de Planeación y Calidad de la SFC, con el fin de desarrollar las actividades requeridas para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones". Entre las actividades realizadas se destacan las siguientes:

- Participación en los eventos de capacitación de la Ley.
- Solicitud de una reunión con la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República para aclarar algunas dudas.
- Levantamiento del índice de información de la SFC.
- Levantamiento del Índice de información clasificada y reservada.

- Revisión y adecuación de la información publicada en el sitio Web institucional.

2.11.3. Estrategia de Lucha contra la Corrupción

La SFC durante el año 2014 cumplió las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, reglamentada mediante el Decreto 2641 de 2012, respecto al plan anticorrupción y atención al ciudadano. La entidad realizó el levantamiento y el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción a 10 de los procesos de la institución, en los cuales se identificaron 15 riesgos y se propusieron 12 acciones para evitar su materialización. Resulta importante señalar que en el año 2014, así como en los años anteriores, no se evidenció la materialización de ningún riesgo de corrupción en la SFC.

PARTE 3: CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA ENTIDAD

3.1. Control interno de la gestión

3.1.1. Estado del Sistema de Control Interno de la Superintendencia

La SFC durante el año 2014 realizó la revisión de su Sistema de Control Interno, para efectos de adecuarlo al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, mediante la estructuración de un plan de trabajo en el que están involucrados los diferentes procesos de la entidad.

- Principales avances en el Módulo de Control de Planeación y Gestión

Se continuó con el fortalecimiento de las competencias laborales del talento humano de la entidad, a través de la ejecución del Plan Integral de Capacitación 2014.

El desempeño de los procesos alcanzó un nivel satisfactorio del 90,3% frente a la planeación realizada. Dentro de los logros a nivel estratégico se considera pertinente destacar las siguientes acciones:

- ✓ Implementación y seguimiento al Marco Integral de Supervisión (MIS) para los establecimientos de crédito y la industria aseguradora, para lo cual se le proporcionó una capacitación del más alto nivel a los supervisores.
- ✓ Definición del esquema de pruebas de estrés, con fundamento en prácticas internacionales.
- ✓ Realización del Taller Nacional de Microseguros, para impulsar la implementación de estándares de regulación y supervisión para los mercados de microseguros en América Latina.
- ✓ Participación activa en escenarios relacionados con la concertación de acuerdos multilaterales con diferentes autoridades de supervisión.
- ✓ Expedición de la nueva Circular Básica Jurídica, que incluyó la recopilación y actualización de las normas y jurisprudencia que rigen en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores, lo cual contribuye a la implementación de estándares internacionales, en el marco de las recomendaciones de la OCDE.

- ✓ Promulgación del Nuevo Código País, en conjunto con el Banco de Desarrollo de América Latina, también en el marco de las recomendaciones de la OCDE.
 - ✓ Conservación de la certificación de Calidad ISO 9001; 2008.
 - ✓ Realización y análisis de la encuesta de clima laboral.
- Fortalezas y Oportunidades de mejora detectadas en el Sistema de Control Interno de la Entidad

Fortalezas:

- ✓ Consolidación de la gestión por procesos y por riesgos dentro de la entidad y hacia las entidades supervisadas.
- ✓ Fortalecimiento de las competencias técnicas del talento humano para la correcta ejecución de las funciones a cargo.
- ✓ Cumplimiento en un 96% del Plan de la Oficina de Control Interno, el cual contempló auditorías a la tercera parte a los procesos de la entidad.
- ✓ Continuación de la labor de divulgación de los boletines relacionados con la “Alineación del Control Interno con la Planeación Estratégica”, el “Índice de Transparencia Nacional”, las “Fases de Implementación del MECI actualizado” y el “Plan Anticorrupción y Estrategia de Rendición de Cuentas”, con el propósito de fomentar la cultura del autocontrol.

Oportunidades de Mejoramiento:

- ✓ Revisar y redefinir el sistema de medición de los procesos, en cuanto a precisar las metas establecidas, de forma que sean cuantificables y resulten retadoras para los equipos de trabajo, en el marco de la disponibilidad de recursos, para brindar cada día un mejor servicio.
- ✓ Mejorar la oportunidad, calidad y suficiencia de la información que se proporciona a la ciudadanía en cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y en los lineamientos de Gobierno en Línea.

- Recomendaciones para mejorar específicamente el Sistema de Control Interno
 - ✓ Continuar con el plan de actualización del MECI de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 943 del 2014 y en la Ley 1712 – Ley de la Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
 - ✓ Divulgar los resultados de la encuesta de clima laboral y adelantar las acciones de mejora que se desprendan de los mismos.
 - ✓ Persistir en las actividades de sensibilización y divulgación para el fomento de los valores institucionales, el autocontrol, la transparencia, la lucha contra la corrupción y el servicio al ciudadano.

3.1.2. Evaluación por dependencias

El análisis efectuado a la gestión de las diferentes dependencias de la SFC durante el año 2014 tuvo un resultado satisfactorio, dado que según los reportes presentados se logró un nivel de cumplimiento promedio del 98%.

Con la revisión aplicada a los compromisos institucionales de las diferentes áreas, se encontró que para el año objeto del presente informe los mismos estuvieron alineados con los objetivos institucionales y de las respectivas áreas, la planeación institucional, el plan de inspección, el cumplimiento de los indicadores de los procesos, la atención oportuna de los trámites como autorizaciones, quejas y consultas; la lucha contra la captación ilegal y la adecuación de las prácticas de supervisión a las mejores prácticas internacionales, entre otros.

3.1.3. Acciones realizadas frente a temas de corrupción

En la medición sectorial del Modelo Integrado para la Planeación y Gestión con corte a 31 de diciembre de 2014, la SFC logró un nivel de cumplimiento del 100% respecto a la ejecución del plan acordado, dado que se obtuvieron 64 de los 64 puntos planeados. Igualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se cumplió en un 100% al cierre del año objeto del presente informe.

Al respecto se evidenciaron avances importantes en las 4 estrategias que conforman el plan: matriz de riesgo de corrupción, estrategia anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente se fortaleció la cultura anticorrupción mediante la emisión de boletines relacionados con el Plan Anticorrupción y la Estrategia de Rendición de Cuentas.

3.1.4. Principales actividades adelantadas por la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SFC realiza una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos de la entidad.

El Plan de Actividades de la Oficina de Control Interno programado para el año 2014 se cumplió satisfactoriamente, con un nivel de ejecución del 96% de las actividades. A continuación se resumen las labores realizadas, frente a cada uno de los roles que le corresponden:

Tabla 56. Resumen actividades de la OCI en 2014

Rol de la Oficina de Control Interno	Programado Ene-dic 2014	Ejecutado	Porcentaje de cumplimiento
Evaluación y Seguimiento	32	29	91%
Informes de Ley	29	29	100%
Valoración del Riesgo	2	2	100%
Fomento Cultura de Autocontrol	13	13	100%
Relación con Entes Externos	6	6	100%
Total	82	79	96%

Como resultado de la gestión de la OCI se desarrollaron tres tipos de productos (auditorías y seguimientos, informes de ley e informes a entes externos) con actividades planeadas y asignadas a cada uno de los auditores del equipo de la OCI, que incluyeron la evaluación de la gestión relacionada con los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control.

Los entregables fueron validados oportunamente con los responsables de cada uno de los temas y, en el caso de los informes de auditorías y seguimientos, se generaron acciones de mejora a partir de las recomendaciones formuladas.

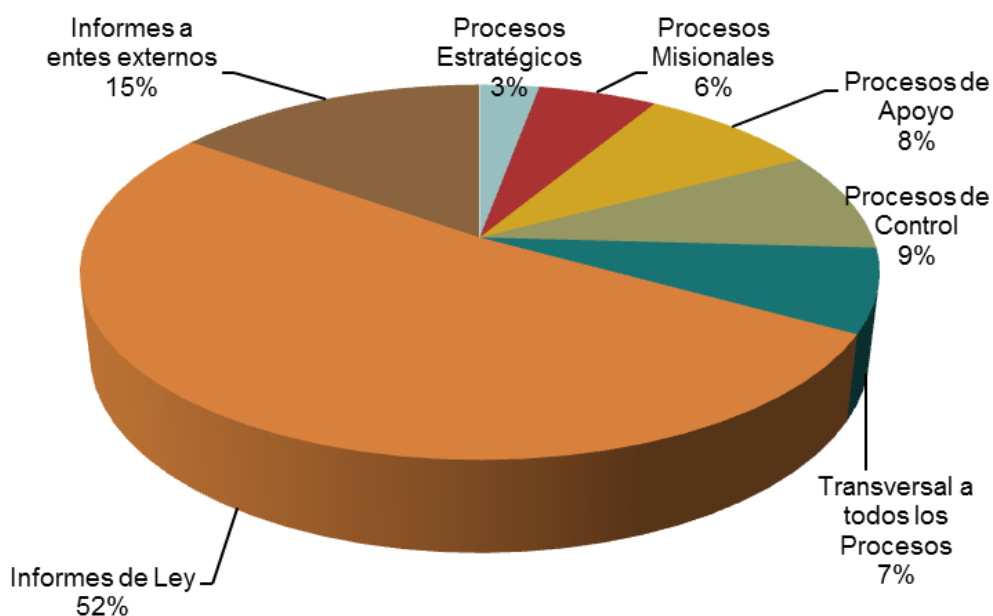
Tabla 57. Productos entregados por la OCI en 2014

PRODUCTO	N° de INFORMES
Auditorías y Seguimientos	29
Informes de Ley	72
Informes a Entes Externos	21

Así mismo se atendieron oportunamente los requerimientos de los entes externos.

La distribución y cobertura de las actividades realizadas por la OCI durante 2014 se presenta a continuación:

Gráfica 25. Distribución de las actividades de la OCI y Cobertura durante 2014



La medición de los indicadores del Proceso de Control Interno presentó el siguiente comportamiento:

**Tabla 58. Resultado de los indicadores del Proceso de Control Interno
A 31 de diciembre de 2014**

INDICADOR	FÓRMULA	META	VALOR	EVALUACIÓN
C-FI-CIN-001 Nivel de cumplimiento	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades planeadas) *100	Valor satisfactorio: Mínimo el 90%. Valor aceptable: Entre 80 y 89.9%	96%	Satisfactorio
C-FI-CIN-007 Participación de producto: Informes de Auditorías	(Número de informes de auditoría ejecutados/ Número de informes de auditoría planeados a la fecha de corte)*30%	Valor satisfactorio: 15%-30%	27%	Satisfactorio
C-FI-CIN-009 Participación de producto: Respuesta a requerimientos de entes externos	(Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos ejecutados/ Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos planeados a la fecha de corte)*70%	Valor satisfactorio: 70%	70%	Satisfactorio

3.1.5. Actividades del Comité de Coordinación de Control Interno

El Comité de Coordinación de Control Interno sesionó en 4 oportunidades en los meses de febrero, marzo, agosto y noviembre del 2014. Durante las reuniones se trataron los siguientes temas:

- Resultados del Plan de la OCI 2013
- Plan de la OCI 2014
- Informes de Auditorías realizadas en el 2014
- Informes de Seguimiento 2014
- Planes de acción generados por los procesos a partir de las recomendaciones generadas

3.2. Control disciplinario

3.2.1. Comportamiento de las quejas y/o informes

Durante el año 2014 el número de quejas e informes sobre hechos presuntamente constitutivos de faltas disciplinarias se mantuvo en relación con el año inmediatamente anterior, en el que se registraron 101 reportes.

Tabla 59. Actuaciones disciplinarias clasificadas por tema objeto del informe o queja¹⁴

Tipo de conducta presuntamente cometida	Número	Participación
Irregularidades en la atención, trámite o resolución de quejas contra entidades vigiladas	39	38,6%
Violación al derecho de petición	10	9,9%
Omisión en el cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control	9	8,9%
Irregularidades relacionadas con administración de personal y/o deberes inherentes a ésta	6	5,9%
Trato irrespetuoso a usuarios y/o compañeros de trabajo	8	7,9%
Abuso del cargo	2	2,0%
Irregularidades relacionadas con la gestión contractual	2	2,0%
Daño, pérdida o uso indebido de bienes o documentos de la Entidad	10	9,9%
Irregularidades en el ejercicio de la defensa Judicial de la Entidad	4	4,0%
Violación al régimen de incompatibilidades y prohibiciones	2	2,0%
Irregularidades en materia contable	5	4,9%
Falta de imparcialidad en el trámite y resolución de acciones de protección al consumidor	2	2,0%
Otros motivos	2	2,0%
TOTAL	101	100,0%

¹⁴ Fuente C-PI-CDS-010, Estado de procesos a 31 de diciembre de 2014

Resulta importante destacar que en el año objeto del presente informe, así como en los periodos anteriores, no se presentaron quejas o denuncias contra servidores públicos de la SFC por hechos relacionados con corrupción.

Las inconformidades con el trámite y resolución de quejas contra entidades vigiladas, la violación al derecho de petición, el trato irrespetuoso o inadecuado y el daño o pérdida de bienes y documentos de la entidad fueron los motivos más frecuentes para solicitar la iniciación de actuaciones disciplinarias durante el año 2014.

3.2.2. Actuaciones en materia de control disciplinario en el año 2014

En el año 2014 culminaron 79 actuaciones de la Oficina de Control Disciplinario, de las cuales 38 correspondieron a cierre de investigaciones preliminares, 6 a traslados por competencia, 29 a decisiones inhibitorias y/o de archivo por cosa juzgada y 6 a fallos de investigaciones disciplinarias, de los cuales en 5 casos se profirieron decisiones absolutorias o de archivo y en 1 caso decisión sancionatoria, consistente en una multa por trato irrespetuoso.

Tabla 60. Actuaciones disciplinarias culminadas durante el año 2014

Tipo de actuación		Número	Participación
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	30	38%
	Con sujeto determinado	8	10%
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	5	6%
	Decisiones sancionatorias	1	1%
Traslados por competencia	Internos	3	4%
	Externos	3	4%
Decisiones inhibitorias y/o de archivo por cosa juzgada		29	37%
Total procesos culminados		79	100%

Al cierre del año se encontraban en curso 22 procesos disciplinarios, de los cuales 18 correspondían a indagaciones preliminares y 4 a investigaciones disciplinarias.

Tabla 61. Procesos disciplinarios en curso al 31 de diciembre de 2014

Tipo de actuación		Número	Participación
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	18	82%
	Para evaluación	0	0%
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	2	9%
	En juzgamiento	2	9%
	Para fallo	0	0%
Total actuaciones vigentes		22	100%

3.2.3. Propuestas de mejoramiento

Como acciones de mejora para el año 2015 se considera necesario acondicionar la sala de audiencias para el trámite de los procesos verbales, implementar el expediente digitalizado del cuaderno de copias, dar continuidad a las acciones preventivas sobre aspectos disciplinarios relevantes, fortalecer las campañas de sensibilización a los servidores públicos de la SFC sobre actuaciones o trámites donde se advierta un riesgo significativo de comisión de faltas disciplinarias y enfatizar el cumplimiento de los valores y demás lineamientos incluidos en el Código de Ética y Conducta de la SFC.

3.3. Observaciones de los organismos de control y cumplimiento de los planes de ajuste

Mediante oficio radicado bajo el número 2014005710-012, del 17 de junio de 2014, la Contraloría General de la República entregó a la SFC el Informe Final de Auditoría, en el cual se comunica el fenecimiento de la Cuenta Fiscal 2013 de la SFC, así como 6 hallazgos de carácter administrativo a saber:

Tabla 62. Hallazgos comunicados en el Informe Anual de Auditoría 2014 de la Contraloría General de la República

No.	Proceso	Hallazgo
1	Seguimiento	Inspecciones Individuales
2	Quejas	Trámite de Quejas o Reclamos
3	Quejas	Reportes de Quejas o Reclamos
4	Gestión Financiera	Depuración Contable
5	Cobro Coactivo	Procesos de Cobro Coactivo
6	Cobro Coactivo	Búsqueda de Bienes en Cobro Coactivo

Atendiendo los procedimientos y la metodología establecidos para el efecto por la Contraloría General de la República, el 7 de julio de 2014 se envió a dicho organismo de control, a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI, el correspondiente Plan de Mejoramiento, el cual incluía 35 actividades que iniciaron el 1 de julio y finalizaron el 31 de diciembre de 2014, como se detalla a continuación:

Tabla 63. Plan de Mejoramiento 2014

No.	Proceso	Hallazgo	No. de Actividades
1	Seguimiento	Inspecciones Individuales	2
2	Quejas	Trámite de Quejas o Reclamos	16
3	Quejas	Reportes de Quejas o Reclamos	5
4	Gestión Financiera	Depuración Contable	7
5	Cobro Coactivo	Procesos de Cobro Coactivo	1
6	Cobro Coactivo	Búsqueda de Bienes en Cobro Coactivo	4
Total			35

- **Seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República**

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de la SFC al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República (CGR) para el segundo semestre de 2014, se determinó que al 31 de diciembre se había dado un cumplimiento de las metas del 83% aproximadamente, según se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 64. Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la CGR
Periodo julio – diciembre 2014**

Número de hallazgos	Número de acciones correctivas	Número de metas
6	35	35

Fuentes de Información

SFC - Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV)

SFC – Bases de datos

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Boletines

Banco de la República, Boletín de Indicadores Económicos.

Fondo Monetario Internacional

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Bloomberg

Bolsa de Valores de Colombia – BVC, Boletín mensual

Diario El Tiempo

Diario La República

Diario Portafolio

Revista Semana

Revista Dinero