

**SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA**
DESPACHO SUPERINTENDENTE
FECHA 13/08/14 HORA 5:59 p.m.
RECIBIDO POR PORES 147

88111

Bogotá,

Doctor
GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente
Superintendencia Financiera de Colombia
Calle 7 No.4-49
Bogotá D.C

Contraloría General de la República :: SGD 04-06-2014 12:21
Al Contestar Cite Este No.: 2014EE0098581 Fol:68 Anex:0 FA:0
ORIGEN 88111-CONTRALORIA DELEGADA PARA LA GESTION PUBLICA / CLAUDIA ISABEL MEDINA
SIERVO
DESTINO GERARDO HERNANDEZ CORREA / SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ASUNTO ENTREGA INFORME FINAL SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
OBS
2014EE0098581



Superintendencia Financiera de Colombia
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER
Tipo Doc: 60-SOLICITUD PRESENTACION
Aplica A: -
Remitente: 12-31 CONTRALORIA GENERAL DE
Destinatario: 040000 Secretaría General
Carro: Ent: Caja: Pos:
Fecha: 13/08/2014 01:14 PM
Anexos: No Entrada
Folios: 37
Encadenado: NO
Solicitud: 88581
Teléfono: 584 02 00
20/08/2014
Radicación 2014005710-012-000
Sec. Día: 1670

Asunto: Informe de Auditoria a la Superintendencia Financiera de Colombia, vigencia 2013.

Respetado Doctor Hernández:

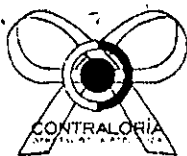
La Contraloría General de la República en cumplimiento del Plan General de Auditoría 2014, adelantó Auditoría a la Superintendencia Financiera de Colombia, vigencia 2013. De acuerdo con lo establecido en la Guía de Auditoría, Resolución No. 6368 del 22 de agosto de 2011, remito el informe final de auditoría.

Como resultado de la misma, la entidad debe elaborar un Plan de Mejoramiento consolidado sobre los hallazgos consignados en el presente informe, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo del mismo, de acuerdo a lo previsto en el numeral 4 del artículo Décimo Séptimo de la Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de noviembre de 2013. Sobre dicho plan, la Contraloría General de la República no emitirá pronunciamiento; no obstante será insumo de un próximo proceso auditor. Para efectos de la habilitación en el Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes –SIRECI, les solicitamos remitir copia del oficio de radicación del informe en la Entidad, a los correos electrónicos: soporte_sireci@Contraloria.gov.co y jose.aponte@contraloria.gov.co."

Cordialmente,


CLAUDIA ISABEL MEDINA SIERVO
Contralora Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras

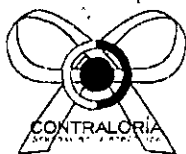
Anexo: 68 folios
Aprobó: Paulo Emilio Morillo Guerrero, Director de Vigilancia Fiscal
Revisó: Claudia García Rodríguez, Supervisora
Proyectó: Equipo Auditor – Elizabeth Puentes Hernández, Responsable de Auditoría
TRD 88111-077-162



INFORME DE AUDITORÍA

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SFC
VIGENCIA 2013**

**CGR-CDGPEIF-Nº 12
Mayo de 2014**



INFORME DE AUDITORÍA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SFC
VIGENCIA 2013

Contralora General

Sandra Morelli Rico

Vice contralora

Ligia Helena Borrero Restrepo

Contralora Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras Claudia Isabel Medina Siervo

Director de Vigilancia Fiscal

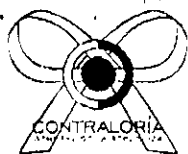
Paulo Emilio Morillo Guerrero

Supervisora

Claudia Garcia Rodriguez

Equipo Auditor

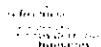
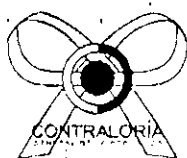
Elizabeth Puentes Hernández
(Responsable de Auditoría)
Fabio Ángel Ávila Buitrago
Javier Enrique González Arias
Hernando Reyes Vera
Ricardo Antonio Rueda Monroy



Ministerio de Educación
Superintendencia de Educación

TABLA DE CONTENIDO

1. DICTAMEN INTEGRAL.....	4
1.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	6
1.2 FENECIMIENTO DE CUENTA.....	13
1.3 RELACIÓN DE HALLAZGOS.....	13
1.4 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	13
2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	15
2.1 CONCEPTO DE GESTIÓN Y RESULTADOS.....	15
2.1.1 Gestión Misional.....	16
2.1.2 Gestión contable.....	34
2.1.3 Gestión de Cobro coactivo.....	37
2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	44
2.3 SEGUIMIENTO A FUNCIONES DE ADVERTENCIA.....	45
2.4 ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y OTRAS SOLICITUDES.....	50
2.5 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	61
3. ANEXOS.....	63



88111

Bogotá D.C.,

Doctor
GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente
Superintendencia Financiera de Colombia
Bogotá, D.C.

La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría a la Superintendencia Financiera de Colombia por la vigencia 2013, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia y eficacia con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades y procesos examinados. el examen del Balance General al 31 de diciembre de 2013 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2013. Dichos estados financieros fueron examinados y comparados con los del año anterior, los cuales fueron auditados por la Contraloría General de la República.

La auditoría incluyó la comprobación, con el fin de determinar si las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales y de procedimientos aplicables; así mismo, evaluó el Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Contraloría General de la República. Igualmente, es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados contables de conformidad con las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General.

La responsabilidad de la Contraloría General de la República consiste en producir un informe que contenga el pronunciamiento sobre el fenecimiento (o no) de la



Cuenta Fiscal, con fundamento en la evaluación de la gestión y resultados (Control de Gestión, de Resultados, Financiero), opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables, Legalidad y Control Interno, obtenidos por la administración de la Entidad en las áreas y/o procesos auditados.

El Representante Legal de la Superintendencia Financiera de Colombia, rindió la Cuenta anual consolidada por la vigencia fiscal 2013, dentro del plazo previsto en las Resoluciones Orgánicas Nos.6289 de 2011 y 6445 de 2012 de la CGR.

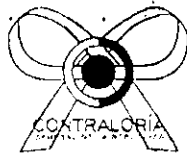
La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría gubernamental colombianas (NAGC) compatibles con las normas internacionales de auditoría- (NIA's) y con políticas y procedimientos prescritos por la Contraloría General de la República. Tales normas requieren que se planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados contables están libres de errores e inconsistencias significativas. La auditoría incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras, las revelaciones en los estados financieros, los documentos que soportan la gestión y los resultados de la Entidad y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de control interno.

Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del criterio profesional del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros y de la gestión y resultados de la Entidad. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Entidad como relevante para todos sus propósitos, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestro concepto y la opinión.

Los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados con base en la información suministrada y en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos del aplicativo Sistema Integrado para el Control de Auditorías -SICA-, de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras.

En desarrollo del trabajo, no se presentaron limitaciones en el alcance de la auditoría.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas.



1.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría a que se refiere el presente informe tuvo el siguiente alcance:

- Evaluación de la gestión y resultados
- Control de legalidad
- Evaluación de los Estados Contables vigencia 2013, seguimiento a observaciones de la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, evaluación del sistema de control interno contable.
- Sistema de Control Interno
- Seguimiento a las Funciones de advertencia
- Atención de denuncias y otras solicitudes ciudadanas
- Seguimiento al plan de mejoramiento

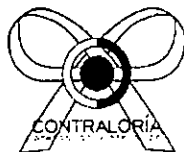
Gestión y resultados

Gestión misional:

Se efectuaron pruebas de cumplimiento de los controles implementados en el proceso de *Seguimiento*¹, documentado en el Sistema de Gestión Integrado –SGI, especialmente en labores de inspección in situ, enfocadas a la evaluación de la oportunidad, para ello se revisó el archivo documental de las inspecciones efectuadas durante 2013 a diez (10) entidades pertenecientes a las Delegaturas para Riesgo de Crédito, Intermediarios Financieros y Aseguradoras.

Para el proceso de *Atención de quejas y reclamos*, se efectuaron pruebas de cumplimiento de los controles implementados, de reportes de información en cuanto a estadísticas e indicadores, de cumplimiento normativo de procedimientos generales operativos y administrativos determinados por la entidad en términos de oportunidad y eficacia.

1 Manual condiciones generales del proceso de seguimiento, versión 6.0. Superintendencia Financiera de Colombia: "...La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) desarrolla, dentro de sus actividades de supervisión, labores de inspección (extra situ e in situ) y Monitoreo con el fin de asegurar un conocimiento integral de la situación económica, financiera, administración de riesgos las entidades supervisadas (vigiladas y controladas) y otros agentes, que le permitan adoptar las medidas de supervisión más adecuadas al perfil de riesgo de las entidades y grupos financieros..."



Se evaluó una muestra de quejas y reclamos, a través de consulta en el aplicativo SOLIP²; de un total de 92.664 quejas y reclamos de las vigencias de 2012 y 2013, se tomó una muestra de 50 para el 2012 y 50 para el 2013 del listado dado por la entidad, donde el 60% se concentraron en las Delegaturas para Intermediarios financieros, Riesgo de crédito y Aseguradoras.

Dicha evaluación generó tres (3) hallazgos administrativos, referentes a debilidades en el cumplimiento de términos de impulso y respuesta final al peticionario, registro de actividades en el aplicativo soporte, incumplimiento de términos para radicar los planes individuales.

Gestión contractual:

Se efectuaron pruebas de cumplimiento de la normativa aplicable a las diferentes etapas del proceso contractual: estudios de mercado, plan de compras, labores de supervisión e interventoría, control de pagos.

Pruebas sustantivas, para verificar que los bienes y servicios adquiridos fueran de la misma naturaleza en términos de cantidad y calidad, acorde con la formulación de los estudios previos correspondientes, que estén cumpliendo con el objeto para el cual fueron contratados.

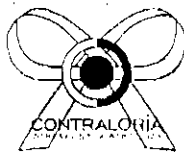
Pruebas sustantivas al proceso de liquidación de contratos, en términos de oportunidad y legalidad.

Se seleccionó una muestra de 14 contratos por \$10.642,6 millones, equivalentes al 13.7% del número total de contratos y al 72% del valor total de los mismos, en consideración al objeto, cuantía y contratos liquidados.

- ✓ Verificada la muestra contractual seleccionada se logró establecer que los procesos contractuales adelantados por la entidad durante la vigencia 2013 cumplieron a cabalidad con lo dispuesto por la Ley 80 de 1993 y sus normas modificatorias en las etapas precontractual, contractual y post contractual.

Los pagos se efectúan con los soportes debidamente aprobados; se subsanó la debilidad en cuanto a liquidación de deducciones por concepto de impuestos; se subsanaron las debilidades reportadas en informe anterior sobre actividades de supervisión de los contratos.

² Permite visualizar las actuaciones surtidas por la SFC para atender cada solicitud; a su vez cuenta con la opción de reportes para análisis de tipo estadístico.



Ministerio del Interior
Ministerio de Justicia

En las acciones de mejora se impartió capacitación a los supervisores de los contratos, expedición del boletín de deberes, facultades y responsabilidades de los supervisores de contratos; en evaluación a contratos vigencia 2013 se observó una mejora en los informes de los supervisores.

Del mismo modo se llevaron a cabo acciones tendientes para superar la debilidad referida a la oportunidad en la imposición de sanciones como fueron, la adecuación del Manual M-MN-SEG-001, a lo estipulado en cuanto a los términos de que trata la Ley 1437 de 2011, la imposición de un sistema de alarmas para resolver los descargos y recursos presentados a la entidad y se firmaron 39 resoluciones antes de diciembre 31 de 2013.

Con base en la muestra contractual seleccionada, se evidenció que la actividad contractual durante la vigencia 2013, cumplió en forma general con los principios y presupuestos planteados por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 734 de 2012 y sus modificatorios y se ajusta a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal, previstos en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia

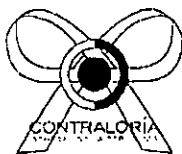
Gestión de cobro coactivo:

Como resultado del proceso de seguimiento, la SFC impone multas y sanciones a las entidades vigiladas, cuyo proceso de cobro se encuentra a cargo de ésta y el recaudo favorece a la Dirección del Tesoro Nacional. Las contribuciones corresponden a la fuente de recursos para financiar el funcionamiento de la SFC.

Durante 2013 la Entidad administró 142 procesos de cobro coactivo, de los cuales se examinaron 16; 10 que se encuentran en trámite por la causal de multa y 6 ya cerrados: 3 por contribuciones y tres por multas.

De los procesos en trámite se observó que se encuentran dentro de los términos establecidos por la normatividad aplicable, los cuales ya tienen mandamiento de pago librado y notificado. En los procesos terminados se verificó que fuera aplicada la figura de Remisibilidad adecuadamente.

La evaluación evidenció debilidades en cuanto a que la SFC no tiene documentada una política sobre la prescripción de los procesos de cobro coactivo, lo que pone en riesgo el recaudo de estas obligaciones, facilita que los accionados presenten la excepción de prescripción de la acción de cobro y que los mismos perduren indefinidamente en el tiempo, aumentando a su vez la antigüedad de la



cartera calificada como de difícil cobro, con incertidumbre en la posibilidad de recuperación de la misma.

Resultados:

Se evaluó el logro de los objetivos y metas establecidas para la entidad en Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2010-2014, mediante la revisión de los datos remitidos al Ministerio de Hacienda como avances del Plan de Desarrollo Administrativo y registrados en el aplicativo SISMEG.

La entidad para el periodo 2010-2014, tuvo tres estrategias dentro del Plan Nacional de Desarrollo, en compañía con el Ministerio de Hacienda y crédito público, donde el resultado y cumplimiento fue el siguiente:

Estrategia: Informe Público sobre las tarifas de los servicios financieros

El objetivo es que el consumidor financiero pueda acceder a información cierta, clara, precisa y oportuna para la toma de decisiones con relación a los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas por la SFC. A la fecha tiene un cumplimiento del 87%, donde el plazo final es hasta junio 30 de 2014.

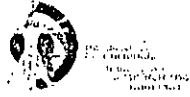
Estrategia: Expedición de la reglamentación, sobre los derechos del consumidor financiero y coordinar la actividad de supervisión.

El objetivo primordial, es que el consumidor financiero conozca sus deberes y derechos frente a las entidades financieras, a través de la expedición de reglamentación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia SFC. A diciembre 31 de 2013 se cumplió con un 100%.

Estrategia: Expedición de normas sobre mecanismos de pago

Esta estrategia se trabajó conjuntamente con el Ministerio de Hacienda; la SFC emitió normatividad relacionada con instrucciones relativas a la administración de los riesgos y el manejo de los depósitos de dinero electrónico, productos financieros móviles en el mercado que permiten a la población hacer transferencias, consultas de saldos, retiros y pagos a terceros, entre otros.

La Superintendencia cumplió los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.



Se realizó el análisis de los resultados alcanzados en el cumplimiento y ejecución del proyecto estratégico "Marco Integral de Supervisión" y del proyecto operativo "Fortalecimiento de procedimientos de Supervisión de colectivas y FCP" con base en los indicadores adoptados por la SFC. Se ha dado cumplimiento a los entregables planeados, y se calculó un avance del 94,54% partiendo del promedio de objetivos estratégicos y acciones transversales.

Control de Legalidad

Defensa judicial: Contra la SFC al cierre de diciembre de cursaban 803 procesos judiciales teniendo como causal principal la captación ilegal; se evaluó una muestra de 20 procesos, teniendo en cuenta si estos son sustanciados por abogados internos o externos y el estado del proceso.

Seguimiento a actividad de apoderados, conciliaciones: Se verificó si en los Procesos Judiciales en los cuales la entidad es sujeto activo y pasivo se preservaron los intereses de la entidad entendida como la adecuada gestión en las distintas etapas procesales, así como el correspondiente registro de provisiones en los estados contables, teniendo en cuenta la calificación estimada del riesgo en cada caso.

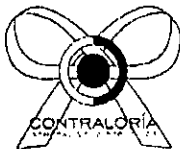
Procesos sancionatorios: La SFC adelantó en la vigencia 2013, 168 procesos sancionatorios, de los cuales se cerraron 67, quedando en trámite 101. Se evaluó una muestra de 12 procesos. Igualmente la Dirección Jurídica de la entidad recibió 59 apelaciones de las cuales se revisaron 6 ya cerradas.

De estos tres procesos se concluye que cumplen con la normatividad vigente para cada tipo de proceso.

Evaluación de estados contables

El alcance y resultados de la evaluación contable fueron comunicados a la Superintendencia en informe independiente, mediante radicado 2014EE0075717 del 29 de abril de 2014.

Opinión de los Estados Contables de 2013



Como resultado del análisis se determinaron situaciones de incertidumbre por \$1.302 millones, que representan el 1% del total de Activos; por tanto no se afecta la razonabilidad de los estados contables examinados.

En nuestra opinión, los estados contables a 31 de diciembre de 2013 así como los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General.

La opinión sobre los estados contables de la entidad para el año 2013 se modifica en relación con el año 2012 en el cual se emitió una opinión negativa, por cuanto en abril de 2013 se registró el ajuste del pasivo que reflejaba la obligación de pago de sentencia caso "Granahorrar", la cual se declaró sin valor y efectos jurídicos.

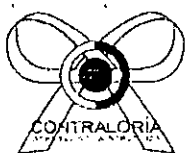
Se generó un hallazgo administrativo.

Evaluación del Sistema de Control Interno

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad, diferente del Control Interno Contable, arrojó una calificación de **1,23**, lo cual lo ubica en el rango Eficiente. Esta calificación indica que el sistema de control interno es efectivo y otorga confiabilidad a la organización en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Seguimiento a Funciones de advertencia

Sector Asegurador: la CGR advirtió sobre las pólizas que aseguran los bienes públicos y en particular el cumplimiento de obligaciones de particulares con el Estado como mecanismo para prevenir el riesgo de pérdida de recursos públicos
DIAN – SFC Gravamen al movimiento financiero: la CGR advirtió que algunas Comisionistas de Bolsa incurrieron en la práctica de ofrecer un servicio denominado optimización financiera, con el cual se evadía el pago del 4x1000 en las transacciones financieras, vislumbrando una deficiencia pasiva de la SFC como vigilante de las entidades financieras que actúan como agentes retenedores responsables del recaudo y pago de dicho impuesto.



Ministerio de trabajo – Superfinanciera _Administración de recursos del sistema de Riesgos Laborales: la CGR advirtió sobre inadecuada destinación de recursos por parte de las ARL por pagos a comisionistas cuya fuente eran cotizaciones al sistema.

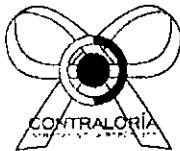
Gravamen a los movimientos financieros: Mediante comunicación 2013EE0001136 del 10 de enero de 2013, la CGR advierte a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Dian, que algunos comisionistas de bolsa incurrieron en la práctica de ofrecer un servicio denominado optimización financiera con el cual se pretendía evadir el pago del 4x1000 en las transacciones financieras o un porcentaje del mismo

Atención de denuncias y otras solicitudes ciudadanas

- 2013 59751 82111 OS: ciudadano informa a diferentes entes de control (CGR, Procuraduría, Superfinanciera y otros) la presunta existencia de una pirámide llamada DMG.
- 2013 62066 82111 NC: copia de queja interpuesta ante Superintendencia Financiera, por proceso de reclamación ante una compañía de seguros y 2013 59494 82111 OS, copia de comunicación en proceso de reclamación de siniestro RCE 20427-12-03.
- 2013 59304 82111 – OS Acumulada 2013 59804 82111 –OS referente a gestión de la CGR ante entidades de Supervisión, sobre cobro de multas y sanciones interpuestas durante 2006 y 2007 con riesgo de prescripción.
- 2014 64866 82111- SE Derecho de petición radicado en el Senado de la República, referente a publicidad engañosa por parte de entidad de crédito y compañía de seguros.
- 2014-67044-82111-NC Irregularidades en la página web para quejas y reclamos
- 2014-66304-82111-D Irregularidades en la SFC por cursos de capacitación no formal
- 2013 63965 82111 IS Copia de un Derecho de Petición radicado en la Superintendencia Financiera de Colombia en diciembre de 2013, referente a autorización concedida a una empresa para venta de acciones, por posibles irregularidades en el Reglamento de venta.

Como insumo se recibieron las siguientes comunicaciones, a las cuales también se efectuó seguimiento:

- Aportes de las Aseguradoras al Fondo de Bomberos



- Financiación campaña electoral de la Alcaldesa de Armenia
- Clasificación de Fiducias -VIS como públicas

Seguimiento al Plan de Mejoramiento

Se efectuó seguimiento a 24 actividades propuestas por la SFC en el Plan de Mejoramiento, 20 de tipo contable y 4 de tipo jurídico, las cuales se cumplieron en forma oportuna.

GESTIÓN Y RESULTADOS

La evaluación de la gestión y resultados se fundamenta en los Sistemas de Control de Gestión y Resultados, Legalidad, Financiero y Control Interno, los cuales contemplan las variables que son verificadas y calificadas por el equipo auditor.

La calificación de Gestión y Resultados para la Superintendencia Financiera de Colombia fue de **84,6** puntos lo que la ubica como **Favorable**.

1.2 FENECIMIENTO DE CUENTA

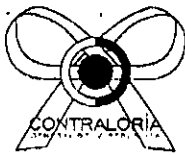
Con base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados de la Superintendencia Financiera de Colombia, **Se Fenece** la Cuenta por la vigencia Fiscal 2013.

1.3 RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoria se establecieron seis (6) hallazgos administrativos.

1.4 PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe elaborar un Plan de Mejoramiento sobre hallazgos consignados en el presente informe, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo del mismo, de acuerdo a lo previsto en el numeral 4 del artículo décimo séptimo de la Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de noviembre de 2013.



Para efectos de la habilitación en el Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes –SIRECI, les solicitamos remitir copia del oficio de radicación del informe en la Entidad, a los correos electrónicos:

soporte_sireci@Contraloria.gov.co y jose.aponte@contraloria.gov.co.

CLAUDIA ISABEL MEDINA SIERVO

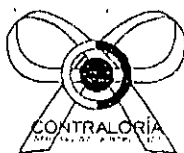
Contralora Delegada para el Sector Gestión Pública e Instituciones Financieras

Aprobó: Director de Vigilancia Fiscal: Paulo Emilio Morillo Guerrero

Revisó: Supervisora: Claudia García Rodríguez

Elaboró: Responsable de Auditoría: Elizabeth Puentes Hernández.

Equipo Auditor



2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

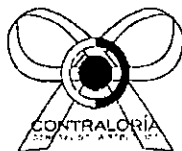
2.1 CONCEPTO DE GESTIÓN Y RESULTADOS

De acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República, según los componentes, principios, objetivos de evaluación, factores mínimos, variables a evaluar, opinión de los estados financieros a 31 de diciembre de 2013, se estableció como calificación ponderada en la presente auditoría de **84,6**, ubicándola en el rango de **Favorable**, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No.1 Matriz de evaluación de gestión y resultados

COMPONENTE	PRINCIPIOS	Factores Mínimos	Ponderación Subcomponente %	Consolidación de la Calificación	Ponderación Calificación Componente %
Control de Gestión	Eficiencia, Eficacia	Procesos Administrativos	15%	13,05	20%
		Indicadores	25%	22,90	
		Gestión Presupuestal y Contractual	35%	30,80	
		Prestación del Bien o Servicio	25%	20,25	
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN			100%	77,00	17,40
Control de Resultados	Eficacia, Efectividad, Economía, Eficiencia, Valoración de Costos Ambientales y Equidad	Objetivos misionales	50%	47,10	30%
		Cumplimiento e impacto de Políticas Públicas, Planes Programas y Proyectos	50%	45,30	
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS			100%	92,40	27,72
Control de Legalidad	Eficacia	Cumplimiento de normatividad aplicable al ente o asunto auditado	100%	94,00	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD			100%	94,00	9,40
Control Financiero 30%	Economía, Eficacia	Razonabilidad o Evaluación Financiera	100%	100,00	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO			100%	100,00	30,00
Evaluación del Control Interno	Eficacia, Eficiencia	Calidad y Confianza	100%	1,23	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO			100%	1,23	0,12
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS PONDERADA					84,6431

Fuente: Guía de Auditoría CGR - Cálculos Equipo Auditor



2.1.1 Gestión Misional

Hallazgo No.1 Inspecciones individuales

La Superintendencia Financiera de Colombia, cuenta con el *Manual de condiciones generales del proceso de seguimiento*³, el cual establece entre otros, lo siguiente:

91 "Teniendo en cuenta que a la realización de la inspección, preceden otros procedimientos como la recopilación de información, el monitoreo, el análisis de áreas de interés y priorización de entidades y la coordinación conjunta, los cuales proporcionan información suficiente para contar con una planeación a nivel individual, éstas actividades precedentes deberán culminarse y consolidarse en el plan individual, el cual debe radicarse con un mínimo de quince (15) días hábiles de antelación al inicio de la labor de inspección...

99 En todos los casos las Delegaturas Institucionales son las encargadas de contactar al Representante Legal de la entidad y radicar el oficio de inicio de inspección y requerimientos, con un mínimo de diez (10) días hábiles antes del inicio previsto de la inspección. Excepción se hace de las inspecciones que realiza la Dirección de Conductas, donde el contacto y comunicación es responsabilidad de la Delegatura para Riesgos de Mercado e Integridad...

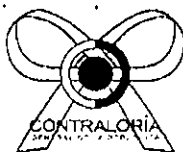
133. Las labores de inspección propiamente dichas se realizarán de acuerdo con procedimientos (guías, manuales, metodologías y/o programas de supervisión) y tiempos definidos en el Plan Individual de Inspección, cronograma de trabajo de cada Delegatura. Esta etapa, definida entre el momento de apertura y de cierre de la visita, estará conducida por los Jefes de Visita y su respectivos equipos de trabajo y, en lo posible el tiempo de duración de la visita no deberá exceder los veinte (20) días hábiles. Cuando se encuentre justificado, el tiempo previsto para la inspección puede extenderse, para lo cual se debe elaborar la proforma interna M-PI-SEG-039...

143. El día quinto hábil siguiente al cierre de la visita la correspondencia enviada y recibida en el curso de la ejecución de la inspección debe llevarse al área de correspondencia para su radicación, su organización deberá hacerse en forma cronológica...

151. Para la elaboración del informe de inspección, cada Delegatura dispone de un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir de la fecha de finalización del trabajo de campo (Inspección in situ corresponde a la finalización de la visita y en la inspección extra situ a la culminación de las pruebas). El plazo citado puede ser modificado a solicitud del Delegado a cargo de la inspección, hasta completar máximo sesenta (60) días hábiles"

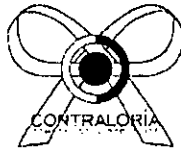
En revisión adelantada por esta Comisión de auditoria a una muestra de los expedientes de las inspecciones efectuadas durante la vigencia 2013, se

³Manual de condiciones generales del proceso de seguimiento- M-MN-SEG-001 del 20/05/2013

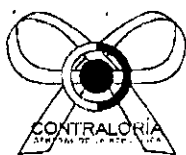


detectaron las siguientes debilidades, las cuales una vez obtenida respuesta de la entidad a las observaciones comunicadas, se analizó y se retiraron aquellas en las cuales se aportó evidencia y soporte suficiente:

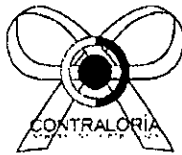
NUMERO RADICACION INSPECCION	OBSERVACIONES CGR	RESPUESTA SFC	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA ENTIDAD
2013072375	El plan individual no se radicó 15 días antes de iniciar la inspección, incumpliendo el numeral 91 del Manual.	<i>El Plan Individual se radicó con 8 días hábiles de antelación al inicio del proceso de inspección.</i>	La entidad acepta el hallazgo
2013084373	La correspondencia de ejecución de la inspección no se radicó dentro del término establecido por el numeral 143 del manual de condiciones generales.	<i>Frente a esta observación es de precisar que el único documento que no se radicó dentro del término establecido por el numeral 143 del Manual "Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento", fue el derivado 002 correspondiente a un requerimiento efectuado a la entidad por parte del Jefe de Visita, situación que fue subsanada una vez se advirtió dicha omisión. Anexo 4 - Ajuste de la Radicación este documento se encuentra en el expediente suministrado a la CGN</i>	La entidad acepta que la correspondencia enviada a la entidad vigilada durante la ejecución de la visita, no se radicó una vez concluida la visita y que esta deficiencia fue subsanada posteriormente.
2013038012000	Los programas de supervisión no tienen radicado ni se encuentran firmados ni por quien lo elaboró, revisado, ni aprobación del Plan.	<i>Sobre este particular es importante precisar que el "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento" ha presentado diferentes actualizaciones, ahora bien, respecto a la radicación del programa de supervisión, para la fecha en la cual se elaboraron los programas de supervisión de la visita objeto de la observación por la CGN se encontraba vigente el "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento" - Versión 4 (Anexo 7) en el cual no se incluía instrucciones sobre la radicación de los programas de supervisión, las instrucciones para el radicado de estos documentos están contenidas en la versión 5 del citado manual (Anexo 8) la cual fue aprobada el 30 de julio de 2013 (Anexo 9). Por lo anterior, para la fecha en que se elaboraron los programas la radicación de este documento no era un requisito, toda vez que estos programas se incorporaban al expediente como papeles de trabajo.</i> <i>Respecto de las firmas, se acepta la observación y se tendrá en cuenta lo establecido en el SGI.</i>	Si bien es cierto que no se requería la radicación del plan individual de la inspección, si era necesario tener concluida esta labor quince días antes de iniciar la inspección, tal como lo señala la versión 4.0 del Manual de condiciones y esta situación no es demostrada por la entidad, La entidad acepta que los programas de supervisión no se encuentran firmados y serán tenidos en cuenta en el SGI.
	El memorando de planeación se radicó con solo 6 días antes al inicio de la inspección	<i>Respecto de la antelación en la radicación de la Planeación se acepta la observación y se tendrá en cuenta lo establecido en el SGI.</i>	La entidad acepta el hallazgo.



	<p>El oficio de inicio de inspección, se presentó el 07/06/2013 y la inspección de la visita se inició el 11/06/2013, incumpliendo con el numeral 91 del Manual.</p>	<p>El oficio de inicio de la inspección no se radicó con una antelación de 15 días como lo prevé el "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento", toda vez que el funcionario responsable de la inspección se encontraba realizando una visita de inspección fuera de la entidad y para efectos de cumplir con la planeación anual, el Director de Seguros optó no solicitar la modificación a la fecha de inicio de la inspección.</p>	<p>Los argumentos que presento la entidad no se aceptan ya que no se aporta soporte alguno.</p>
2013049869000	<p>No se evidencia radicación del Plan Individual de la inspección.</p>	<p>Es importante mencionar que el "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento" ha presentado diferentes modificaciones y actualizaciones en sus procedimientos, las cuales han quedado registradas en las diferentes versiones del mismo(Anexo 9). En efecto, la versión 5 (Anexo 8), formalizada en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) el 30 de julio de 2013, implementó entre otros, la radicación del plan individual del proceso de Inspección. De esta manera, en el numeral 87 de la versión 4 (Anexo 7) vigente hasta esa fecha y que en la versión actual corresponde al numeral 91, no era exigencia la radicación del Plan Individual. Como consecuencia, las visitas realizadas con anterioridad a esa actualización, no tienen radicada la proforma "planeación individual del proceso de inspección", dado que el manual vigente para los procesos in situ y extra situ, no exigía el procedimiento de radicación.</p>	<p>Si bien es cierto que no se requería la radicación del plan individual de la inspección, si era necesario tener concluida esta labor quince días antes de iniciar la inspección, tal como lo señala la versión 4.0 del Manual de condiciones y esta situación no es demostrada por la entidad.</p>
2013097467000	<p>No tiene fecha de radicación el Plan Individual.</p>	<p>Por un error humano involuntario no se radicó la proforma del plan individual, no obstante es de aclarar que con excepción a esta proforma el total de la información que conforma el expediente se radicó en los tiempos definidos en el SGI.</p>	<p>La entidad acepta el hallazgo.</p>
2013025430000	<p>No se cumplió con los 15 días hábiles antes de empezar la visita con la radicación del memorando de planeación individual, se radicó con el 2013025430-014 del 10/02/2014, incumpliendo el numeral 91 del Manual.</p>	<p>Esta visita inició el 15 de abril de 2013, fecha en la cual se encontraba vigente la versión 4 (Anexo 7) del "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento", en donde no se exigía la radicación de la proforma. Sin embargo, el jefe de visita, en el mes de febrero de 2014 realizó una revisión al expediente y procedió a radicar el memorando de planeación individual de acuerdo a la versión actual del manual,</p>	<p>Si bien es cierto que no se requería la radicación del plan individual de la inspección, si era necesario tener concluida esta labor quince días antes de iniciar la inspección, tal como lo señala la versión 4.0 del Manual de condiciones y esta situación no es demostrada por la entidad,</p>



	Se evidenció que la entrega de la correspondencia enviada y recibida pasó los cinco hábiles para su radicación.	Si bien la fecha formal de finalización de la visita fue 6 de septiembre, la Comisión de visita se extendió 3 días más para finalizar algunos temas, como se observa en el expediente en el derivado 50, la última comunicación suscrita por la Jefe de Visita fue 11 de septiembre de 2013 y la respuesta del FNA se recibió una parte el 13 de septiembre de 2013 y la respuesta al punto 3 de la citada comunicación el 18 de septiembre, derivado 052. Por lo que la radicación de la correspondencia se realizó una vez se recibió toda la información requerida por el Jefe de Visita.	Los argumentos que presentó la entidad no se aceptan ya que no se evidencia soporte alguno en la respuesta.
2013042239	El plan individual no se radicó 15 días antes del inicio de la visita, incumpliendo el numeral 91 del Manual.	El "Manual de Condiciones Generales del Proceso de Seguimiento" ha presentado diferentes modificaciones y actualizaciones en sus procedimientos, las cuales han quedado registradas en las diferentes versiones del mismo (Anexo 9). En efecto, la versión 5 (Anexo 8), formalizada en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) el 30 de julio de 2013, implementó entre otros, la radicación del plan individual del proceso de inspección. De esta manera, en el numeral 87 de la versión 4 (Anexo 7) vigente para la fecha de ejecución de la visita y que en la versión actual corresponde al numeral 91, no se exigía la radicación del Plan Individual. Como consecuencia, las visitas realizadas con anterioridad a esa actualización que es el caso de la visita efectuada a Banagrario cuya fecha de inicio fue el 27 de mayo de 2013, esta no requería la radicación de la proforma "planeación individual del proceso de inspección".	Si bien es cierto que no se requería la radicación del plan individual de la inspección, si era necesario tener concluida esta labor quince días antes de iniciar la inspección, tal como lo señala la versión 4.0 del Manual de condiciones y esta situación no es demostrada por la entidad.
	La comunicación de apertura se remite a la entidad el 20/05/2013 y la visita se inicia el día 27 de mayo incumple numeral 99 del Manual.	La comunicación de apertura no se envió dentro del plazo, ya que dada la naturaleza propia de este Banco que administra recursos públicos fue necesario previamente realizar un análisis de los aspectos de interés para orientar los objetivos principales y la información a requerir para la inspección y, así optimizar el tiempo y recurso humano. No era procedente modificar la fecha de inicio de la visita para no alterar el Plan Anual de Supervisión, ya que esto afectaría la ejecución de otras visitas.	La entidad acepta el hallazgo.
	El informe de inspección se comunicó a la entidad después de 72 días hábiles incumpliendo el numeral 151 del Manual de condiciones.	Debido a la complejidad de los hallazgos evidenciados en la visita fue necesario solicitar un plazo adicional de 27 días, para lo cual adjunto las proformas internas M-PI-SEG-039, mediante las cuales se surtió la debida autorización de la extensión del plazo. Anexo 11 Proforma de autorización de extensión de los plazos del informe. Como el manual prevé la modificación de los plazos para	El Manual de condiciones generales del proceso de seguimiento otorga un plazo de 45 días hábiles para presentar el informe de inspección el cual puede ser prorrogado hasta un máximo de 60 días previa aprobación del Delegado a cargo de la inspección, en esta situación



		<i>elaborar el informe debidamente autorizados no hubo incumplimiento.</i>	se alcanzaron 72 días hábiles lo que evidencia el incumplimiento del Manual antes citado. Por lo anterior no se acepta la respuesta de la entidad.
	En el expediente no se encuentra la proforma de la medida de supervisión.	<i>No se diligenció la proforma, sin embargo la solicitud de la medida de supervisión se surtió mediante el memorando interno que adjunto.</i>	La entidad acepta que no se cumplió con este procedimiento de la forma establecida por el Manual de condiciones generales.
2013003689	En el expediente no se encuentra la proforma de la medida de supervisión.	<i>Respecto de del diligenciamiento de la proforma se acepta la observación y se tendrá en cuenta lo establecido en el SGI.</i>	La entidad acepta que no se cumplió con este procedimiento de la proforma establecida por el Manual de condiciones generales.

Las situaciones descritas evidencian incumplimiento del Manual de Condiciones Generales del proceso de seguimiento, ocasionadas por deficiencias en el control y seguimiento del proceso, lo cual afecta la oportunidad en el ejercicio de la función de supervisión a cargo de la entidad.

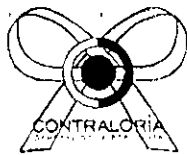
Este hallazgo es administrativo.

Hallazgo No.2 TRÁMITE DE QUEJAS O RECLAMOS

El Procedimiento, M-PR-AQR-003 referente a la evaluación y finalización de quejas o reclamos, adoptado por la entidad en 13/10/11, y con cambios de mejoras el 31/10/2013 y 05/11/2013, menciona aspectos puntuales de la evaluación de la respuesta enviada por la entidad vigilada, trámites y plazo para la finalización del trámite de la queja.

Igualmente, en el instructivo de Políticas del proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas (M-IN-AQR-001), la SFC establece que "La respuesta a la queja o reclamo debe ser no sólo oportuna sino de calidad, respondiendo de fondo los puntos expuestos por el reclamante, por tanto el funcionario que la emita debe estar debidamente autorizado por la Dirección y/o Coordinación Legal de la Delegatura encargada del trámite y evaluación de las quejas, con lo que se presume su competencia.

3.1.4 Las réplicas y las quejas enviadas por los consumidores financieros acompañadas de la respuesta de la entidad vigilada, requieren un análisis detallado y deben ser tramitadas en las Direcciones y Coordinaciones Legales de las Delegaturas..."



De otra parte, la SFC cuenta con el aplicativo SOLIP, como herramienta para trazabilidad, trámite y control de las quejas.

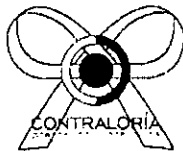
A partir de la revisión efectuada a una muestra⁴ de quejas mediante consultas al aplicativo SOLIP, se evidencian debilidades tales como:

- Para la queja No. 2012014457 no aparecen registros en el aplicativo SOLIP; en el expediente de la queja No.2013035462, solo se encontró el registro de la solicitud por parte del quejoso, con radicado en la SFC del 25/04/2013, no hay ni requerimiento a la entidad ni respuesta final.
- Se observa que dentro del aplicativo Solip, con respecto al proceso de quejas no se tiene registro de evaluación o análisis de las mismas, por parte del funcionario, ya sea a la respuesta dada por la entidad ni en la respuesta final dada al quejoso.
- Al momento de recibir la queja en el punto de contacto de la SFC, existe una calificación del servicio que el quejoso da a la atención del momento, no obstante, posterior a las respuestas finales que se les da a los quejosos, no se efectúa calificación alguna que facilite medir el grado de la satisfacción sobre el servicio prestado por parte de la SFC al quejoso.
- Las respuestas no son de fondo son mas de cumplimiento de trámites.
- No se evidencia la existencia de un control efectivo y oportuno de las quejas en las direcciones legales o grupos operativos encargados de dar trámite a las mismas, acerca del contenido ni de trámite.

Tener en cuenta que toda actividad registrada por la entidad en el sistema Solip con posterioridad al 6 de marzo de 2014, con respecto al trámite de quejas o reclamos en los cuales se haya identificado inactividad, será considerada como evidencia subsanada dentro del proceso auditor"

Lo anterior evidencia Incumplimiento del Procedimiento M-PR-AQR-003 de la Evaluación de la queja o reclamo (condiciones Generales del numeral 4.5), en el Sistema de Gestión Integral; debido a falta de control y seguimiento en el proceso, con lo que el consumidor financiero no recibe respuesta a su petición de forma oportuna, y a su vez se afecta la imagen de la entidad.

⁴ Tener en cuenta que de la muestra evaluada, más del 65% de las quejas se registran como finalizadas.



Contraloría General de la República
Bogotá, D. C., Colombia

Respuesta de la Entidad

- ***Para la queja No. 2012014457 no aparecen registros en el aplicativo SOLIP.***

Respuesta:

Este Expediente está encadenado con el 2012019758, los cuales ya cuentan con una respuesta final dado que el encadenamiento finaliza los expedientes vinculados.

Análisis de la Respuesta

Al consultar en el aplicativo Solip, no se evidencia el encadenamiento a una nueva solicitud, por tanto no es posible conocer el nuevo número de radicado al cual se encadenó y conocer su trazabilidad, así, al momento de la consulta se comprende que no hay actuaciones en la solicitud inicial. La debilidad se mantiene.

- ***En el expediente de la queja No.2013035462, solo se encontró el registro de la solicitud por parte del quejoso, con radicado en la SFC del 25/04/2013, no hay ni requerimiento a la entidad ni respuesta final.***

Respuesta:

El radicado No. 2013035464, se encadenó con el radicado 2013035462, porque trata del mismo asunto el cual, tiene respuesta final del 26 de julio de 2013.

Al consultar en el aplicativo Solip, no se evidencia el encadenamiento a una nueva solicitud, por tanto no es posible conocer el nuevo número de radicado al cual se encadenó y conocer su trazabilidad, así, al momento de la consulta se comprende que no hay actuaciones en la solicitud inicial. La debilidad se mantiene.

- ***Se observa que dentro del aplicativo Solip, con respeto al proceso de quejas no se tiene registro de evaluación o análisis de las mismas, por parte del funcionario, ya sea a la respuesta dada por la entidad ni en la respuesta final dada al quejoso.***

Respuesta:

Cada evento en el aplicativo de Gestión Documental SOLIP debe quedar registrado con un derivado y es así como queda formalizada la actividad realizada por el funcionario responsable del trámite y evaluación de la queja.



Por lo antepuesto, cada actividad de análisis realizada por el funcionario encargado de los procesos de quejas se ve reflejada en el aplicativo si y solo si se genera una radicación oficial del expediente, lo cual queda registrado en un derivado de radicación y en las tablas de auditoría de SOLIP.

De otra parte es importante precisár, que en la actualidad el proceso de atención de quejas se ajusta a los procedimientos definidos en las normas que regulan la atención de esta clase de solicitudes, como es el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Circular Básica Jurídica, disposiciones en las cuales no se establece el registro en las condiciones en las cuales se enuncia la observación.

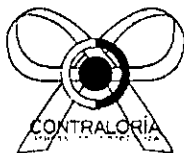
Así mismo, se debe tener en consideración que en razón al alto volumen de quejas que se tramitan ante esta superintendencia, la inclusión del análisis o evaluación por parte del funcionario en la respuesta dada por la entidad o en la respuesta final al quejoso conllevaría a una carga operativa que podría afectar la finalidad establecida para este tipo de trámites como es la atención oportuna, de calidad y respondiendo de fondo los puntos expuestos por el reclamante en las quejas o reclamos.

No obstante lo anterior, es preciso resaltar que el sistema de atención de quejas o reclamos se encuentra estructurado de forma que no es posible concluir mediante el oficio de respuesta final una queja sin que se realice la evaluación y análisis de los respectivos documentos que componen en el expediente. En este caso una vez recibida la respuesta al requerimiento inicialmente formulada a la entidad vigilada, y efectuado el análisis de la misma frente a lo solicitado por el reclamante, se puede proceder a concluir el trámite con un oficio de respuesta final, en la cual se adjunta en principio copia de la respuesta suministrada, o se formula un nuevo requerimiento o se solicita concepto técnico y/o de riesgos a la misma Delegatura o a otra dependencia de la superintendencia.

Ahora bien, si la debilidad enunciada hace mención a la utilización de las planillas del sistema para el desarrollo y respuesta final del proceso de atención de quejas o reclamos, se debe señalar que dada la experiencia que ha tenido esta Superintendencia en el trámite de quejas, se consideró necesario diseñar unas cartas modelo como herramienta para que el funcionario utilice de acuerdo con el tema objeto de la queja o reclamo. Debiéndose resaltar que los enunciados modelos se ajustan a las condiciones legales y de calidad que rigen el proceso de atención de quejas o reclamos contra las entidades vigiladas.

Siendo para el caso oportuno precisar, que lo enunciado no limita que los funcionarios en el desarrollo del análisis y proyección de las respuestas finales, complementen los modelos o plantillas conforme a la necesidad de cada caso concreto.

Así mismo, es factible el emitir la respuesta final sin aclaraciones adicionales, siempre que en los oficios de respuesta de las vigiladas presenten las aclaraciones del caso de manera completa, clara, precisa y comprensible, y que contiene la solución o aclaración



de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten su posición, tal y como lo dispone la circular básica jurídica.

Análisis de la respuesta

No fue posible dentro del aplicativo observar la evaluación o análisis que se le hace a las quejas por parte de los funcionarios de la SFC ni en la respuesta final entregada al peticionario.

De los argumentos expuestos por la entidad, se entiende que no existe un criterio unificado para evaluar y analizar las respuestas dadas por la entidad financiera, no existe justificación de que si deja prueba alguna en el aplicativo Solip sobre la evaluación, se tenga que afectar la oportunidad y la calidad de la respuesta final al quejoso. Se mantiene la debilidad, por cuanto no se da cumplimiento al procedimiento de Evaluación y finalización de la queja.

- ***Al momento de recibir la queja en el punto de contacto de la SFC, existe una calificación del servicio que el quejoso da a la atención del momento, no obstante, posterior a las respuestas finales que se les da a los quejosos, no se efectúa calificación alguna que facilite medir el grado de la satisfacción sobre el servicio prestado por parte de la SFC al quejoso.***

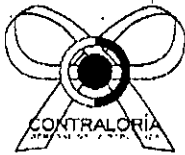
Respuesta:

El artículo 32 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 establece:

"Artículo 32. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública."

Una de las acciones adelantadas por ésta Superintendencia en cumplimiento de dicha normatividad es la Circular Interna 010 del 16 de diciembre de 2010 mediante la cual se establece que las respuestas finales de todos los trámites deben contener el siguiente mensaje:

"Visítenos en www.superfinanciera.gov.co donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook."



Lo anterior permite que, el destinatario de la comunicación conozca que la Superintendencia Financiera cuenta con espacios de participación ciudadana y que puede acceder a ellos en el momento en que lo considere necesario.

Al ingresar el usuario al link PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la página web de la Superintendencia, uno de los ítems que encuentra es la ENCUESTA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, que puede diligenciar y remitir por ese mismo medio.

Es importante anotar, que uno de los componentes fuertes de la política de Editorial y de actualización de la página web de la entidad es avanzar en la transparencia de la gestión, incentivando la participación ciudadana, fomentando el buen uso de los recursos y garantizando la absoluta integridad en todas las actuaciones de la SFC.

De manera adicional, en caso de que el consumidor manifieste la insatisfacción respecto del proceso de queja adelantado, se le informa sobre la posibilidad de adelantar un nuevo trámite de queja en el cual el funcionario correspondiente valora la procedencia o no de hacerlo, en la medida que se requiera complementar la respuesta inicialmente formulada. Lo anterior teniendo en consideración lo enunciado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Análisis de la respuesta

En la respuesta dada por la entidad, no se aportaron evidencias de calificación emitida por el ciudadano al servicio recibido y que sea aplicado por la entidad como retroalimentación y oportunidad de mejora; el párrafo último que menciona la entidad en sus respuestas finales, no es claro para el consumidor financiero, y en él no se refiere a la encuesta de medición y análisis de satisfacción del cliente.

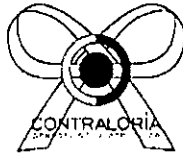
La debilidad se mantiene.

- **Las respuestas no son de fondo, son más de cumplimiento de trámites.**

Respuesta:

El Proceso de Atención de Quejas o Reclamos contra entidades vigiladas (AQR) en el SGI, ha establecido en el Instructivo de M-IN-AQR-001 POLÍTICAS DEL PROCESO ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS CONTRA ENTIDADES VIGILADAS POR LA SFC:

3.1.3 La respuesta a la queja o reclamo debe ser no sólo oportuna sino de calidad, respondiendo de fondo los puntos expuestos por el reclamante, por tanto el funcionario que la emita debe estar



debidamente autorizado por la Dirección y/o Coordinación Legal de la Delegatura encargada del trámite y evaluación de las quejas, con lo que se presume su competencia.

En primer lugar, tal como se establece en el proceso, es necesario precisar que las reclamaciones se atienden de fondo, en el sentido que se da respuesta a lo solicitado por el consumidor financiero, en ocasiones—cuando se requiere— se verifica el cumplimiento de aspectos operativos tales como: entrega de documentos, expedición de paz y salvos, certificaciones, trámites administrativos al interior de la entidad vigilada, entre otros, lo cual viene acreditado en la respuesta ofrecida por el establecimiento al interesado.

En lo que respecta a discusiones jurídicas de fondo, éstas se hacen frente a las vigiladas en los requerimientos, solicitudes de información, traslado de objeciones, de tal forma que al ofrecer respuesta final al interesado se cuente con los insumos necesarios para definir si la actuación de la entidad se encuentra o no dentro de los parámetros legales, objeto de supervisión.

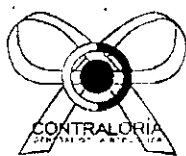
Los consumidores financieros tienen el derecho a interponer quejas ante esta Superintendencia manifestando su inconformidad respecto de los productos o servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, sin embargo, ello no quiere decir que siempre que formulen un reclamo tengan la razón, por tanto el proceso de quejas exige establecer la realidad de los hechos. Por supuesto al interesado le concierne la solución de su reclamo, la cual no siempre es a su favor. A la SFC le interesa además de aclarar al consumidor financiero la situación presentada, definir si se configuró infracción a las normas financieras o administrativas, lo cual se verifica en cada trámite y de ser así se remite como insumo de supervisión.

Así mismo, es factible el emitir la respuesta final sin aclaraciones adicionales, siempre que en los oficios de respuesta las vigiladas presenten las aclaraciones del caso de manera completa, clara, precisa y comprensible, y contengan la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten su posición, tal y como lo dispone la circular básica jurídica.

Ahora bien, es preciso aclarar que esta superintendencia a través del trámite de la queja no tiene la facultad para declarar la existencia o no de derechos surgidos de los conflictos generados contra las entidades sometidas a su inspección y vigilancia, pues esa misión corresponde a la rama jurisdiccional, la cual, en orden a decidir sobre las particularidades del caso, tendría que definir la cuestión debatida con base en todo el material probatorio que alleguen las partes en litigio, en el proceso judicial correspondiente.

Análisis de la respuesta

Se reitera la debilidad en cuanto a que no se evidencia aporte de la SFC cuando remite respuesta final al peticionario sin ningún comentario adicional a la respuesta emitida por la entidad financiera.



Cuando la queja o reclamo se refiere a una controversia contractual entre el consumidor financiero y la entidad prestadora del servicio, la SFC no expresa claramente la facultad que tiene para atender este tipo de trámite a través de sus funciones jurisdiccionales cuando hay lugar, para lo cual requiere que el quejoso inicie una nueva solicitud, simplemente menciona que acuda a la vía de la Jurisdicción ordinaria, lo cual no es claro para el peticionario, quien finalmente desiste de su inquietud en contra de la defensa de sus derechos y del propósito de la SFC de mantener la confianza del público en el sistema financiero.

En los apartes de la observación comunicada en que la entidad suministró evidencia y soporte suficiente, fueron retirados para el hallazgo.

Hallazgo No.3 Reportes de quejas o reclamos

El procedimiento *Impulso de la Queja o Reclamo Contra Las Entidades Vigiladas por la SFC*⁵, adoptado con el Sistema de Gestión Integrado indica que:

"4.5 El impulso de la queja debe realizarse máximo dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación del cero, atendiendo lo establecido por la Ley 1437 de 2011 nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Título II Capítulo Primero, Art. 14.

4.6 El analista del PC debe indicar en el requerimiento a la entidad vigilada que tiene 10 días hábiles máximos, para dar respuesta a esta SFC contados a partir de la fecha de radicación del requerimiento."

De otra parte, el procedimiento *Evaluación y finalización de la queja o reclamo*⁶, señala que:

"4.5 El término establecido en este procedimiento para el trámite de la queja o reclamo, es de 365 días contados a partir de la fecha de radicación del cero."

La SFC cuenta con el aplicativo SOLIP, como herramienta para trazabilidad, trámite y control de las quejas, el cual cuenta con los datos de quejas desde el año 2012.

De la evaluación adelantada a los reportes de quejas o reclamos generados por el aplicativo Solip para la vigencia 2013, se pudo determinar lo siguiente:

⁵ M-AQR-QR-002...Este procedimiento comprende el análisis de la queja o reclamo, la clasificación de la misma y el envío del primer requerimiento a la entidad vigilada respectiva y/o la respuesta final al consumidor financiero. Aplica para todas las quejas o reclamos presentados ante la SFC contra las entidades vigiladas.

⁶ M-PR-AQR-003



- Existen 469 quejas cuyo término desde la radicación es mayor a 365 días sin que al cumplimiento de este cuenten con respuesta final.
- Se detectaron 34 quejas que vencidos los términos no han sido impulsadas (sin trámite).
- 40 quejas que vencidos los términos no han recibido respuesta de la entidad vigilada.

Lo anterior evidencia incumplimiento de los procedimientos de impulso y de evaluación y finalización de la queja adoptados con el Sistema de Gestión Integrada.

Así mismo, se han identificado 6.689 quejas cuya inactividad supera los 180 días pese a que cuentan con la respuesta de la entidad vigilada.

La situación antes descrita es ocasionada por deficiencias en el seguimiento del proceso, lo cual afecta la imagen de la entidad.

Tener en cuenta, que toda actividad registrada por la entidad en el sistema Solip con posterioridad al 6 de marzo de 2014, con respecto al trámite de quejas o reclamos en los cuales se haya identificado inactividad, será considerada como evidencia subsanada dentro del proceso auditor⁷.

Este hallazgo es de tipo administrativo.

Respuesta de la entidad

" ...

- ***Existen 469 quejas cuyo término desde la radicación es mayor a 365 días sin que al cumplimiento de este cuenten con respuesta final.***

Resulta pertinente precisar que en nuestro ordenamiento jurídico no se encuentra regulado un plazo para culminar el presente trámite de queja, dado que se trata de un proceso administrativo que requiere agotarse en varias etapas, dependiendo de la complejidad del tema y del acervo probatorio necesario. Es decir, la administración no tiene cortapisa en el tiempo para rendir un informe final tal como lo ha manifestado la

⁷ Fecha de generación de los reportes objeto de análisis por parte de la CGR.



sentencia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá (Sentencia del 18 de septiembre de 1998, M.P. Dr. Jairo Corredor Gómez).

Al respecto, la honorable Corte Constitucional en Sentencia T-426 del 24 de Junio de 1992, Magistrado Ponente Doctor Eduardo Cifuentes Muñoz, sobre la razonabilidad del plazo para resolver como un elemento a evaluar por el Juez de tutela, en relación con la presunta vulneración del derecho de petición expresó: "La razonabilidad del plazo para arribar a una pronta resolución se determina sopesando los factores inherentes a la entidad que reciba la solicitud con el tiempo exigido para el procesamiento de las peticiones, conjuntamente con otros criterios de orden externo propios del medio y de las condiciones materiales del respectivo despacho".

De otra parte es pertinente aclarar que la formulación de quejas no constituye un derecho de petición propiamente dicho, y de otra, que las denuncias o solicitudes de investigación que presenten los particulares, en estricto sentido, obedecen a un deber ciudadano de colaboración para el cumplimiento de la Constitución o la Ley, motivado en un interés público.

De esta forma, y a pesar que la finalidad es culminar las quejas en el término que dispone el sistema de calidad, existen casos en que es imposible finalizar una queja en el enunciado termino, pues para efectos de dilucidar el asunto expuesto, resulta necesario efectuar diversos requerimientos a la(s) entidad(es) vigilada(s) y/o a otras áreas de la superintendencia..."

"...

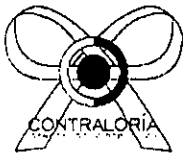
- Se detectaron 34 quejas que vencidos los términos no han sido impulsadas (sin trámite).***

Al respecto, es importante informar que en la relación figuran algunos casos que se encuentran encadenados y han sido impulsados con el otro número.

Así mismo, se encuentran quejas en las que se realiza un traslado a la entidad y éste se equipara al requerimiento normal. Algunas quejas que se hallaron sin impulso se corrigieron y en espera de la evaluación de la respuesta enviada por la entidad.

De otra parte, para el caso particular a los siguientes radicados precisamos lo siguiente:

2013038252 del 28 de marzo de 2014: La señora Lydia Rebeca Soto radicó el 6 de mayo de 2013 una queja contra Positiva, posteriormente el 10 de mayo radicó un alcance a su queja; dentro del trámite normal de impulso de queja este alcance provocó en el sistema que el trámite saliera del escritorio del funcionario que debía



Superintendencia
de Seguros de Vida
Superintendencia

impulsar la queja inicial. Una vez advertido el error operativo la queja fue impulsada y ya se cuenta con la respuesta de la aseguradora del 28 de marzo del año en curso.

2013069883 del 12 de abril de 2014: El señor Daniel radico el 8 de agosto de 2013 una queja contra Mapfre Colombia Vida, posteriormente el 12 de agosto radicó un alcance a su queja; dentro del trámite normal de impulso de queja este alcance provocó en el sistema que el trámite saliera del escritorio del funcionario que debía impulsar la queja inicial. Una vez advertido el error operativo la queja fue impulsada y ya se cuenta con la respuesta de la aseguradora del 25 de marzo de 2014...."

- **40 quejas que vencidos los términos no han recibido respuesta de la entidad vigilada.**

El sistema SOLIP ha diseñado un reporte de "Quejas sin respuesta por parte de la entidad vigilada", el cual es utilizado por las dependencias para realizar el control y seguimiento a las actuaciones por parte de la entidad vigilada.

Al encontrar que las entidades vigiladas no están atendiendo los requerimientos de esta Superintendencia, las dependencias realizan la respectiva gestión con el fin de establecer el motivo por el cual la entidad no atendió el requerimiento efectuado, pudiéndose llegar a adelantar un proceso sancionatorio por falta de atención a los requerimientos enviados por el Ente de Control.

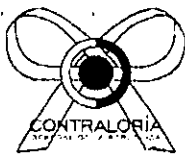
Sin embargo, en la relación remitida por la Contraloría, se pudo detectar quejas que han sido encadenadas y en las que la entidad ya ha emitido respuesta

Para aquellas quejas que se encontraron sin respuesta por parte de la entidad financiera, se procedió a hacer nuevo requerimiento en este sentido, acción correctiva que queda ejecutada en el día de la presente radicación.

En lo que hace referencia al trámite 2013040028: ...Queja elevada en contra de Seguros de Vida Colpatria S.A. del 10 de mayo de 201... No obstante se realizó nuevo requerimiento a dicho banco el 13 de mayo de 2014.

2013107342: Queja instaurada el 9 de diciembre de 2013... por tal razón a la fecha (13-05-2014), se procedió a requerir nuevamente a dicha entidad a efectos de que responda el requerimiento.

2013110876: Queja instaurada el 20 de diciembre de 2013... Igualmente se ha requerido a la compañía telefónicamente la remisión de dicha respuesta.



2013111353: Queja instaurada el 23 de diciembre de 2013... se volvió a requerir a enunciada agencia de seguros así como al Banco Falabella, las cuales se encuentran en término para responder.

Por lo antepuesto, los requerimientos a las entidades aseguradoras fueron elaborados y firmados, tal como se observa en la trazabilidad de la queja. En el día de hoy (13-05-2014), hemos procedido a requerir nuevamente a las compañías para que remitan la respuesta correspondiente y se han efectuado las llamadas telefónicas correspondientes a fin de que se remitan las respuestas a las quejas.

...Así mismo, se han identificado 6.689 quejas cuya inactividad supera los 180 días pese a que cuentan con la respuesta de la entidad vigilada.

Respuesta:

Es importante anotar que en nuestra Circular Básica Jurídica se establece lo siguiente con respecto al trámite de quejas:

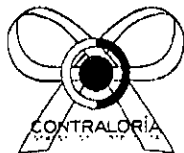
10.4 Trámite de las quejas.

Una vez recibida la queja contra una entidad vigilada, la dependencia competente le dará el traslado correspondiente, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y señalando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición.

Dentro del plazo fijado para cada trámite en particular, la **entidad vigilada deberá responder directamente y por escrito al quejoso** en la forma señalada en este numeral, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes. De dicha **comunicación se enviará una copia a la Superintendencia Financiera de Colombia**, junto con los documentos que, como soporte, se hubieren entregado al peticionario. Así mismo, deberá suministrar, a la Superintendencia Financiera de Colombia, las explicaciones que ésta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, esta autoridad administrativa considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta. -resaltado fuera de texto -

Dentro del plazo señalado a la entidad para atender la reclamación presentada, ésta debe dar **respuesta directamente al mismo**. Es claro que el solicitante recibe en forma directa la respuesta por parte de la entidad y tiene entonces la oportunidad de presentar las objeciones del caso y ponerlas en conocimiento de esta Superintendencia o sencillamente enterarse. Veamos los efectos de estas opciones:

Cuando el solicitante manifieste su insatisfacción respecto de la respuesta brindada por la entidad vigilada, el funcionario correspondiente en la SFC analizará la información remitida y determinará la procedencia de la actividad a adelantar, esto es un nuevo requerimiento para aclarar aspectos adicionales o solicitar información o dar respuesta final al reclamante por considerar que el asunto está aclarado.



La presentación de la réplica por parte del reclamante podría llevar a una terminación de la queja en un tiempo menor al estipulado en el SGI (365 días) o a que ésta tenga actividades antes de los 180 días contados desde la radicación de la respuesta de la entidad vigilada.

Puede suceder que el quejoso no presente ninguna objeción respecto de la respuesta suministrada por la entidad vigilada al considerarla clara o contentiva de una solución a la situación presentada.

En este evento ha de tenerse presente que en todo caso el reclamante ya recibió la respuesta directamente de la vigilada y ha tenido la oportunidad de analizarla e interponer réplica o comunicarse con esta Superintendencia. En tal sentido si la queja no presenta actividad alguna después de recibida la respuesta por parte de la entidad vigilada por el alto volumen de trámites la situación no se debe atribuir a las deficiencias en el seguimiento del proceso de quejas, el cual por el contrario prevé mecanismos para mejor atender las quejas e ir priorizando el trámite de las mismas.

No obstante lo anterior, se resalta, que si se trata de una queja en donde se evidencie una situación que puede llegar a afectar de manera grave al reclamante o que él mismo así lo manifieste, se da una prioridad al análisis y trámite de estos casos.

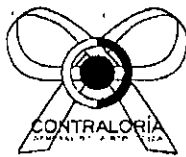
Verificada la observación relacionada con las quejas antes citadas, se estableció que a pesar de que el aplicativo SOLIP muestra que las mismas presentan respuesta por parte de la entidad, la calidad y contenido de dichas respuestas, no resuelve de fondo la solicitud o reclamación formulada por el quejoso, razón por la cual esta Superintendencia frente a dichos trámites efectuó nuevos requerimientos de información a la entidad correspondiente.

Sobre el punto es pertinente resaltar, que la respuesta enviada por la Administradora Colpensiones en su mayoría corresponde a un acuso de recibo y no realizó una evaluación para dar respuesta de fondo a esta Superintendencia.

Adicionalmente, ante la falta de respuesta, y como se ha indicado para el caso particular de Colpensiones esta Superintendencia dentro de los requerimientos masivos de información, solicitó nuevamente respuesta a dicha administradora respecto de las quejas objeto de la muestra (Oficios Nos. 2013025427 del 22 de marzo de 2013, 2013089104 del 10 de octubre de 2013 y 2014018791 del 28 de febrero de 2014)..."

Análisis de la respuesta

Con respecto a la precisión que se hace según la cual no existe en el ordenamiento jurídico un plazo para culminar el trámite de la queja se aclara que



Superintendencia
Financiera
de Colombia

el hallazgo presentado por la Contraloría no hace mención a criterios que se refieran a una ley, decreto o sentencia, sino a los procedimientos internos de la entidad adoptados con el Sistema de Gestión Integrado.

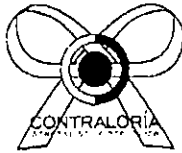
La entidad indica en su respuesta *"De otra parte es pertinente aclarar que la formulación de quejas no constituye un derecho de petición propiamente dicho"*, afirmación que no es aceptable por esta comisión de auditoría ya que la Resolución 683 de 2011 expedida por el Superintendente Financiero, con publicación en el Diario Oficial No. 48.433 de 17 de mayo de 2012 en su artículo 20 señala: **"ARTÍCULO 20. NATURALEZA Y ALCANCE.** *Las quejas que reciba la SFC contra las entidades y personas bajo su supervisión, corresponden a un derecho de petición en interés particular, orientado a que esta Entidad inicie, si resulta procedente, una actuación administrativa, la cual se sujetará al procedimiento y términos especiales que adelante se establecen.*"

En los párrafos sucesivos la entidad reconoce dificultades para cumplir los términos mencionados en la observación, acepta que tiene quejas sin impulsar situación que se corrige a partir de la comunicación de la CGR, así mismo indica acciones que ha emprendido para corregir las deficiencias detectadas.

Los trámites de las quejas observadas a las que hace referencia la entidad en su respuesta son posteriores al día 6 de marzo de 2014 y tal como se indicó en la comunicación de la observación "toda acción tomada con posterioridad a la fecha en la cual esta Comisión generó los reportes de quejas sobre los cuales practicó las pruebas sería tenida como una evidencia subsanada dentro del proceso auditor", por lo tanto los argumentos expuestos por la entidad no se aceptan.

En cuanto a la Circular Básica Jurídica que cita la entidad para referirse al trámite de las quejas, se considera que la misma está fuera de contexto ya que ésta aplica para el trámite de las quejas que se adelanta en las entidades financieras bajo la vigilancia de la Superintendencia, mientras que la observación de la Contraloría hace referencia al trámite de las quejas que los ciudadanos presentan ante la SFC y los procedimientos que se surten al interior de esta última entidad, valga reiterar que la queja que presenta el ciudadano ante la entidad, debe ser considerado como derecho de petición en interés particular, por lo tanto este argumento no es aceptable.

La entidad en su respuesta hace referencia a quejas que superan o con vencimiento mayor a 180 días, las cuales no tienen relación con las que fueron observadas siendo estas últimas aquellas quejas que tienen la respuesta de la entidad vigilada y a pesar de ello llevan 180 días y mas sin que se dé la respuesta



final, luego no se aceptan las explicaciones presentadas por la entidad ya que se refieren a otras quejas distintas a las observadas.

2.1.2 Gestión contable

Hallazgo No.4 Depuración contable

Dentro de los procedimientos de Control Interno Contable, establecidos por la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 357 de 2008⁸, se determina la depuración contable permanente, en cuanto a que se deben adelantar todas las gestiones administrativas tendientes a lograr que los datos contenidos en los Estados contables, reflejen de forma confiable la situación financiera de la entidad.

En los Estados Contables de la Superintendencia Financiera de Colombia, al cierre de 2013, figuran saldos con antigüedad entre uno y diez años, los cuales a pesar de que algunos están debidamente identificados, no han sido objeto de depuración, pago y/o cobro, así:

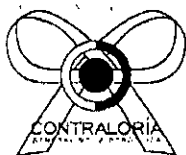
Acreedores - Saldos a favor de beneficiarios- Cuenta 242513: incluye partidas de vigencias anteriores por diferentes conceptos, por aproximadamente \$1.230 millones, equivalente al 4% del saldo total de la cuenta.

Otros Pasivos – Recaudos por clasificar – Cuenta 290580: corresponde a consignaciones efectuadas en las cuentas de la entidad sobre las cuales no se tiene certeza de su beneficiario y otros saldos con identificación de terceros, por \$72,8 millones.

La probabilidad de recaudo ó vigencia de la obligación son inciertas, por tanto afectan la percepción sobre la realidad económica de la entidad, dada la incertidumbre sobre el recaudo de derechos y vigencia de obligaciones por \$1.302 millones revelados en cuentas del Pasivo y su impacto en el Patrimonio, a la vez que evidencia debilidades en la gestión financiera de la SFC.

Este hallazgo es de tipo administrativo.

⁸ Resolución 357 de 2008, de la Contaduría General de la Nación, numeral 3.1. Depuración contable permanente y sostenibilidad: "...Atendiendo lo dispuesto en el Régimen de Contabilidad Pública, las entidades deben adelantar las acciones pertinentes a efectos de depurar la información contable, así como implementar los controles que sean necesarios para mejorar la calidad de la información..."



Respuesta de la entidad:

Mediante comunicación 040100 del 15 de abril de 2014, se recibió respuesta a la observación No.1, de donde se retoman los siguientes apartes:

"...Esta entidad ha venido adelantando trámites conducentes a la depuración de la cuenta señalada, que contiene partidas que en el proceso anual de compensación deben devolverse a las Entidades vigiladas, pero a pesar de la gestión de la Superintendencia estas no cumplen con la totalidad de los trámites y requisitos para la devolución.

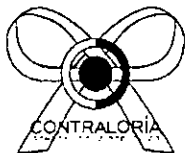
El mayor obstáculo que se presenta consiste en que en muchas de estas cuentas es difícil identificar su beneficiario, debido a que corresponden a entidades y empresas que se han fusionado, liquidado o extinguido, en muchos casos sin dejar rastro que le sirva a la Entidad para solicitarle los respectivos soportes para una eventual devolución..."

"...El 4 de abril de 2014, se solicita a la doctora María Fernanda Zambrano, Jefe de Liquidación y Gestión de FOGAFIN, verificar el estado legal de cada una de las entidades que se encuentran en esa Entidad canceladas y En liquidación, para efectos de adelantar los trámites respectivos para su respectiva devolución..."

...El 8 de abril de 2014 se solicita a la doctora Myriam Fernanda Hincapié, Sub contadora de Investigación de la CGN, informarnos, si dentro de la normatividad vigente que ellos manejan, existe alguna norma, resolución o requisito que exprese la cuantía mínima que se debe tener presente para retirar estos registros de los libros contables durante el proceso del saneamiento contable, ver copia del e-mail, a la fecha no hemos recibido respuesta, pero estamos en el seguimiento o control de la misma

... Con fecha 9 de abril de 2014, se presenta memorando a la doctora Diana Rocio Castañeda – Directora Jurídica (E) de la SFC, radicado en esa dependencia el 14 de abril de 2014, en donde se solicita expedir concepto jurídico si es procedente devolver los excedentes de contribuciones a la entidad absorbente, ver memorando, estamos a la espera de esta respuesta para empezar a realizar el trámite respectivo...

...Dentro de las gestiones realizadas al respecto se espera controlar diariamente el seguimiento a estas solicitudes para proceder a adelantar los trámites pertinentes e ir saneando estas cuentas contables en el menor tiempo posible, todo depende de la prontitud de las respuestas a las solicitudes anteriormente



descritas, esto con el fin de presentar Estados contables razonables, relevantes y confiables ...”

Las gestiones adelantadas pretenden subsanar la observación pero no la desvirtúa, el hallazgo se mantiene para el saldo de \$1.230 millones.

“...No obstante y en relación a los \$72.000.000 relacionados en esta observación, nos permitimos informar que en los corrido de la vigencia 2014 se han identificado la mayoría de los beneficiarios, y por supuesto estos registros se clasificaron debidamente...”

No se adjuntaron soportes de estas reclasificaciones, por tanto el hallazgo se mantiene para este saldo.

En cuanto a las partidas conciliatorias del convenio Icetex, la entidad informa:

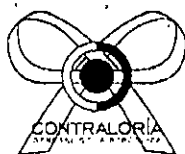
“... Conforme a lo anteriormente expuesto se concluye que existen tres autorizaciones de la Subdirección de Recursos Humanos de la Superintendencia al ICETEX, para la asistencia y pago de cuatro funcionarios de la SFC a la especialización de Gestión del Riesgo y Control de Instituciones financieras en la Universidad de los Andes, a los módulos dos y tres, de igual manera existen los respectivos pagos de cada una de esas autorizaciones.

La partida que aparece en las conciliaciones y que la Superintendencia ha solicitado aclarar al ICETEX de ninguna manera corresponde a un doble pago, por el contrario es una cifra que a pesar de que el ICETEX ya pago a la Universidad de los Andes desde hace más de un año, no lo ha reflejado en el saldo del convenio. Toda vez que en el convenio aparecen descontadas únicamente las autorizaciones No 033 de 2012 y 001 de 2013, quedando pendiente de disminuir en el convenio la autorización No 019 de 2012...”

Dado que para la respuesta a la CGR, la SFC adelantó trámites de revisión y comunicación, se aclaró el concepto de la partida conciliatoria y se entiende subsanada esta diferencia considerando que no hay lugar a realizar ajustes por parte de la SFC, por tanto se retiró de la observación inicial los \$18,1 millones del saldo del ICETEX.

Análisis de la respuesta

Una vez analizada la respuesta de la entidad, se concluye que aun cuando la entidad avanzó en gestiones para depurar los saldos mencionados, al cierre de



diciembre de 2013 se presentó la debilidad objeto de observación, por tanto se incluye en el informe contable como hallazgo de control interno contable con alcance administrativo.

2.1.3 Gestión de Cobro coactivo

Hallazgo No. 5 Procesos de cobro coactivo

El Estatuto Tributario Artículo 817. Modificado por el art. 86, Ley 788 de 2002, Modificado por el art. 8, Ley 1066 de 2006, indica: *"TÉRMINO DE LA PRESCRIPCIÓN. La acción de cobro de las obligaciones fiscales prescribe en el término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en que se hicieron legalmente exigibles. Los mayores valores u obligaciones determinados en actos administrativos, en el mismo término, contado a partir de la fecha de su ejecutoria"*.

No obstante, analizados los procesos de cobro coactivo vigentes en la Superintendencia Financiera de Colombia a 31 de diciembre de 2013, se observó que algunos corresponden a obligaciones trasladadas al grupo de Cobro Coactivo desde la vigencia 2005; Es decir que a estos procesos no se les determinó si todavía pueden seguir existiendo en la vida jurídica, lo que pone en riesgo el recaudo de estas obligaciones, que los accionados presenten la excepción de prescripción de la acción de cobro y que los mismos perduren indefinidamente en el tiempo, aumentando a su vez la antigüedad de la cartera calificada como de difícil cobro, con incertidumbre en la posibilidad de recuperación de la misma.

Esta situación obedece a que, si bien la entidad posee un manual para este proceso⁹, dicho manual no se encuentra armonizado con lo estipulado en el Estatuto Tributario referente al tema de la prescripción.

Este hallazgo es de tipo administrativo.

Respuesta de la entidad

"Al respecto resulta necesario distinguir el tipo de obligaciones que se persiguen a través del proceso de cobro coactivo, para establecer en cada caso la norma que en materia de prescripción resulta aplicable."

⁹ Procedimiento de cobro coactivo A-PR-GFI-005 - Versión 8



En efecto, aunque la observación No. 7 del Oficio AG8 E 67 hace referencia a reglas contenidas en el Estatuto Tributario (ET), es necesario precisar que para los procesos a cargo del Grupo de Cobro Coactivo también resultan aplicables el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) y el Código Civil (CC), dependiendo del tiempo en que hayan ocurrido los hechos o la clase de obligación de que se trate.

Para explicar lo anterior, se hará una mención particular de cada uno de los tipos de obligaciones a cargo del Grupo de Cobro Coactivo indicándose cuál es la norma que aplica en cada caso, no sin antes señalar que al corte del 31 de diciembre de 2013 el total de obligaciones que se encontraban en trámite de proceso ejecutivo coactivo arrojaba un total de \$5.546.262 897,92. Ese total se distribuye en tres grupos grandes, así:

Obligaciones derivadas de imposición de multas. Para este tipo de obligaciones son aplicables los términos de prescripción establecidos en el Código Civil y el EOSF, de acuerdo con su vigencia en el tiempo.

a) Código Civil antes de la reforma introducida por la Ley 791 de 2002.

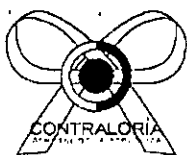
El artículo 2536 del CC regulaba los tiempos en los cuales la acción ejecutiva se prescribía, antes y después de la reforma que introdujo al respecto la Ley 791 de 2002, cuya aplicabilidad para este caso fue fugaz por la entrada en vigencia de la citada Ley 795 de 2003.

Antes de la Ley 791, la acción ejecutiva se prescribía por el paso de diez (10) años, contados a partir de la ejecutoria de la resolución sancionatoria. Con posterioridad a su entrada en vigencia, dicha prescripción solo ocurría pasados cinco (5) años desde la ejecutoria del acto administrativo sancionatorio. Por lo tanto, en caso de que pudiese aplicarse una u. otra norma, en la forma permitida por el artículo 41 de la Ley 153 de 1887, ello correspondía a la que escogiera el prescribiente (deudor) cuando formulara la excepción extintiva, o a la que indicara el mayor tiempo (10 años), si se trataba de una decisión oficiosa por parte del Coordinador del Grupo de Cobro Coactivo, en ejercicio de sus facultades de funcionario ejecutor.

b) Ley 791 de 2002 y Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) La Ley 791 de 2002 redujo el término de prescripción del Código Civil a cinco (5) años. Además de la modificación en cuanto a la reducción del tiempo de prescripción, también fue novedoso con la entrada en vigencia de la citada Ley 791 del 27 de diciembre de 2002, la posibilidad de reiniciarse el tiempo de prescripción, en los siguientes términos: "[u]na vez interrumpida o renunciada una prescripción, comenzará a contarse nuevamente el respectivo término".

El menor tiempo (cinco años) y la posibilidad de reiniciarse el término de prescripción luego de ser interrumpido, se incorpora en norma especial el 14 de enero de 2003 con la entrada en vigencia de la modificación al artículo 208 del EOSF, numeral 4º, literal o) en el sentido de:

o) Prescripción de la acción de cobro. La acción de cobro por jurisdicción coactiva de las multas que imponga la Superintendencia Bancaria prescribe en el término de cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de las providencias que las impongan. La prescripción podrá decretarse de oficio o a solicitud del deudor.



"El término de prescripción de la acción de cobro se interrumpe con la notificación del mandamiento de pago, caso en el cual empezará a correr de nuevo el día siguiente a la notificación del mismo mandamiento".

Ese mecanismo de interrupción del término de prescripción no se opone a la interrupción natural contenida en el artículo 2539 del CC, cuando el deudor reconoce la obligación expresa o tácitamente.

1.2 Obligaciones derivadas de fijación de contribuciones

Por su naturaleza a las obligaciones por Contribuciones⁹ les son aplicables las normas señaladas en el Estatuto Tributario, y en particular aquellas relacionadas con la extinción por prescripción, según las cuales: ... Art. 817. Término de prescripción de la acción de cobro. La acción de cobro de las obligaciones fiscales, prescribe en el término de cinco (5) años, contados a partir de:

"7. La fecha de vencimiento del término para declarar, fijado por el Gobierno Nacional, para las declaraciones presentadas oportunamente.

"2. La fecha de presentación de la declaración, en el caso de las presentadas en forma extemporánea.

Se trata, en principio, de la misma fórmula que se aplica para los procesos ejecutivos iniciados respecto de obligaciones derivadas de multas, tanto en el término de prescripción (5 años), como en la posibilidad de reanudar el término prescriptivo.

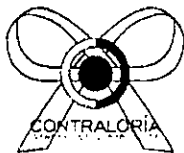
1.3 Obligaciones correspondientes a cuotas partes pensionales

Se establece como término de prescripción de estas obligaciones cinco (5) años, toda vez que ante la ausencia de norma especial que regule ese tema, se aplica la regla general del Código Civil, que ya fue expuesta, sin que pueda en estos casos aplicarse el término decenal, por la época en que tales obligaciones nacieron.

1.4 Consideraciones en relación con los riesgos resaltados por la CGR

i) Riesgo del recaudo de las obligaciones. Como antes se explicó, ninguna de las obligaciones cuyo recaudo se adelanta por el Grupo de Cobro Coactivo se encuentra prescrita. Además, la posibilidad de recaudo está atada a la existencia de bienes en el patrimonio del deudor, susceptibles de ser encontrados, individualizados, embargados, secuestrados y finalmente rematados, para que con el producto de la venta pueda satisfacerse en todo o en parte la obligación ejecutada. O bien, como ha sucedido, por la manifestación de pago voluntario de la deuda por parte del responsable o un tercero. Por lo tanto, la falta de declaración de la prescripción extintiva, no disminuye la posibilidad de cobro.

ii) Riesgo por la formulación de la excepción por parte del deudor. No hay lugar a la materialización de este riesgo en las obligaciones mencionadas en los Anexos, toda vez



Contraloría
General de la República

que para la época en la cual el deudor podía formular excepciones, no se había materializado el fenómeno extintivo. Y luego de haberse pronunciado la sentencia que ordenó seguir adelante la ejecución, ya no hay oportunidad para que el deudor alegue la prescripción, dentro del proceso de cobro coactivo.

iii) Finalmente, que los procesos perduren indefinidamente en el tiempo, aumentando la antigüedad de la cartera calificada como de difícil cobro, con incertidumbre en la posibilidad de recuperación de la misma. Para dilucidar este riesgo, es necesario distinguir entre la gestión de cobro propiamente dicha, y el manejo contable de la cartera a cargo de la entidad o que por mandato del artículo 208 del EOSF a pesar de corresponder a la Dirección del Tesoro Nacional, es ejecutada por el Grupo de Cobro Coactivo de la Superintendencia Financiera.

La calificación de cartera como de fácil o difícil cobro corresponde a criterios y reglas de tipo contable, que no alteran la actividad procesal de recaudo. Por su parte, la gestión de cobro se somete a las reglas que, de acuerdo con el tipo de obligación sean aplicables, y por ello no puede llegar a extinguirse la deuda o cesar la ejecución, como consecuencia de aquella calificación contable.

1.5 Reforma al Manual de Cobro Coactivo

Como propuesta de solución al vacío del procedimiento de cobro coactivo A-PR-GFI-005 - Versión 8 que se menciona en el Oficio AG8 E 67, debe señalarse que la Dirección Jurídica, por intermedio de la Subdirección de Representación Judicial y del Grupo de Cobro Coactivo, asumió la tarea de estructurar el Manual de Cobro Coactivo e integrar en él, entre otras actuaciones, las reglas para la declaración de la prescripción extintiva.

La estructuración de dicho Manual viene llevándose a cabo hace un tiempo, por lo que se debe ajustar su contenido a las nuevas disposiciones, tales como el CPACA y el Código General del Proceso, en lo que corresponda. Se tiene proyectado expedir dicha modificación a finales del primer semestre de 2014.

1.6 Remisibilidad de las obligaciones.

Frente a la imprescriptibilidad y perpetuidad de las obligaciones que se cobran a través de cobro coactivo, es de señalar que el Grupo de cobro coactivo a fin de dar por terminados algunos procesos dentro de los cuales ha sido imposible el recaudo de la obligación y la ubicación de los deudores, ha venido aplicando la figura de la Remisibilidad de las mismas, de acuerdo a lo previsto en el literal q) del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y artículo 820 del Estatuto Tributario, por mandato expreso del Parágrafo 2º del artículo 5º de la Ley 1066 de 2006. Es así que para el año 2013 el Grupo de Cobro Coactivo declaró la Remisibilidad de siete (7) obligaciones por valor de \$132.552.009,00, y ordenó la terminación de los procesos de cobro, cuya



decisión fue comunicada oportunamente al Grupo de Contabilidad para los efectos contables correspondientes".

Análisis de la respuesta

La respuesta dada por la Entidad referente a los riesgos en los puntos "i)" y "ii)", es aceptada ya que se encuentra, adecuada a la normatividad vigente para cada proceso. Sin embargo en cuanto a la argumentación presentada en el punto "iii)", mientras la Entidad no estipule claramente las formas de extinguir las obligaciones se seguirá presentando el fenómeno encontrado, es decir procesos coactivos con más de 5 años de antigüedad y es una realidad que entre más antiguos los procesos más difícil será la posibilidad de cobrar las obligaciones de estos.

Referente a la causa que genera el hallazgo, es decir, la falta de un manual donde se encuentre claramente estipulada la normatividad aplicable a cada tipo de proceso, la SFC en su respuesta admite que es necesario crear este manual, tanto así que indica que se están haciendo los estudios necesarios para expedirlo, sin embargo mientras este no sea publicado y aplicado por los funcionarios que componen el proceso, no será posible superar el hallazgo presentado.

Por lo anterior el hallazgo se mantiene.

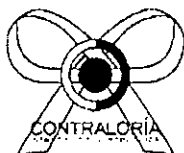
Hallazgo No. 6 Búsqueda de bienes en cobro coactivo

La Ley 489 DE 1998 *Artículo 3º*, estipula que la función administrativa debe desarrollarse conforme a los principios constitucionales¹⁰, en particular los atinentes a la celeridad, eficiencia y eficacia.

Analizado el funcionamiento del proceso de cobro coactivo de la SFC se observó que se realiza búsqueda de bienes de los accionados dos veces al año, esta situación genera que la búsqueda realizada sea ineficaz e ineficiente, puesto que permite a los accionados insolventarse, impidiendo de esta manera que se puedan dictar medidas cautelares sobre los posibles bienes encontrados, lo que obedece a un vacío procedimental, ya que en el manual¹¹ de este proceso no se estipula una exigencia mínima de cuantas veces al año se deba realizar esta acción.

¹⁰ Artículo 209 CP

¹¹ Instructivo A-IN-GFI-006 – Versión 8



Al cierre de 2013 se encontraban 103 procesos vigentes de cobro coactivo por concepto de multas por \$5.913,3 millones, y 25 procesos por \$181,8 millones por concepto de contribuciones.

La siguiente es la distribución de una muestra de resoluciones de multa por año que se encuentran en cobro coactivo:

AÑO DE RESOLUCION DE MULTA	VALOR \$	CANTIDAD DE PROCESOS
2000	14.569.263,59	3
2001	78.493.970,00	4
2002	30.155.269,10	2
2003	112.479.816,90	3
2004	72.495.739,98	5
2005	495.910.717,80	7
2006	477.556.483,76	7
2007	59.131.048,53	3
2008	189.486.284,00	6
2009	2.011.586.505,92	10

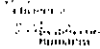
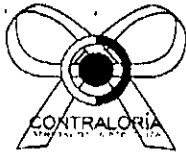
Fuente: Auxiliar por tercero, cuenta 14.01.02 Deudores-Multas

Este hallazgo es de tipo administrativo.

Respuesta de la entidad

Frente a los principios constitucionales de celeridad, eficiencia y eficacia, debe señalarse que justamente en aras de asegurar una efectiva gestión de cobro, la Superintendencia Financiera de Colombia, por intermedio del Grupo de Cobro Coactivo, ha tenido en cuenta la experiencia histórica y las mejores prácticas, para disminuir gestiones que no generan valor agregado o implican incurrir en gastos innecesarios, como pasa a explicarse.

Con el fin de que la búsqueda de bienes dentro de los procesos de cobro tuviera un resultado exitoso, se tuvo en cuenta la experiencia a lo largo de los diecinueve (19) años de creación del Grupo de Cobro, y en particular se quiso determinar el tiempo promedio que tomaban las entidades públicas y privadas para dar respuesta a los requerimientos formulados por parte del Grupo de Cobro Coactivo, en relación con información sobre existencia de bienes. También se verificó el contenido de las respuestas obtenidas luego del segundo o tercer requerimiento de información, que inicialmente se hacía entre los tres y cuatro meses siguientes de realizado el primero. En tales casos la respuesta obtenida se limitaba a reiterar lo que se había dicho frente al primer requerimiento, por lo que el resultado no era eficiente ni eficaz.



La experiencia descrita permitió establecer que la Entidad desarrollaba una gestión administrativa que sin embargo no permitían alcanzar el fin propuesto, pese a la frecuencia de los requerimientos.

En razón de lo anterior, contando con el apoyo del facilitador del proceso de Gestión Financiera del Sistema de Gestión Integrado, se determinó que la búsqueda de bienes se hiciera con un intervalo de seis (6) meses.

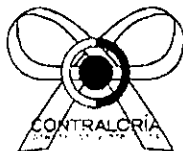
Quiere decir lo anterior que con la metodología implementada (consulta semestral) no se incurría en gestiones innecesarias, ni se realizaban reprocesos que no tuvieran valor agregado. Al contrario, se asegura eficiencia y eficacia en los objetivos propuestos (ubicación de bienes de propiedad de los deudores a fin de decretar las medidas cautelares), porque las respuestas de las entidades incluyen información actualizada y no solo reiteración de lo ya dicho, lo que puede beneficiar a la actuación ejecutiva al obtener la información solicitada.

Si bien es cierto en el procedimiento de cobro coactivo implementado en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) no se encuentra establecido un término mínimo en el cual se debe adelantar esta actividad, ello si fue establecido para determinar los indicadores de gestión del Grupo de Cobro Coactivo, dentro del proceso de Gestión Financiera del SGI y de los Acuerdos de Gestión de la Subdirección de Representación Judicial, remitido el 11 de marzo de 2014. En efecto, con el fin de procurar mayor efectividad en los resultados de la acción de cobro se determinó hacer una variación en los criterios de sustanciación de los procesos, tomando en cuenta el estado de los mismos, estableciendo como mínimo 9 actuaciones en promedio trimestral para los procesos que aún no tienen sentencia y tres actuaciones en promedio trimestral para aquellos en los que la sentencia se encuentra en firme.

Lo anterior se hizo teniendo en cuenta que los procesos nuevos tienen mayor posibilidad de recaudo, lo que demanda más actividad procesal (oportunidad), mientras que en aquellos en los que ya se han agotado todas las actuaciones procesales sin lograr el recaudo de la deuda, disminuye aquella posibilidad, lo que significa que la búsqueda de bienes se seguirá haciendo, pero con menor frecuencia.

Lo que se busca es que la gestión útil, eficaz y eficiente, se concentre en los procesos con alta probabilidad de recaudo, al paso que en los demás procesos tales actividades disminuirán y se limitarán a la búsqueda periódica de bienes susceptibles de ser embargados.

Así, a manera de ejemplo, el mayor número de actuaciones en los procesos nuevos, en la fase de medidas cautelares y hasta antes de que tengan sentencia que ordene seguir adelante la ejecución, intercalan requerimientos a diferentes autoridades o entidades particulares (oficinas de registro, oficinas de tránsito, I.G.A.C., etc.) con el objeto de desconcentrar las actuaciones e impedir que ellas sean solamente cada semestre.



Finalmente, debe precisarse que el hecho de que en la actualidad se tenga previsto hacer mínimo cada seis meses una búsqueda de bienes, no significa que todos los procesos permanezcan inactivos durante ese tiempo. Al contrario, con la información recaudada se despliegan otras actuaciones encaminadas a lograr el recaudo de la obligación, en especial la ubicación de bienes y datos adicionales del deudor (salarios, honorarios, prestación de servicios, etc.).

Análisis de la respuesta

De acuerdo a la respuesta entregada por la entidad se indica efectivamente que dentro del procedimiento de cobro coactivo no se encuentra establecido un término mínimo en que se deba realizar búsqueda de bienes dentro de estos procesos, que el 11 marzo de 2014 la Subdirección de Representación Judicial realizó una acción de mejora tendiente a aumentar la actividad procesal en todos los procesos del área, específicamente indica que trimestralmente en los procesos que no tienen sentencia se deben realizar 9 actuaciones y 3 actuaciones en los procesos en los que se encuentre sentencia en firme. No obstante, dado la antigüedad de los procesos y el riesgo de ineffectividad en el cobro, el hallazgo se mantiene.

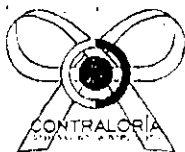
2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la SFC, obtuvo una calificación de 1,22 lo que significa que conforme a los parámetros establecidos en la matriz de evaluación, es EFICIENTE, aun cuando los controles generales existen, se encuentran documentados y tienden a mitigar los riesgos para los cuales fueron creados, se presentan debilidades en el cumplimiento de tiempos de impulso y respuesta en el Proceso de atención de quejas y reclamos, falta de evidencia de actividades en el SOLIP, incumplimiento de términos de radicación de documentos en el proceso de Inspecciones individuales, falta de políticas de prescripción en cobro coactivo.

Tabla No.2 Matriz de Calificación del Sistema de Control Interno

PROCESO EVALUADO	CALIFICACIÓN
Ejecución y cierre de presupuesto	1,000
Realidad económica y jurídica de estados contables	1,000
Revelación	1,000
Cobro coactivo	1,500
Gestión talento humano - Capacitación	1,500
Ejecución	1,000

Av. La Esperanza (Calle 24) No. 60-50 • Código Postal 111321 • PBX 647 7000
cgr@contraloria.gov.co • www.contraloria.gov.co • Bogotá, D. C., Colombia



Liquidación	1,000
Estudios Previos	1,350
Selección de Proveedores	1,350
Supervisión	1,000
Análisis del Riesgo Jurídico	1,000
Conciliación Prejudicial y Extrajudicial	1,000
Acción de Repetición	1,000
Seguimiento Actividad de Apoderados	1,000
Defensa de los usuarios de los entes vigilados	2,000
Seguimiento	1,500
Proceso Sancionatorio	1,000
Calificación Control Interno	1,229

Fuente: Guía de Auditoría CGR - Cálculos Equipo Auditor

VALORES DE REFERENCIA

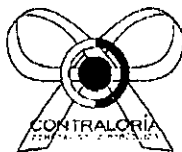
Rangos	Calificación
De 1 a < 1,5	Eficiente
De >= 1,5 a < 2	Con deficiencias
De >= 2 a 3	Ineficiente

2.3 SEGUIMIENTO A FUNCIONES DE ADVERTENCIA

Mediante comunicación 2012 EE 0087984 del 28 de diciembre de 2012, la CGR emitió Función de Advertencia SECTOR ASEGURADOR, dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la emisión de pólizas de seguros ineficaces o insuficientes como mecanismo para cubrir los riesgos que pueden afectar el patrimonio público, ante la falta de diligencia y/o conocimiento de los servidores públicos sobre amparos o coberturas de las garantías.

Las acciones adelantadas por la SFC fueron:

- o Revisión de notas técnicas: cálculos ajustados a diferentes metodologías con adecuado soporte.
- o Revisión de procesos jurídicos: según datos recopilados por SFC, se refieren a controversias contractuales con sustento jurídico.
- o Revisión de clausulado: se emitieron glosas y requerimientos para que estas se ajusten a la normativa aplicable vigente, determinadas por visitas in situ y extra situ, y requerimientos de información.
- o Supervisión: dentro del plan anual de supervisión, se determinaron hallazgos para diferentes entidades, los cuales se encuentran en revisión y análisis.



- o Estrategia de comunicación: comunicados de prensa, publicación de instructivo en página web de la SFC, cápsulas radiales, foro virtual, comunicaciones a entidades, entre otros.

Con respecto al riesgo advertido por la CGR se tiene que:

Persiste en cuanto a:

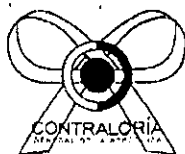
- Revisión de notas técnicas: se evalúa la información recibida de las entidades, se solicitó aclaración de otras, continúa el proceso de revisión para conclusión final.
- Revisión de clausulados: la SFC continúa con la evaluación. Se requiere efectuar seguimiento posterior.
- Supervisión: la SFC evalúa los hallazgos de las diferentes entidades, con el objeto de *"asegurar: (i) la consistencia en las medidas que se adopten respecto de problemáticas generalizadas en el sector; (ii) fortalecimiento del sustento jurídico de las medidas de supervisión; (iii) verificación de la existencia del sustento probatorio requerido; (iv) identificación de la necesidad y oportunidad de regulación técnica; y (v) guardar la consistencia entre todas las acciones de supervisión adelantadas, es decir, evitar contradicciones entre las actuaciones administrativas derivadas de la revisión de procesos, notas técnicas y clausulados, con las medidas administrativas derivadas de los procesos de supervisión in-situ y extra-situ."*

Se presentó el riesgo:

- Revisión de clausulados: la SFC impuso glosas encaminadas a que las condiciones generales de la póliza se ajusten estrictamente a lo dispuesto en el Decreto 1510 de 2013.
- Supervisión: la SFC reportó los siguientes hallazgos para diferentes entidades:
 - Falta de aplicación de la tarifa y/o de actualización de la nota técnica
 - Debilidad de controles en el proceso de suscripción
 - Debilidad en las políticas y controles de acumulación de riesgos
 - Falencias en algunos procedimientos operativos de reaseguro y reservas de siniestros avisados

Sin resultado:

Para la estrategia de comunicación, se dificulta la evaluación de resultados y de impacto, la cual no se efectuó por parte de la SFC, y de otro, por la movilidad del personal de las entidades a las que se dirigieron las comunicaciones.



La SFC ha dado cumplimiento a las actividades propuestas para mitigar el riesgo advertido por la CGR, por tanto se cierra la función de advertencia.

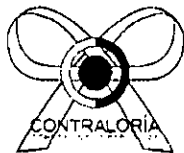
GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS – GMF

Mediante comunicación 2013EE0001136 del 10 de enero de 2013, la CGR advierte a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Dian, que algunos comisionistas de bolsa incurrieron en la práctica de ofrecer un servicio denominado optimización financiera con el cual se pretendía evadir el pago del 4x1000 en las transacciones financieras o un porcentaje del mismo.

La SFC programó para la vigencia 2013 visitas de seguimiento a 16 entidades financieras en las cuales se incluyó el objetivo denominado "Gravamen Financiero" y se evidenció la inclusión de este objetivo en los programas de supervisión de dos entidades financieras; en esta oportunidad y en desarrollo de la auditoria se examinó la inspección ejecutada en Bancolombia entre el 05/11/2013 y el 13/11/2013 en la cual se incluyó como objetivo el de verificar el cumplimiento de las instrucciones contables sobre el movimiento al gravamen financiero en cuentas corrientes, de ahorro, cdt's, créditos, compras de cartera, giros de divisas y saldos positivos de tarjetas de crédito de acuerdo con la declaración semanal del gravamen a los movimientos financieros, en desarrollo del cual se evidenciaron debilidades que no son determinantes en el reporte del tributo pero son susceptibles de mejora; en los demás aspectos evaluados no se detectaron riesgos potenciales.

Así mismo se examinó la respuesta entregada por la entidad con respecto al avance de las acciones emprendidas para mitigar el riesgo plasmado en la función de advertencia del Gravamen al movimiento financiero, de la cual se destaca que se desarrollo el objetivo de verificar el cumplimiento de las instrucciones contables sobre el movimiento al gravamen financiero en 34 entidades vigiladas después de lo cual se concluye que no se advirtieron situaciones irregulares y se verificó el adecuado recaudo y posterior traslado del gravamen a la DIAN para los periodos revisados y las cuentas evaluadas.

Se evidenció que la SFC ha cumplido con el compromiso asumido con la CGR en su respuesta a la función de advertencia, asumiendo el control del riesgo comunicado al ejecutar las actividades de inspección a las entidades vigiladas, para concluir que hasta el momento no se ha materializado el riesgo advertido sobre los recursos del gravamen al movimiento financiero, por tanto se cierra la función de advertencia.



GASTOS CON CARGO A RECURSOS DEL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES

Mediante comunicación 2013EE0072702 del 24 de julio de 2013, la CGR emitió Función de Advertencia, dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia y al Ministerio de Trabajo, referente a la utilización de recursos de cotización de Riesgos Laborales en pago de comisiones a intermediarios de seguros por parte de las administradoras.

Hacen referencia al mismo tema, las solicitudes ciudadanas con códigos 2013-63336-8211-SE de la Federación Médica Colombiana y 2014-65380-82111-SE de Ciudadano colombiano - recursos transparentes, allegada ésta última a través de la Procuraduría Primera Distrital.

De otra parte, se instauró una Acción Popular contra la Superintendencia Financiera, por la supuesta *omisión persistente en las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los recursos públicos del Sistema General de Riesgos Laborales*.

Referente a la Acción Popular, como resultado de primera instancia en la parte resolutive se requirió a la SFC lo siguiente:

*"CUARTO: Se exhorta a la Superintendencia Financiera de Colombia para que amplíe los controles sobre las Compañías de Seguros que administran el Sistema General de Riesgos Profesionales, para verificar que cuando se contraten intermediarios para actividades netamente comerciales de las ARP, los honorarios de estos sean pagados con cargo a los recursos propios."*¹²

Contra la anterior providencia la SFC interpuso recurso de apelación. En Sentencia de Segunda Instancia del 29 de noviembre de 2012, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, Subsección B, decidió revocar los numerales 4 y 5 y concluye entre otros:

"... como tampoco existe prueba que demuestre que la superintendencia Financiera de Colombia esté permitiendo tal conducta, que ahora sí tiene una prohibición legal; es decir, no está acreditado que ésta o que alguno de sus funcionarios o empleados una vez

¹² Informe del proceso con radicación 11001333101120080013502, SFC a mayo 16 de 2014. Sentencia proferida por el Juzgado Tercero Administrativo de Descongestión del Circuito de Bogotá.



expedida la Ley 1562 de 2012, estén actuando con un propósito subalterno, torticero, indebido, malintencionado o culposo, ya fuera para obtener un provecho o beneficio personal, de grupo o de terceras personas..”¹³

Por lo anterior, se evidencia resultado favorable a la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a la Acción Popular.

Las actividades desarrolladas por la SFC para mitigar el riesgo advertido, en seguimiento efectuado a abril de 2014 se encuentran:

La SFC emitió la Circular Externa 036 de 2013, el 18 de diciembre de 2013, mediante la cual se comunica la modificación del Plan único de Cuentas del Sector Asegurador, del Formato 290 (Proforma F-3000-32 e Instructivo) y F-253 (Proforma F-3000-63 e instructivo), la cual aplica a partir de las Notas a los Estados Financieros al cierre de diciembre de 2013, y exige a las entidades aseguradoras, informar sobre la política y procedimientos adoptados para asumir el pago de comisiones de intermediación y el pronunciamiento por parte del Revisor Fiscal sobre el origen de los recursos con cargo a los cuales se pagaron dichas comisiones.

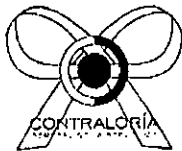
El 12 de febrero de 2014, la SFC emitió la Circular Externa 03 de 2014, dirigida a Representantes Legales y Revisores Fiscales del sector Asegurador, mediante la cual modifica y adiciona la Circular Básica Jurídica y la Circular Básica Contable y Financiera, para hacerla acorde con lo dispuesto en la Ley 1562 de 2012, referente a información sobre la remuneración a intermediarios de seguros

Continúa la espera de la expedición de normas reglamentarias por parte del gobierno nacional, para definir la expresión “recursos propios” contenida en el parágrafo 5, artículo 11 de la Ley 1562 de 2012, para brindar seguridad jurídica a las administradoras de recursos del Sistema de riesgos laborales, así como para definir actividades de vigilancia por parte de la SFC.

En seguimiento realizado por la SFC a la información reportada por las aseguradoras, durante el primer trimestre de 2014, se observó incumplimiento del tope del 23% máximo permitido para dichos gastos¹⁴, frente a lo cual se efectuaron requerimientos a las entidades, que a abril de 2014 se encuentran en evaluación.

¹³ Ibidem

¹⁴ Resolución 3544 del 30 de septiembre de 2014, expedida por el Ministerio de Trabajo.



La SFC dio cumplimiento a las acciones propuestas para mitigar el riesgo advertido por la CGR, y por tratarse de funciones de control permanente que debe efectuar la SFC en desarrollo de su misión, se cierra la función de advertencia.

2.4 ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y OTRAS SOLICITUDES

2014-64866-82111-SE PUBLICIDAD ENGAÑOSA

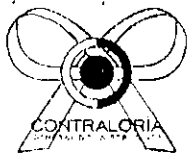
Llamó la atención del quejoso una publicidad engañosa en la página web de la entidad financiera Davivienda S.A, donde afirma: "... para abrir una cuenta de ahorro con el banco, solo se necesitaba la fotocopia de la cédula y \$200 mil, al momento de abrir la cuenta le pregunto a la asesora, cuándo puedo retirar el dinero y cuánto es el mínimo que puedo dejar en la cuenta y se me informa que esos \$200 mil se quedan para cubrir la póliza de un seguro de vida, el cual viene porta foliado con la cuenta de ahorro, le dije que no me interesaba el seguro de vida, por lo que me menciona la asesora que no era posible adquirir la cuenta ya que era obligatorio por políticas de Davivienda S.A."

Por lo anterior, el ciudadano exige se investigue la publicidad engañosa y falsa que utiliza Davivienda para vender seguros, para captar usuarios con la aceptación de la Superintendencia Financiera.

Como resultado de la revisión documental aportada por la Superintendencia Financiera, se concluye que ésta ejecutó y cumplió el *Proceso de Quejas y Reclamos* que tiene establecido según el sistema de gestión de calidad, dando respuesta a las peticiones del ciudadano.

El sentido de la respuesta ofrecida por la Superintendencia Financiera con radicado No.201351971-013 del 6 de agosto de 2013, ratificado en posteriores comunicaciones tanto al ciudadano como a las entidades y personas por medio de las cuales se remitió la misma solicitud, se refiere a que se trata de un conflicto contractual entre el banco y su cliente, sobre el cual la Superintendencia no tiene facultades legales, y sugiere al ciudadano acudir ante Autoridad Jurisdiccional (Justicia Ordinaria a través de un proceso judicial).

Al respecto, la CGR le informa al ciudadano, que la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Resolución 2333 del 20 de diciembre 2013 adopta la Ley



1564 de 2012¹⁵, la cual le otorga facultades jurisdiccionales "...para conocer de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la SFC, 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...

De acuerdo al párrafo 3° del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, las autoridades administrativas que ejercen funciones jurisdiccionales, como es el caso de esta Superintendencia Financiera, "tramitarán los procesos a través de las mismas vías procesales previstas en la Ley para los jueces"; y en este sentido, en lo que respecta a las funciones jurisdiccionales que en materia de protección al consumidor ejerce el Despacho, el párrafo 3° del artículo 390 de la misma normatividad consagra que "los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos", es decir, es juez y tiene la potestad de fallar.

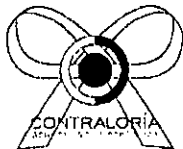
Por lo anterior, esta denuncia será puesta en conocimiento de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, que de acuerdo con la Resolución 2333 de 2013, es la competente para resolver la controversia presentada.

Así las cosas, en el presente caso no se advierte indicio de daño al patrimonio público; es un conflicto de tipo contractual entre el banco y el cliente, en donde la Contraloría General de la República, no tiene facultad legal para pronunciarse sobre el alcance de las manifestaciones de voluntad privada en las relaciones contractuales sostenidas con las entidades vigiladas.

¹⁵ Ley 1564 de 2013... "Artículo 1°. *Objeto*. Este código regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios. Se aplica, además, a todos los asuntos de cualquier jurisdicción o especialidad y a las actuaciones de particulares y autoridades administrativas, cuando ejerzan funciones jurisdiccionales, en cuanto no estén regulados expresamente en otras leyes...

Artículo 24 Ejercicio de funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas...

Inciso 2. La Superintendencia Financiera de Colombia conocerá de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público."



2013- 63965-82111-IS DUEÑOS DE ISAGEN

El quejoso en representación propia y del grupo "Dueños de Isagen", el 26 de diciembre de 2013, radica en la Contraloría General de la República con No.2013ER0156052, copia de Derecho de petición a la Superintendencia Financiera de Colombia, al cual se asigna código 2013-63965-82111-IS por parte de Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

El peticionario controvierte las autorizaciones brindadas en el proceso de venta de acciones de ISAGEN, resaltando la existencia de diversas irregularidades en contra de los principios de transparencia, democratización, habeas data, entre otros; destacando las trabas que se han encaminado a evitar que las personas que se encuentran dentro del sector solidario por ostentar unas condiciones especiales, puedan comprar la totalidad de las acciones objeto de venta, peticionando que se tomen los correctivos necesarios, máxime cuando existe pronunciamiento del Defensor del Pueblo en donde se discuten varios aspectos del programa de enajenación en comento.

Como resultado de la revisión documental aportada por la Superintendencia Financiera, se concluye que ésta ejecutó y cumplió el *Proceso de Quejas y Reclamos* que tiene establecido según el sistema de gestión de calidad, dando respuesta a la comunicación del ciudadano dentro de los términos legales.

El sentido de la respuesta ofrecida por la Superintendencia, se refiere a que por competencia, ninguna de las peticiones del ciudadano pudo ser atendida, dado de una parte, porque que ISAGEN es objeto de inspección y vigilancia de otra entidad del Estado, y de otra, porque los asuntos deben ser tratados desde lo Contencioso administrativo

En cuanto a las funciones de inspección y vigilancia a emisores de valores¹⁶, la SFC manifiesta que:

¹⁶ Decreto 2555 de 2010, Capítulo 6, Disposiciones comunes, artículo 11.2.1.6.1" Para los efectos del presente Título son emisores de valores las entidades que tengan valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores- RNVE.

La Superintendencia Financiera de Colombia ejercerá control exclusivo respecto de los emisores de valores, excepto cuando se trate de las entidades a las que se refiere el inciso siguiente.

En el caso de los emisores de valores que, por virtud del interés público involucrado en el servicio que presten o en la actividad económica que desarrollen, se encuentren sometidos por ley a la inspección y vigilancia de otra entidad del Estado, la función de control de la Superintendencia Financiera se orientará a verificar que ajusten sus operaciones a las normas que regulan el mercado de valores y a velar por la oportunidad y



"...En ese orden, la función de esta Superintendencia respecto de las sociedades sujetas a control concurrente,, como es el caso de Isagen, se orienta a verificar que tales entidades ajusten sus operaciones a las normas que regulan el mercado de valores y a velar por la oportunidad y suficiencia de la información que deben suministrar al mercado público de valores, pudiendo imponer las sanciones a que haya lugar en caso de inobservancia de las mismas (Inciso 3° artículo 11.2.1.6.2 íbidem)

En consecuencia esta Superintendencia ha verificado y velado por el suministro de información al mercado de parte de Isagen y su accionista mayoritario respecto del proceso de enajenación que se encuentra en curso, materializado en la publicación como Información Relevante de los decretos contentivos del programa y su modificación, los reglamentos de enajenación de la primera y de la segunda etapa, el aviso de oferta correspondiente a la primera etapa y el estado de las actuaciones judiciales relacionadas con el mismo proceso..."

La CGR constató las actividades adelantadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para atender la comunicación del peticionario, y en desarrollo de sus actuaciones no se advierte indicio de daño al patrimonio público.

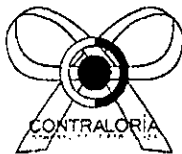
2014-66304-82111-D CURSOS DE CAPACITACIÓN

Con el código 2014-66304-82111-D se recibió solicitud de investigación por presuntas irregularidades en la SFC, debido a contratación de recursos del presupuesto para realizar cursos inoficiosos de etiqueta para funcionarios y coaching para directivos, así como presuntas irregularidades en los ascensos.

Revisados los soportes allegados por la entidad a esta Comisión auditora se estableció que las actividades objeto de queja estaban previstas en el Plan Integral de Formación, por tanto estaban justificadas y aprobadas; se ejecutaron acorde a lo programado.

Dentro del plan de capacitación, también se planeó y ejecutaron 119 programas de formación y entre ellos abordó temas como: Normas internacionales de Información Financiera, ética y valores, seguridad de la información, mercado de productos derivados, commodities y productos derivados, conocimientos básicos de riesgos financieros, finanzas básicas, intermedias y avanzadas, metodología de

suficiencia de la información que dichos emisores deben suministrar al mercado de valores, para lo cual podrá imponer las sanciones a que hubiere lugar".



supervisión solvencia y liquidez, muestreo estadístico, auditoria basada en riesgos, técnicas de entrevista, ingles, redacción de textos técnicos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, técnicas para el manejo del estrés, estatuto anticorrupción, ley de acoso laboral, ofimática, herramientas para el manejo de bases de datos, Nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, entre otros.

En estos eventos participaron 696 funcionarios de la Superintendencia lo que representan una cobertura del 80%; la temática que hace parte del Plan Integral de Formación, fue priorizada a partir del ejercicio de identificación de necesidades de capacitación presentado por cada área de la SFC.

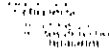
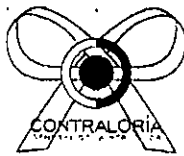
De acuerdo con la evaluación del Plan Integral de Formación; las actividades de coaching y liderazgo y de imagen corporativa y protocolo fueron dirigidas a directivos de la Superintendencia, la primera de ellas permitió descubrir las competencias que debían ser desarrolladas para mejorar las habilidades gerenciales y así mejorar la gestión; la actividad de imagen corporativa y protocolo estuvo orientada a fortalecer las competencias de los funcionarios en el ámbito social a cualquier nivel, propiciando el aprendizaje de un conjunto de conceptos y formulas que rigen el manejo de la imagen integral y que se requieren en cada situación laboral.

En el presente caso no se advierte indicio de daño al patrimonio público. En cuanto al tema de presuntas irregularidades en los ascensos, es un tema que corresponde a investigación disciplinaria, por tanto no fue objeto de evaluación por parte del Equipo Auditor.

2013-59751-82111-OS PRESUNTA PIRAMIDE – DMG

El peticionario, vía e-mail el 9 de septiembre de 2013, dirigió una denuncia al correo institucional de la CGR (control ciudadano), con radicado No.2013ER0099124, a la cual se asignó el código 2013-59751-82111-OS, donde manifiesta la presunta existencia de una pirámide llamada DMG y solicita la intervención de las instancias y autoridades competentes.

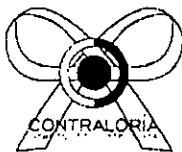
En la revisión realizada a la base de datos que maneja el grupo de prevención y control del ejercicio ilegal de la actividad financiera de la SFC, así como los sistemas de la correspondencia enviada y recibida por la entidad, no se encontró nada positivo con respecto a la denuncia en mención.



No obstante, frente al tema, la SFC desde el 2011, viene publicando comunicados de prensa advirtiendo sobre hechos relacionados con nuevas posibles apariciones de captadores ilegales de dinero del público, como puede estar relacionada con la denuncia puesta por el ciudadano:

- Carta Circular 32 del 2011, dirigida a los Representantes Legales, miembros de juntas directivas y revisores fiscales de las entidades sometidas a la inspección y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y público en general, referente a personas naturales o jurídicas que se anuncian falsamente como vigiladas por esta Superintendencia, entre las que están: Cooperativa Financiera de Colombia, Corporación Financiera American Dinners, créditos Granahorrar Ltda, Suramericana de Inversiones S.A .
- Comunicado de Prensa del 13 de abril del 2012. Divulga nombres de firmas que no están sometidas a su inspección y vigilancia, como son: Caja empresarial, DMG triplique su dinero, Corpofinanciera Nacional y Compañía financiera y crediticia cofidis S.A. En algunos casos estas firmas no vigiladas emplean nombres similares o denominaciones propias de las entidades que están bajo inspección y control supervisión de la SFC.
- Comunicado de prensa del 18 de marzo de 2014. Alerta sobre tres modelos de negocio con características de un típico esquema piramidal, que trata de "Proyecciones e Inversiones DMG", "Club de Amigos" y "Proyecto Yireh 3", los cuales NO están sometidos a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y, por lo tanto, NO están autorizados para captar recursos del público en forma masiva y habitual bajo ninguna modalidad.
- Oficio No. 2012005399-006-007-008-009 del 22 de febrero del 2012, enviado a los Alcaldes de Villavicencio, Popayán, Zipaquirá, Armenia donde se le informa sobre captaciones ilegal y de operaciones no autorizadas a parecidas en sus jurisdicción y se le informa igualmente ha puesto en conocimiento a la Fiscalía General de la Nación, a la Policía Nacional en cada una de las regiones mencionadas y demás entidades públicas y privadas sobre estas irregularidades.

En la página Web de la SFC, del 18 de marzo del 2014, aparece que organizaciones ilegales de este estilo no están sometidas a la inspección y control de la Superfinanciera. Igualmente hizo un llamado a los ciudadanos para que no se vinculen en este tipo de operaciones y que quien haya sido víctima de estos negocios o tenga conocimiento sobre alguna actividad que promueve la captación ilegal de recursos del público, lo pongan en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación a través de sus oficinas seccionales, a la Policía Nacional, a la Superintendencia de sociedades, a la Superintendencia de Economía Solidaria, a las alcaldías o a la propia Superintendencia Financiera.



En el presente caso no se advierte indicio de daño al patrimonio público.

2013-62066-82111-NC RECLAMO SINIESTRO

El Representante Legal de una empresa de transportadores de tanques y camiones para Colombia, remite copia de queja presentada ante la SFC, por la no respuesta de fondo así como la presunta oferta de pólizas sin el cumplimiento de la Circular Externa 007 de 1996, por parte de una compañía de seguros. .

Lo anterior, por cuanto la Compañía de Seguros, aduce que la póliza no cubre el siniestro que reclama la empresa, y ésta a su vez, indica que no hay sustento técnico para negarse a responder.

En respuesta emitida por la SFC a la Comisión de auditoría sobre los trámites adelantados, menciona comunicaciones a la compañía de seguros, requiriéndole que remita los documentos que solicita el quejoso, que informe sobre las condiciones generales de la póliza sobre la cual se efectúa el reclamo, y pide que se responda por escrito con copia a la SFC la petición de la empresa.

A abril de 2014, no ha habido actuaciones adicionales por parte de la SFC desde febrero de 2014, no se evidencia respuesta de fondo al quejoso.

Teniendo en cuenta que se trata de una controversia entre privado y entidad de servicios financieros, el mecanismo idóneo es recurrir a la vía de justicia ordinaria, que puede ser ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales con que cuenta la SFC para este tipo de controversias relacionadas con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En el presente caso no se advierte indicio de daño al patrimonio público.

2013-62666-82111-SE MULTAS Y SANCIONES PRESCRITAS

En el transcurso del proceso auditor se trasladó a la comisión auditora la denuncia con código SIPAR 2013-62666-82111-SE, referente a presuntas irregularidades dentro de la superintendencia en los siguientes términos: *"Solicito se instruya por la Contraloría el alcance de la póliza o seguro de indemnidad de responsabilidad civil, pérdida fiscal y gastos de defensa de la SFC, que con cargo a recursos del Estado se ha venido contratando por la SFC y actualmente se encuentra en proceso de adjudicación, en la presunta infracción al artículo 49 de la*



Ley 1593 de 2012, en tanto, según tiene conocimiento mi poderdante, al interior de la SFC dicha póliza y/o seguro se ha utilizado para atender el proceso disciplinario contra funcionarios de la SFC en el caso Interbolsa..., pero también para la defensa técnica respecto de cualquier imputación que pueda eventualmente efectuar la Fiscalía General de la Nación, en oposición a lo normado en el art. 49 de la ley 1593."

La comisión auditora verificó los siniestros notificados a la póliza vigente para la fecha de los hechos encontrando que fue la aseguradora la que pagó por los gastos de representación judicial para los implicados tanto en la indagación preliminar como en el posterior proceso disciplinario, toda vez que éste es uno de los amparos contemplados en el seguro de responsabilidad civil extracontractual para servidores públicos que suscribió la Entidad.

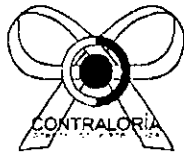
Por otra parte, se evidenció, que si bien el fallo de primera instancia de la Procuraduría General de la Nación, fue desfavorable a los funcionarios públicos de la SFC y las conductas calificadas a título de dolo, los apoderados de los implicados presentaron recursos ante este fallo, por lo tanto, la sentencia no se encuentra en firme y hasta que no se decida el recurso no es posible hablar de un presunto daño al patrimonio del Estado justificado en el artículo 49 de la Ley 1593 de 2012.

Sin embargo, en caso de confirmarse el fallo de primera instancia y en caso de que la Aseguradora repita contra la entidad, la forma idónea de restituir los dineros al Estado sería la una acción de repetición, que debe instaurar la Entidad (SFC) contra los funcionarios implicados en el proceso disciplinario.

2014 – 67044-82111-NC PÁGINA WEB DE SFC PARA RECLAMOS

La ciudadana denuncia que la SFC desestimula el trámite de quejas contra las entidades financieras por parte de los ciudadanos, por cuanto el link no es fácilmente ubicable, está escondido y en letra pequeña; indica además que la línea telefónica siempre está ocupada y las fotos del call center muestran lleno y sugiere la necesidad de hacer fila.

Observando la pagina web de la Superfinanciera, a la cual se le cambió el formato a partir del 23 de enero de 2014, se puede determinar que los links son fácilmente accesibles y además existe en la página un instructivo, de cómo registrar correctamente una queja y también se puede consultar es estado actual de cada trámite.



Por varias vías en la página se llega a la funcionalidad de cómo consultar el estado actual del trámite.

Se considera que la Superintendencia tiene varios canales en los cuales el ciudadano puede expresarse como son: telefónico, e-mail, correo tradicional, oficina de punto de contacto o sea personalmente, y a través de la página web de la entidad.

En el presente caso no se advierte indicio de daño al patrimonio público.

De otra parte se hizo seguimiento a temas de interés, allegados al proceso auditor como insumo:

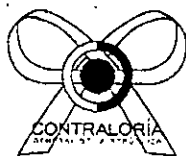
FIDUCIAS –VIS

Se efectuó seguimiento a las actuaciones adelantadas por parte de la Superintendencia Financiera, en el sentido de revisar si FIDUAGRARIA, para efectos de rendir información sobre los negocios fiduciarios que administra, revela acorde con la normativa establecida, aquellos cuya fuente de recursos directa o indirectamente provienen del Estado, a fin de ejercer especial control y seguimiento.

Mediante radicado 2013108865-000 del 13 de diciembre de 2013, el Delegado para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias, impartió orden administrativa a Fiduagraria S.A. para que procediera a reclasificar en el módulo de fideicomisos los negocios VIS vigentes al corte del 31 de diciembre de 2012, así como los demás negocios de este tipo que se hubieran celebrado durante lo corrido del año 2013, haciendo su traslado de negocios privados a públicos.

Fiduagraria S.A. remitió respuesta a la orden administrativa impartida en el sentido de señalar que de acuerdo con la instrucción de la Junta Directiva de la sociedad, atendió la orden para los negocios VIS vigentes al corte de diciembre de 2012 y los celebrados durante el año 2013, mediante comunicación radicada con el número 2013108865-007 del 03 de enero de 2014.

Para la aprobación de los Estados Financieros al cierre de 2012, y los informes periódicos de administración de negocios fiduciarios 2012 y 2013, la SFC indica que la Fiduciaria Agraria de Colombia, cumple con la normativa establecida desde enero de 2014.



No se generaron sanciones adicionales para la fiduciaria, diferente de emitir Orden administrativa para exigir el cumplimiento de la norma, y la no aprobación de Estados Financieros de 2012 y viabilidad de reportes de 2012 y 2013, hasta tanto se efectuaran las correcciones.

La SFC adelantó las gestiones pertinentes tendientes a exigir el cumplimiento de la normativa aplicable a la rendición de información de administración de negocios fiduciarios como públicos, aquellos cuyos recursos provienen directa o indirectamente del presupuesto general o de parafiscales, como es el caso de los subsidios para vivienda de interés social, otorgados por Fonvivienda a particulares beneficiarios.

APORTES AL FONDO NACIONAL DE BOMBEROS

La CGR tiene interés en verificar las actuaciones de la Superintendencia Financiera, tendientes a revisar si las entidades aseguradoras están efectuando el aporte al Fondo de Bomberos, en los términos que establece la Ley 1575 de 2012 y el Decreto 0527 de marzo de 2013.

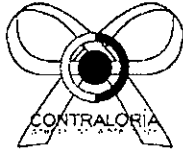
En respuesta de la SFC a comunicación AG8 E 32, relaciona los avances así:

Comunicaciones al administrador del fondo, la Dirección Nacional de Bomberos en octubre de 2013 y marzo de 2014, solicitando información sobre los recursos recibidos consignados por las aseguradoras, correspondiente a los semestres 1 y 2 de 2013, sin haber obtenido respuesta.

Revisión de los formularios 290 con información mensual remitida por aseguradoras, referente a primas emitidas en el mes anterior, cálculo del 2% sobre el valor de las primas, comparado con el registro de causación en la cuenta 515050 (Circular Externa 023 de 2013). En caso de evidenciar diferencias, se requiere aclaración a la aseguradora.

Solicitud específica a aseguradoras sobre consignaciones efectuadas durante el semestre al Fondo de Bomberos, comparadas frente al cálculo mencionado en el párrafo anterior. En caso de evidenciar diferencias, se requiere aclaración a la aseguradora.

La CGR en seguimiento al procedimiento descrito, revisó las comunicaciones remitidas por la SFC a las entidades solicitando aclaración.



A abril de 2013, la Delegatura de Seguros adelanta el proceso de revisión de algunas respuestas obtenidas.

El riesgo persiste pese a la gestión de la SFC ante la Dirección Nacional de Bomberos, como administrador del fondo, teniendo en cuenta que no ha sido posible obtener información sobre los recursos efectivamente recibidos como aporte de las aseguradoras.

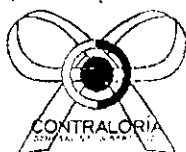
ALCALDESA ARMENIA

2013EE132647 Comunicación remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual pone en conocimiento de la Procuraduría las posibles irregularidades presentadas en la financiación de la campaña y contratación realizada por la alcaldesa de Armenia, que involucra a una entidad financiera bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera.

Con memorando del 2 de abril de 2014 la SFC informa a la Comisión auditora que dicha comunicación fue radicada bajo el numero 2013094684 el 24 de octubre de 2013; evaluada la información la SFC procedió a oficiar al Banco de occidente el 1 de noviembre de 2013, solicitando un pronunciamiento con respecto a lo informado por la CGR, especialmente con respecto a los créditos otorgados para la financiación de la campaña así como fechas y circunstancias que acompañaron la celebración del empréstito de deuda pública interna y pignoración de rentas por valor de \$16.000.000.000 con el municipio de Armenia, lo anterior con el fin de valorar la conducta del Banco a la luz del Estatuto Orgánico el Sistema Financiero.

El Banco con respuesta del 21 de noviembre de 2013 considera que la inhabilidad contenida en el art 2 de la ley 1474 de 2011 se encuentra circunscrita de manera específica a los aportes o contribuciones que se hayan realizado para financiar campañas políticas, no se extiende a los créditos otorgados por entidades financieras, los cuales de acuerdo con el artículo 23 de la ley 1475 de 2011 tienen como único límite el valor de los gastos que se puedan invertir en la respectiva campaña.

Teniendo en cuenta los precedentes, la valoración del Banco y los hechos expuestos por la CGR, la SFC procedió a analizar las normas en torno a la presunta inhabilidad planteada, ejercicio del cual surgieron varias interpretaciones legales, por lo cual procedió a solicitar al Banco mediante comunicación del 24 de febrero de 2014, ampliar y complementar su respuesta inicial, en el ámbito legal.



Mediante comunicación del 11 de marzo de 2014 el Banco da respuesta insistiendo que no efectuó aporte alguno en los términos del art 20 de la ley 1475 de 2011 manifestando que no comparte la interpretación extensiva que hace la SFC en relación con el art 2 de la Ley 1474 de 2011 toda vez que la misma, parte de equiparar o poner en un mismo plano de igualdad créditos y aportes, cuando en estricto sentido corresponden a dos fuentes de financiación política privada debidamente diferenciadas, razón por la cual no podría llegar a considerarse que un crédito sea igual a un aporte, especialmente si se tiene en cuenta que quien otorga un crédito (contrato de mutuo) adquiere el derecho a que le sea restituido el valor del mismo junto con sus respectivos intereses, mientras que quien otorga un aporte o contribución está haciendo una donación.

Posteriormente, la SFC valoró la respuesta y ante la existencia de criterios de interpretación sustancialmente distintos del art 2 de la Ley 1474 de 2011; esta entidad consideró pertinente acudir ante el Consejo Nacional Electoral para consultar acerca del alcance de la norma en mención, en el contexto de la regulación vigente en materia de financiación de campañas electorales y mediante comunicación del 2 de abril de 2014 se surtió dicha consulta.

Al cierre de la ejecución de esta auditoría aun no se ha dado respuesta a la consulta elevada por la SFC ante el Consejo Nacional Electoral.

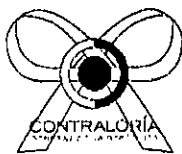
2.5 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

Las 24 actividades propuestas por la SFC en el Plan de Mejoramiento vigente al cierre de diciembre de 2013, se cumplieron oportunamente y tienden a subsanar los hallazgos.

Para debilidades del proceso sancionatorio y de supervisión de contratos:

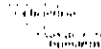
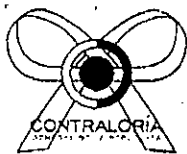
Se llevaron a cabo acciones tendientes para superar la debilidad referida a la oportunidad en la imposición de sanciones como fueron, la adecuación del Manual M-MN-SEG-001, a lo estipulado en cuanto a términos de que trae la Ley 1437 de 2011, la imposición de un sistema de alarmas para resolver los descargos y recursos presentados a la entidad y se firmaron 39 resoluciones antes de diciembre 31 de 2013, 4 en agosto, 1 en septiembre, 11 en octubre, 7 en noviembre y 16 en diciembre, entendiéndose superada la debilidad.

En cuanto a las acciones de mejora referentes a la supervisión contractual de acuerdo a las evidencias presentadas, se impartió capacitación a los supervisores de los contratos, emisión del boletín de deberes, facultades y responsabilidades



de los supervisores de contratos; en el ejercicio auditor realizado se observó mejora en los informes de los supervisores, por lo que se entiende subsanada la debilidad.

Se realizó seguimiento a diez (10) hallazgos de tipo contable, encontrando que todas las actividades de mejoramiento se realizaron al 100% y subsanaron las deficiencias encontradas en la auditoria de las vigencias 2011 y 2012. Igualmente se adoptaron medidas preventivas, actualizaciones en instructivos y adopción del Manual de políticas y procedimientos contable.



3. ANEXOS

Anexo 1. Estados Contables Superintendencia Financiera de Colombia al cierre de
31 de diciembre de 2013

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

BALANCE GENERAL
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Cifras en miles de pesos)

	DICIEMBRE 31 DE 2013	DICIEMBRE 31 DE 2012
ACTIVO		
CORRIENTE	60.682.055	60.366.367
Efectivo	400.201	2.185.470
Caja	300	270
Bancos y Corporaciones	390.002	2.105.200
Inversiones	70.362.115	45.224.955
Invers. Admon. de Liquidez	70.362.115	45.224.955
Deudores	8.351.194	10.877.531
Ingresos no Tributarios	0.012.130	5.957.013
Transferencias por cobrar	10.824	17.654
Avances y anticipos entregados	113.983	546.508
Recursos entregados en administración	1.854.291	3.486.217
Depósitos entregados	0	9.973
Otros deudores	540.166	855.636
Otros activos	1.458.545	1.008.432
Reserva financiera actuarial	8.671	8.591
Gastos pagados por anticipado	1.362.826	1.025.107
Cargos diferidos	87.048	01.764
ND CORRIENTE	49.541.360	50.277.891
Propiedades, planta y equipo	19.636.631	18.792.683
Terrenos	650.665	840.605
Construcciones en curso	424.015	324.015
Bienes muebles en bodega	122.715	180.045
Prop. Planta y Equipo no explotado	221.844	1.418.147
Edificaciones	14.594.327	14.395.003
Maquinaria y equipo	1.708.410	1.776.222
Equipo médico y científico	232	222
Muebles, enseres y equipos de oficina	3.316.311	3.091.522
Equipos de comunicación y computación	14.696.223	14.002.790
Equipo de transporte, tracción y elevac	794.302	794.514
Depreciación acumulada	-17.008.973	-18.150.381
Otros activos	20.082.860	21.485.208
Bienes entregados a terceros	18.802	3.225
Amortiz. Acumulada bienes entregados a terceros	-8.076	-3.228
Bienes de arte y cultura	200.045	200.849
Intangibles	14.930.773	13.291.401
Amortiz. Acumulada de Intangibles	-10.826.332	-10.484.655
Valorizaciones	25.493.355	10.587.314
TOTAL ACTIVO	130.223.355	90.664.259
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	131.877.728	90.865.483
Litigios y mecanismos Alternativos de solución de conflictos	0	41.006
Otros derechos contingentes	5.412.218	824.626
Bienes entregados en custodia	26.145.500	41.064.030
Activos retirados	0	44.580
Bienes entregados a terceros	650.828	450.828
Responsabilidades en proceso	231.656	291.789
Otras cuentas deudoras de control	50.237.526	55.747.850
Derechos contingentes por contra (Dc)	-1.601.411	866.417
Deudores de control por contra (Dc)	-133.276.317	-97.909.666

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE: GERARDO HERNÁNDEZ CONREA
C.C. 19.452.606 Bogotá

FIRMA DEL CONTADOR
NOMBRE: PICAR LUCIA CASTAÑEDA MENDOZA
TP. No. 8824-T
C.C. No. 41.065.564 de Bogotá

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

BALANCE GENERAL
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Cifras en miles de pesos)

	DICIEMBRE 31 DE 2013	DICIEMBRE 31 DE 2012
PASIVO		
CORRIENTE	-45.916.762	279.587.128
Cuentas por pagar	36.645.769	270.985.993
Bienes y Servicios	1.641.123	2.114.838
Transferencias por pagar	81.778	44.969
Arrendos	33.627.648	10.013.329
Retención en la fuente e impuesto de timbre	995.017	1.081.894
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	0	8.811
Impuesto al valor agregado IVA	203	50
Impuestos, multas	0	257.712.076
Obligaciones laborales	9.124.872	3.510.314
Salarios y prestaciones sociales	9.124.872	3.510.314
Pasivos estimados	53.595	0
Provisión para Obligaciones Fiscales	8.141	0
Provisiones diversas	45.454	0
Otros Pasivos	92.026	76.821
Rescates a favor de terceros	92.026	59.487
Impuestos retenidos por el cliente	0	11.334
NO CORRIENTE	64.607.023	170.939.310
Pasivos estimados	64.607.023	170.939.310
Provisión para contingencias	59.172.965	165.729.126
Provisión para pensiones	5.434.058	5.210.184
TOTAL PASIVO	110.523.785	450.506.438
PATRIMONIO	25.700.070	-350.842.179
Patrimonio Institucional	25.700.070	-350.842.179
Capital Social	1.045.480	-387.281.973
Reservados de ejercicios anteriores	-370.866.645	0
Resultados del ejercicio	372.993.338	1.673.154
Superávit por donación	9.650	9.650
Superávit por subvención	25.493.355	18.387.614
Discreción en el presupuesto y otros recursos	-3.553.142	-3.536.624
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	136.223.355	99.664.259
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	-42.062.878.245	-48.658.086.081
Logos y mecanismos alternativos de solución de conflictos	41.793.151.058	48.399.367.934
Bienes y derechos recibidos en garantía	90.574	34.879
Bienes recibidos en custodia	23.203	23.200
Bienes recibidos de terceros	269.412.624	258.105.431
Otras cuentas acreedoras de control	270.839	555.437
Responsabilidades comprometidas por cuenta (De)	-41.793.151.058	-48.399.367.934
Acreedoras de control en cuenta (De)	-200.727.187	-259.718.747

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE: GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
C.C. 19.452.606 Bogotá

FIRMA DEL CONTADOR
NOMBRE: PILAR LUCIA CASTAÑEDA MENDOZA
TP. No. 8824-T
C.C. No. 41.665.564 de Bogotá

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Cifras en miles de pesos)**

Concepto	dic-31 2013 \$	dic-31 2012 \$
INGRESOS OPERACIONALES	147.000.075	139.765.347
Ingresos Fiscales	157.354.837	139.346.273
No tributarios	174.346.439	147.891.331
Devoluciones y descuentos (DB)	52.097.067	6.455.745
Venta de Servicios	354.243	309.657
Servicios Informativos	354.243	309.657
Operaciones Interinstitucionales	0	0
Fondos recibidos	0	1.359
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE OPERACIÓN	143.863.370	151.377.735
De Administración	494.052	628.549
Contribuciones Imputadas	494.052	628.549
De operación	107.234.725	150.749.186
Salaries y Salarios	70.039.313	66.342.952
Contribuciones Imputadas	10.316	459.000
Contribuciones Efectivas	11.406.346	12.274.000
Aportes sobre Planes	2.460.065	2.355.267
Generales	18.003.004	17.003.000
Impuestos, Contribuciones y Tasas	811.733	500.000
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	1.026.022	70.167.274
Provisión para contingencias	1.883.485	20.157.275
provisiones diversas	41.537	0
Transferencias	78.163.900	78.217.117
Otras transferencias	78.163.900	78.217.117
Operaciones de Entice	5.514.000	2.000.785
Recaudos	5.514.000	2.000.785
EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	3.744.705	-11.612.331
INGRESOS NO OPERACIONALES	7.255.754	5.466.566
OTROS INGRESOS		
Financieros	7.106.214	5.273.197
Otros ingresos ordinarios	30.746	135.000
Ajuste de ejercicios anteriores	-792.216	-102.515
GASTOS NO OPERACIONALES	4.157.681	32.505.676
OTROS GASTOS		
Impuestos	0	20.504.907
Financieros	4.355.211	20.115
Otros gastos ordinarios	120.218	0
Extraordinarios	0	32.471
Ajuste de ejercicios anteriores	-922.738	-140.581
EXCEDENTE (DEFICIT) NO OPERACIONAL	3.103.063	-25.038.510
EXCEDENTE (DEFICIT) DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	6.847.768	-36.650.843
PARTIDAS EXTRAORDINARIAS		
INGRESOS	366.145.618	35.223.591
Recuperaciones	366.145.618	35.223.591
EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	372.993.386	1.572.748

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE: GERARDO HERNANDEZ CORREA
C.C. 19.452.608 Bogotá

FIRMA DEL COMISARIO
NOMBRE: PILAR LUCIA CASTANEDA MENDOZA
TP. No. 8824-1
C.C. No. 41.605.104 de Bogotá

EL SEÑOR SUPERINTENDENTE Y EL CONTADOR DE LA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

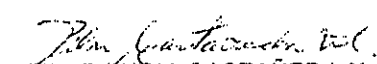
CERTIFICAN QUE:

Los saldos de los Estados Contables de la Superintendencia Financiera de Colombia con fecha de corte 31 de diciembre de 2013, fueron tomados fielmente de los libros y los mismos son llevados conforme a las normas de contabilidad pública; en ellos se refleja de manera fidedigna la situación financiera, económica y social de la entidad, así como el resultado de las operaciones en el periodo informado.

Con fecha de corte 31 de diciembre de 2013, se remitió la información financiera a través del Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP el 15 de febrero de 2014, atendiendo lo señalado en la Resolución 375 del 17 septiembre de 2007 de la Contaduría General de la Nación:

Se expide la presente certificación a los quince (15) días del mes de Febrero de dos mil catorce (2.014).


GERARDO HERNANDEZ CORREA
- C.C. 19.452.606 de Bogotá


PILAR LUCIA CASTAÑEDA M.
C.C. 41.865.664 de Bogotá
T.P. N° 8824 - T