

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## Informe de Gestión y Ejecución Presupuestal

enero - diciembre 2022

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	2
<b>1. Plan estratégico</b> .....	11
<b>2. Avance misional</b> .....	13
<b>2.1 Agenda normativa</b> .....	13
<b>2.2 Finanzas sostenibles</b> .....	17
<b>2.3 Inclusión Financiera</b> .....	20
<b>2.4 Innovasfc</b> .....	22
<b>2.5 Intermediarios financieros</b> .....	26
<b>2.6 Sector asegurador</b> .....	34
<b>2.7 Mercado de Capitales</b> .....	42
<b>2.8 Autorizaciones</b> .....	51
<b>2.9 Control de los riesgos</b> .....	55
<b>2.10 Consumidor financiero</b> .....	63
<b>2.11 Funciones jurisdiccionales</b> .....	82
<b>2.12 Defensa judicial</b> .....	83
<b>3. Gestión institucional</b> .....	87
<b>3.1 Ejecución presupuestal</b> .....	87
<b>3.2 Contratación</b> .....	89
<b>3.3 Plan anual de adquisiciones</b> .....	89
<b>3.4 Plan mensualizado de caja - PAC</b> .....	90
<b>3.5 Estructura edificio</b> .....	90
<b>3.6 Programa de gestión documental</b> .....	92
<b>3.7 Tecnologías de información</b> .....	93
<b>3.8 Gestión de tecnología – gobierno digital</b> .....	96
<b>3.9 Modelo integrado de planeación y gestión</b> .....	97
<b>3.10 Sistema de gestión integrado</b> .....	100
<b>3.11 Resiliencia Operacional</b> .....	103
<b>3.12 Gestión del talento humano</b> .....	109

<b>3.13 Plan Integral de capacitación - PIC</b> .....	110
<b>3.14 Plan de bienestar</b> .....	111
<b>3.15 Programa de estímulos</b> .....	115
<b>4. Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano</b> .....	117
<b>4.1 Transparencia y Lucha Contra la Corrupción</b> .....	117
<b>5. Gestión del proceso de Evaluación independiente, Auditoría Interna</b> .....	129
<b>5.1 Procesos disciplinarios en trámite y finalizados</b> .....	129
<b>5.2 Control Interno</b> .....	130

# INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia, presenta el cumplimiento de las metas establecidas en su planeación institucional correspondiente a la vigencia 2022, la cual permite la consecución de los objetivos institucionales.

En reconocimiento de la gestión adelantada, la estrategia se ha enriquecido con las necesidades identificadas del entorno, los retos que impone, el dinamismo e innovación del mercado y la tecnología. De igual manera, la Superintendencia Financiera de Colombia ha volcado su estrategia en promover, facilitar y consolidar la innovación en el sector financiero, entendiendo que esta servirá como conductor para transitar hacia un sistema más competitivo, confiable, sostenible e incluyente. En tal sentido, importantes avances se han consolidado para llevar a cada vez más colombianos una oferta integral de productos financieros a través de diferentes canales, empleando modelos de negocio basados en un conocimiento riguroso del consumidor financiero, incluyendo sus hábitos, necesidades financieras y comportamientos.

En el presente informe anual de gestión y ejecución presupuestal la Entidad expone a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés, los logros alcanzados durante la vigencia 2022, relacionados tanto con la misionalidad de la Entidad como de su gestión administrativa. El documento consta de varias secciones en las que se detalla, en su inicio, generalidades de la Superfinanciera, seguido de la presentación de los principales resultados.

Cordialmente,

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**  
Superintendente Financiero

# RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe detalla cada uno de los programas, proyectos y actividades desarrollados por la Entidad durante la vigencia 2022, de igual manera, se describen los retos que se tuvieron durante el año.

Está estructurado en cinco (5) segmentos: 1. Plan estratégico, 2. Avances en materia misional, 3. Avances en la gestión institucional, 4. Avances en transparencia, lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, y 5. Gestión del proceso de Evaluación independiente, Auditoría Interna, se presenta un resumen donde se da a conocer de una forma concisa lo realizado por la Entidad durante el periodo de enero a diciembre de 2022.

## Avance en materia Misional

Con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos, la Superfinanciera emitió instrucciones encaminadas al fortalecimiento de la confianza y la solidez del sistema financiero, es así, como en el 2022 los resultados muestran que las políticas públicas adoptadas para la inclusión financiera están siendo acertadas y efectivas. Los productos financieros apoyados en tecnologías han sido una pieza clave para cerrar brechas de género, las transacciones digitales se consolidan entre las preferencias de los consumidores y las nuevas dinámicas del mercado.

## Agenda Normativa

Se emitieron instrucciones encaminadas al fortalecimiento de la confianza y solidez del sistema financiero, el desarrollo del mercado de valores y la promoción de las finanzas sostenibles. En este sentido, se expidieron 29 circulares externas con el propósito de cumplir los siguientes objetivos: (i) robustecer la revelación de información en el mercado de valores; (ii) promover la canalización de recursos hacia el logro de objetivos sostenibles a través del sistema financiero; (iii) profundizar el marco de protección de los derechos de los consumidores financieros; y (iv) fortalecer la gestión de riesgos de las entidades vigiladas.



### Finanzas sostenibles

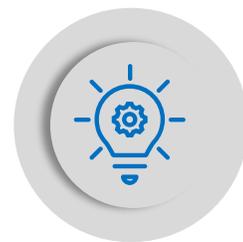


Se presentaron cinco (5) estrategias de finanzas verdes y cambio climático, con el fin de promover el financiamiento verde, e incorporar en el ADN del sistema financiero los riesgos y oportunidades del cambio climático, como un imperativo estratégico, los cuales fueron: 1. Se expidió la Circular Externa 005, por medio de la cual adopta la Taxonomía Verde de Colombia para el Sistema Financiero, con el propósito de:

proporcionar la información necesaria para determinar los beneficios ambientales de un activo o actividad económica; aumentar la transparencia de los mercados; y dinamizar la movilización de recursos del sistema financiero hacia sectores, activos y actividades que contribuyen. 2. Se estructuró a manera de principios el Documento Técnico de expectativas del supervisor frente a la administración de riesgos financieros derivados del cambio climático para establecimientos de crédito y bancos de desarrollo, para promover la Incorporación de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG. 3. Se expidió Circular Externa 008, mediante la cual se imparten instrucciones sobre la información que debe ser revelada en los prospectos de bonos vinculados al desempeño sostenible. 4. Igualmente se expide la Circular Externa 031, la cual da instrucciones sobre revelación de información social y ambiental, incluida la climática, que deben incluir los emisores de valores en sus reportes. Por último, 5. Con el apoyo de la Embajada Británica, en conjunto con el Banco de la República, y la Superfinanciera realizaron un análisis de profundización en los riesgos físicos derivados del cambio climático y su impacto en el sistema financiero, la publicación de la metodología y sus resultados está en desarrollo.

### Innovasfc

La Entidad definió una estrategia integral para la promoción de la innovación sostenible y responsable que permite responder a la transformación digital del sector financiero, la entrada de innovadores actores y la aparición de nuevos riesgos, producto de la innovación. Se definieron tres herramientas facilitadoras: elHub, laArenera y supTech/regTech, se recibieron 28 solicitudes para testear en los sandboxes.



Se han aprobado 17 iniciativas, de las cuales 10 terminaron con éxito sus operaciones controladas y 7 de ellas se encontraban operando. Estas iniciativas han contado con la participación de entidades vigiladas (bancos, aseguradoras, SEDPEs, comisionistas de bolsa), así como por entidades fintech no vigiladas (pasarelas de pago, plataformas de tecnología y proveedores de servicios de activos virtuales); igualmente se autorizaron seis (6) alianzas de criptoactivos para el piloto en la Arenera en operación con avances significativos en participación de usuarios y volúmenes transados.

## Intermediarios Financieros y Conglomerados Financieros



La supervisión se enfocó en garantizar la adecuada gestión de riesgos, se autorizaron los Reglamentos de Funcionamiento de los ocho (8) entidades del Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV del país administrados por el Sistema Automático de Transferencia de Fondos-ACH (por sus siglas en ingles) y se desarrolló la plantilla de conocimiento de negocio para siete (7) entidades del Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV

## Sector asegurador

Los recursos se enfocaron en actividades de revisión de la solvencia, siempre en búsqueda de que las entidades tengan los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones con los consumidores financieros, se realizaron dos ejercicios para modelar el comportamiento financiero de las entidades aseguradoras ante diversos escenarios de choque de variables, con el fin de evaluar el cumplimiento de sus Controles de Ley.



## Mercado de Capitales

Como parte de la supervisión a los emisores de valores se realizaron cuatro (4) inspecciones in situ y tres (3) extra situ, con el fin de conocer y evaluar sus políticas, procedimientos. Igualmente, se realizaron dos (2) inspecciones extra situ transversales. La primera con el propósito de evaluar el cumplimiento dado por los emisores de bonos verdes, el segundo ejercicio de supervisión transversal se enfocó en la realización de un diagnóstico preventivo.



En el sector de las Fiduciarias dio prioridad a la evaluación en la industria a los modelos de contratos de adhesión o prestación masiva de servicios, actividad dentro de la cual se profirieron 10 autorizaciones a nuevos modelos o a modificaciones a modelos existentes. Se emitieron seis (6) órdenes administrativas a cuatro sociedades fiduciarias y se inició una actuación administrativa sancionatoria de carácter institucional.

## Autorizaciones

11 trámites transversales con 1.534 autorizaciones, lo que implica entre otros aspectos, el ingreso de nuevas entidades o cambios en el modelo de negocio o en su estructura societaria o de propiedad, la mayor gestión se registró en el régimen ordinario aproximadamente con 1.450 solicitudes de posesión.



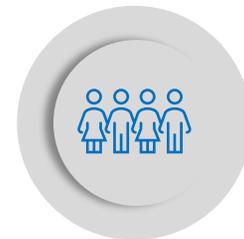
### Control de los riesgos

Para 7 instituciones financieras se realizaron procesos de supervisión al portafolio de cartera de vivienda, con el objetivo de verificar la correcta liquidación y cobro de intereses, así como la observancia de los límites de tasas máximas permitidas y la adecuada aplicación de pagos realizado por los clientes atendiendo la jerarquía normativa. Con respecto al riesgo emergente derivado del impacto inflacionario,

para 6 entidades se evaluó el seguimiento que realizan frente al desempeño de la cartera de vivienda en UVR, dada la exposición como consecuencia del incremento de la inflación. Referente al riesgo operativo y de ciberseguridad el 72% de las operaciones se llevaban a cabo a través de canales digitales (15% en internet y 57% en banca móvil). Así mismo, pudo observarse un crecimiento del canal banca móvil en un 37% respecto a agosto de 2021. Igualmente, algunos canales presenciales tuvieron aumentos importantes en el mismo periodo de tiempo como lo son datafonos (42%) y corresponsales bancarios (28%).

### Consumidor Financiero

Con el fin de promover una cultura del trato justo hacia los consumidores financieros por parte de las entidades vigiladas y la transparencia e integridad de los mercados, la Superfinanciera a partir del mes de julio incluyó el riesgo de conductas dentro del Marco Integral de Supervisión, adoptando de esta manera una aproximación preventiva a la supervisión para la protección al consumidor financiero.



### Funciones jurisdiccionales



A partir de los servicios de administración de justicia a cargo de la Superfinanciera por parte de los consumidores financieros, se ha mantenido una gestión oportuna para la resolución de conflictos y las entidades vigiladas, es así como 9.004 consumidores financieros acudieron mediante la acción de protección al consumidor o el mecanismo alterno de la conciliación extrajudicial, lo que representa un incremento del 26%, adicionalmente, las reducciones en el número de días utilizados para decidir una acción es de 128,42 días, que comparado con el periodo anterior representa un ahorro de 36,4 días. ..

### Defensa Jurídica

A diciembre de 2022 se encontraban vigentes 494 procesos por una cuantía aproximada de \$16 billones de pesos, de los cuales el 50% están relacionados con temas de captación ilegal de recursos del público, el 49% con asuntos misionales y el 1% con temas laborales. Asimismo, en dicho periodo se realizaron dieciséis (16) sesiones del Comité de Defensa Judicial y Conciliación, en las cuales se analizaron cuarenta y cinco (45) asuntos, en los que la decisión adoptada fue no presentar fórmula alguna de conciliación.



### Gestión institucional

Uno de los propósitos formulados para el año 2022 fue el fortalecimiento de la gestión institucional cuyo resultado se materializa mediante la Medición del Índice de Desempeño Institucional - MDI, el cual es realizado, anualmente, por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

### Ejecución presupuestal

Al cierre de la vigencia fiscal, la Superfinanciera ejecutó \$259.449 millones de pesos, que representan un 89.6% del total de los recursos asignados para la vigencia.

## **Plan anual de adquisiciones**

El Plan Anual de Adquisiciones, fue ejecutado sin novedad, ni pronunciamientos de las distintas órdenes de compra, se adelantaron 138 procesos de los cuales se derivó la adjudicación de 126 contratos, por valor total de \$72.703 millones de pesos. Se generaron 12 procesos desiertos que requirieron nuevamente apertura de procesos de selección.

## **Plan mensualizado de caja - PAC**

La programación se realizó de conformidad la normatividad vigente, con el objetivo de contar con los recursos necesarios para atender oportunamente el pago de obligaciones a cargo de la Entidad.

## **Estructura edificio**

Contrato de impermeabilización terrazas y limpieza de fachadas exteriores e interiores en ladrillo, el cambio de las canales recolectoras de aguas lluvia en las cubiertas y la pintura total en muros y cielorrasos en los espacios interiores de oficinas y pasillos, recuperaciones cubiertas, sótano, piso plaza exterior, construcción de rampa de acceso y fachadas de los inmuebles de Conservación arquitectónica.

## **Gestión de tecnología**

Elaboración del documento "Lineamientos generales a tener en cuenta para la administración documental de las reuniones grabadas a través de la plataforma Microsoft Teams", tiene como propósito fundamental permitir que las distintas dependencias realicen una valoración y selección de las grabaciones realizadas a través de la plataforma Teams, realización de dieciséis (16) charlas de capacitación y sensibilización archivística dirigidas a los funcionarios de la Entidad. con una participación de más de 250 funcionarios, que sirvió para la recepción de cuarenta y ocho (48) transferencias primarias, conformadas por 230 cajas, 2.934 carpetas.

Se realizó actividades que permitieron avanzar en la implementación de la Política de Gobierno Digital, la cual está compuesta de dos componentes: Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC para el Estado y tecnologías de la información y la comunicación - TIC para la Sociedad, contó con una asignación presupuestal de \$23 mil millones la cual permitió el sostenimiento y correcto funcionamiento de los sistemas de información y la infraestructura de

tecnologías de la información-TI que soportan los procesos de apoyo, misionales y estratégicos de la entidad.

### **Modelo integrado de planeación y gestión**

De acuerdo con los resultados generados a nivel nación, la Superfinanciera obtuvo una calificación general de 99,7 puntos sobre el máximo de referencia de 99,8 de la rama ejecutiva, lo que le permitió posicionarse una vez más en el segundo puesto a nivel de entidades del orden Nacional. La Entidad se encontró 9,3 puntos por encima del promedio general de desempeño institucional del Sector Hacienda, que obtuvo un resultado de 90,4.

### **Sistema de gestión integrado**

La Superfinanciera mantuvo la Certificación ISO 9001:2015 otorgada por la firma SGS Colombia. Por otra parte, la Entidad mejoró los elementos necesarios para la gestión de los riesgos en sus veintiún (21) procesos de calidad, del Sistema de Gestión Integrado, con el propósito de optimizar las actividades y recursos necesarios, así como fomentar una mejor gestión y cumplir con los objetivos propuestos, el Sistema de Gestión Integrado a través del aplicativo ISOLUCIÓN. Un total de 127 acciones de mejoramiento que corresponden a: 24 No Conformidades, 17 Salidas No Conformes y 86 Oportunidades de Mejora, de los cuales, 59 ya están cerradas y 68 se encuentran activas o en trámite.

### **Resiliencia Operacional**

La Entidad ha fortalecido sus capacidades en términos de, robustecer la continuidad del negocio, producto del análisis de impacto al negocio en los procesos de primera línea crítica (Consumidor financiero, Defensa Jurídica, Funciones Jurisdiccionales, Servicio a ciudadano y Seguimiento), con el desarrollo de las siguientes estrategias: i) Gestión de Alta Disponibilidad, orientada a la identificación de cargos críticos, con la definición de lineamientos y mecanismos de entrenamiento y preparación para el respaldo de los mismos. ii) Alta disponibilidad Ciber, busca la implementación de instrumentos para el Monitoreo. iii) TICs de alta disponibilidad; dirigida a disponer herramientas tecnológicas de contingencia como dispositivos activos de conexión remota.

### **Gestión de talento humano**

Dentro de la política de provisión de empleos de la Entidad, enmarcada en el Sistema de Oportunidades de Empleo, se adelantaron 566 procesos de selección con 367 aspirantes internos y 199 externos, y como resultado nombrados y posesionados 242 aspirantes.

### **Plan integral de capacitación - PIC**

La Entidad estructuro y ejecuto la “Escuela Integral de Formación”, con los que se logró fortalecer conocimientos y competencias para 1.485 funcionarios/proceso de formación, para lo cual, se suscribieron dos (2) contratos y se desarrollaron 131 procesos de capacitación. Adicionalmente, se registraron 3.402 funcionarios/procesos de formación cubiertos con el apoyo de otras entidades públicas y con la utilización de recursos tecnológicos.

### **Plan de bienestar**

Dentro del programa se desarrollaron 174 actividades de Bienestar, como talleres funcionales, integración de fin de gestión, siembra de árboles, día del Servidor Público y zumba-rumbatón, igualmente, se construyeron talleres en temas como emociones con sentido, liderazgo con propósito, acompañamiento individual para el fortalecimiento de competencia, igualmente actividades familiares , reconocimiento institucionales, recreación y deporte entre otros, dentro de 91 temas generales enmarcados en seis (6) ejes de trabajo.

### **Programa de estímulo**

La Superfinanciera expidió la Resolución 0531 de 2022, a través de la cual se estableció el Programa Institucional de Estímulos desde el que se buscó y logró reconocer y premiar los desempeños laborales sobresalientes, así como elevar los niveles de satisfacción, motivación, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad.

## Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano

La Superfinanciera realizó acciones para promover la transparencia en el marco de la Política de Rendición de Cuentas, como audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía, conversatorios, foros, charlas, publicación de proyectos normativos, jornadas de prevención de Captación Ilegal, entre otros, como son Gestión de Riesgos (Primer componente): Se revisó y actualizó las matrices de riesgos para los veintiún (21) procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGI), la Entidad cuenta con 136 riesgos identificados en todos los procesos del SGI, y 421 controles, de los cuales 18 presentan un nivel residual Alto, 41 Moderado y 77 Bajo. Durante el periodo se originaron Dieciocho (18) acciones correctivas, para ocho (8) riesgos materializados, en seis (6) procesos del Sistema de Gestión Integrado-SGI, de las cuales al cierre del periodo se tiene 5 en gestión y 8 cerradas. Los riesgos que generaron una mayor frecuencia de materialización son de tipo Operativo.

Racionalización de Trámites (Segundo componente), se definió con el apoyo de los facilitadores y teniendo en cuenta el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad de manera ágil y efectiva frente al Estado. La Superfinanciera, incluyó tres (3) trámites en el Marco de la Política de Racionalización de Trámites, • Traspaso de acciones inscritas en sistemas de negociación, • Inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE), e • Inscripción en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMV). Rendición de Cuentas (Tercer componente), Una (1) Audiencia Pública virtual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía agosto 2021- julio 2022, la mayor audiencia durante el ejercicio fue de 130 personas conectadas, Cuatro (4) conversatorios mixtos (presenciales/virtuales) - ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía, participaron presencialmente más de trescientos setenta (370) personas, Servicio al ciudadano (Cuarto componente), Ferias Acércate organizadas por el Departamento de la Función Pública DAFP, Casa del Consumidor, Mesa Sectorial Servicio al Ciudadano - Sector Hacienda, Participación ciudadana en la gestión pública, Capacitación Nueva Política de Servicio al Ciudadano Menú Participa, Encuentro del Equipo Transversal de la relación del Estado y la ciudadanía, y Participación Ciudadana en la gestión pública..

Adicionalmente, para complementar y con el propósito de socializar entre los funcionarios de la Entidad la información relacionada con transparencia y acceso a la información, se diseñó y desarrolló el Programa de Transparencia y Ética Pública, se realizaron sesenta y un (61) actividades, con más de 6.869 visualizaciones, para un cumplimiento del 100% de actividades programadas, entre las que se realizó quince (15) videos, con 2.570 visualizaciones, siete (7) Speech con 493 asistente, catorce (14) piezas, con 2.149 visualizaciones, seis (6) GIF, con 511 visualizaciones 1.287, dos (2) charlas, con 210 asistentes y una (1) encuestas a ciento sesenta (160) participantes.

# 1. Plan estratégico

---

Un sistema financiero dinámico impone a las autoridades que lo supervisan la necesidad de evaluar permanentemente sus objetivos estratégicos con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades y realidades de un entorno en el papel protagónico de los consumidores es cada vez más relevante, los nuevos riesgos derivados de la digitalización, y la necesidad de seguir consolidando la estabilidad del sistema, definen las metas de mediano y largo plazo de la Superfinanciera.

Así mismo, la dinámica propia de los mercados financieros, su evidente capacidad de crecimiento local, su posicionamiento regional, la capacidad de consolidar estructuras de negocio multipropósito, los cambios demográficos y comportamentales de los consumidores financieros que no solo demandan mejor servicio sino a su vez novedosos productos sumado a una supervisión más moderna, proporcional y prospectiva, ha planteado el reto de pensar en lo que la Entidad quiere promover en el sistema financiero a 2025.

Es así como, la Entidad, apoyada en las mejores prácticas internacionales, formuló el curso de acción robustecido con proyectos, con los cuales se están materializando las estrategias que conducen a estar mejor preparada para enfrentar las vulnerabilidades propias del entorno.

La estrategia se ha ejecutado en alineación con las funciones que la Ley le confiere y se ha enriquecido con las necesidades identificadas del entorno, los retos que impone el dinamismo e innovación del mercado y la tecnología (aprovechando la Big Data, el Blockchain, el Distributed Ledger Technology - DLT, la inteligencia artificial, entre otros) con la creación de nuevos vehículos alternativos de inversión y mecanismos de pago (democratizando los mercados de capitales, ampliando la participación de las empresas en la bolsa de valores y desarrollando los mercados locales), así como con los requerimientos de incrementar la inclusión financiera especialmente en el sector rural, mediante la “fintechgración”.

De igual manera, considera la adopción de mejores prácticas en materia de gestión y análisis de riesgos, requerimientos prudenciales, supervisión tanto de las entidades del sistema financiero como de los conglomerados financieros, mecanismos de resolución, racionalización y mejoramiento de requerimientos y condiciones que incentiven el acceso al mercado de valores (para la promoción del mercado de valores del público en general), permitiendo la reducción de los costos de la industria, estimulando la bancarización.

En conjunto con lo anterior, se están fortaleciendo las estrategias para el Defensor del Consumidor Financiero, mediante el despliegue de campañas de educación (alfabetización) financiera, promoviendo el conocimiento de los consumidores financieros en materia de sus derechos, apoyados en el desarrollo de competencias acuñadas bajo el concepto de “finanzas responsables”.

Las principales características del plan estratégico de la Entidad, como su enfoque estratégico, así como, el detalle y los avances de los proyectos que lo componen, se presentan a continuación:

Se desarrolló a través de la ejecución de ocho (8) proyectos, los cuales contribuían al cumplimiento de los objetivos institucionales de supervisión, innovación, consumidor financiero y gestión del cambio institucional. Los mismo alcanzaron en la vigencia 2022 una ejecución del 99% y cumplimiento del 100%, de acuerdo con los siguientes logros obtenidos:

Supervisión y regulación comprensiva y consolidada:

- Desarrollo de metodologías y herramientas de medición de riesgo actual y prospectivo
- Diseño de productos con visión agrupada de riesgos a nivel individual y consolidado
- Fortalecimiento de la gestión, medición y supervisión del riesgo operativo
- Revisión del esquema de provisiones de riesgo de crédito (MR)
- Robustecimiento del estándar para la medición del Riesgo Mercado
- Definición del proceso de autoevaluación de la suficiencia de capital.
- Se estableció el perfil de riesgo de los conglomerados financieros y la visión estratégica de cada una de las holdings.

Consumidor financiero:

- Aplicación de técnicas de supervisión efectivas que identifican, previenen y limitan las conductas que pueden afectar al consumidor financiero.
- Fortalecimiento de la capacidad de la Entidad en la atención del consumidor financiero.
- Creación del micrositio web de sellos de calidad en educación financiera con el fin de educar al consumidor financiero para que sus decisiones lo beneficien, al acceder y usar productos y servicios financieros.

Estrategia de innovación:

- Marco de Supervisión para la administración de recursos de terceros (FIC y FPV)
- Modernización del SIMEV
- Actualización Prospecto Estandarizado de Bonos Ordinarios y Papeles Comerciales
- Estudios y reportes periódicos sobre tendencias en innovación financiera y tecnológica
- Seguimiento a elHub de Innovación de la Superfinanciera
- Seguimiento a laArenera de la Superfinanciera
- Desarrollo normativo de innovación en el sector financiero

Gestión del cambio institucional:

- Diseño e implementación de estrategias y herramientas que permiten crear, guardar, desplegar, compartir y usar el saber relevante de la Superfinanciera
- Implementación y puesta en práctica de la Cultura para el Éxito
- Sistema de Oportunidades de Empleo
- Estrategias y Planes de Resiliencia Operacional implementados y probados para las actividades críticas de primer nivel, fortalecidos por el conocimiento y participación de los funcionarios de la Entidad
- Propuesta de esquema de analítica colaborativa, políticas, procesos y arquitectura tecnológica para soportar el gobierno de los datos

## 2. Avance misional

### 2.1 Agenda normativa

En desarrollo de sus objetivos estratégicos, la Superfinanciera remitió instrucciones encaminadas al fortalecimiento de la confianza y solidez del sistema financiero, el desarrollo del mercado de valores y la promoción de las finanzas sostenibles. En este sentido, en el 2022 la Entidad expidió veintinueve (29) circulares externas con el propósito de cumplir los siguientes objetivos:

- **Robustecer la revelación de información en el mercado de valores:**

La Superfinanciera expidió dos (2) Circulares Externas:

- Circular 003, donde se requirió a los emisores de valores y agentes del mercado de valores el reporte de información en el Sistema Integral de Información del Mercado de Valores - SIMEV sobre la actividad económica, gobierno corporativo y otros aspectos relevantes. De igual forma, se implementó un web service entre la Superfinanciera y el Autorregulador del Mercado de Valores – AMV para la remisión de información de los profesionales del mercado de valores.
- Circular 012, por medio de la cual se establece el plazo, forma y contenido detallado de las partes y capítulos del informe periódico de fin de ejercicio y del informe periódico trimestral de los emisores de valores, de conformidad con lo previsto en el Decreto 151 de 2021.
- **Promover la canalización de recursos hacia el logro de objetivos sostenibles a través del sistema financiero:**

Se expidieron las Circulares Externas 005, 008 y 020 de 2022, a través de las cuales:

- Se adopta la Taxonomía Verde de Colombia para la identificación homogénea estandarizada de las actividades y activos que contribuyen al logro de los objetivos ambientales del país,
- Se estandarizan los requerimientos mínimos de información del prospecto de información para la emisión de los bonos vinculados al desempeño sostenible, y
- Se define el contenido del prospecto de información para la autorización de emisiones de bonos cuyos recursos se destinen exclusivamente a financiar o refinanciar proyectos que contribuyan al logro de objetivos ambientales y sociales.
- **Profundizar el marco de protección de los derechos de los consumidores financieros:**

La Superfinanciera expidió la Circular Externa 013 cuyo propósito es fortalecer y consolidar la institución del Defensor del Consumidor Financiero –DCF, en aspectos tales como:

- La definición de criterios por parte de las entidades vigiladas para la designación del Defensor del Consumidor Financiero – DCF,
- Los requisitos de revelación de información de los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero – DCF, así como del contenido del informe de gestión que debe presentar al máximo órgano social,
- El desarrollo de las funciones de vocería y conciliación,
- El suministro de recursos financieros al Defensor del Consumidor Financiero – DCF que garanticen la infraestructura requerida para el cumplimiento de sus funciones,
- El establecimiento de indicadores de gestión y seguimiento a las funciones del Defensor del Consumidor Financiero – DCF
- La gestión de los conflictos de interés, y
- La verificación de que el Defensor del Consumidor Financiero – DCF cuente con el equipo humano requerido para el cumplimiento de sus funciones.
- **Fortalecer la gestión de riesgos de las entidades vigiladas:**

Ahora bien, para fortalecer la gestión de riesgos de las entidades vigiladas, la Superfinanciera, expidió a lo largo del 2022, siete (7) Circulares Externas, donde se imparte instrucciones sobre:

- Circular Externa 009, instrucciones en materia de gestión de riesgo de crédito, para promover la reactivación crediticia a deudores con obligaciones castigadas. Para ello, se requirió a las entidades vigiladas implementar políticas y procedimientos especiales para la gestión y seguimiento de los créditos otorgados a este tipo de deudores.
- Circular Externa 026, se exige a los establecimientos de crédito la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo global con ocasión de la

desaceleración económica. La referida circular entró a regir el 29 de noviembre de 2022, con excepción de las instrucciones relativas al reconocimiento del riesgo asociado al mayor nivel de apalancamiento de los deudores con plazos mayores a 72 meses en el cálculo de la pérdida esperada del modelo de referencia para la cartera de consumo, que entraron a regir desde el 01 de enero del 2023.

- Respecto de la gestión del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - LAFT, la Circular Externa 011 imparte instrucciones para acoger integralmente las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional - GAFI de cara al proceso de recalificación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica - GAFILAT y a la expedición de la Ley 2195 de 2022, en materia de la unificación de la definición de beneficiario final y de estructuras sin personería jurídica. De igual forma, mediante la citada circular se imparten instrucciones para reconocer las particularidades propias de la gestión del riesgo Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - LAFT en la actividad aseguradora. Las referidas instrucciones entran a regir desde el 06 de enero de 2023.
- Respecto de la gestión del riesgo de liquidez, la Circular Externa 021 imparte instrucciones relacionadas con la calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto-CFEN e incorpora el tratamiento de las operaciones interdependientes en el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto - CFEN, de acuerdo con el estándar internacional aplicable a tales operaciones.
- Respecto de la gestión de riesgo de contraparte, la Superfinanciera expidió la Circular Externa 019 de 2022 con el objetivo de promover la convergencia hacia las mejores prácticas y estándares internacionales definidos por el Banco de Pagos Internacionales-BIS (por sus siglas en inglés), y la Organización Internacional de Comisiones de Valores - IOSCO (por sus siglas en inglés). Mediante la citada norma, se establecen los criterios para reconocer la equivalencia de las Entidades de Contrapartida Central - ECC extranjeras, los efectos en materia de ponderación de activos por nivel de riesgo y en los regímenes de inversión de algunas entidades vigiladas.
- Respecto del riesgo de tasa de interés del libro bancario - RTILB, la Circular Externa 025 incorpora en el sistema integral de administración de riesgos - SIAR instrucciones para que las entidades vigiladas, que realizan intermediación financiera y que están expuestas a dicho riesgo, adopten las estrategias, políticas y procedimientos específicos para la adecuada gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario - RTILB, entendido este como el riesgo presente o futuro sobre su capital y sus ganancias que puede derivarse del impacto de los movimientos adversos de las tasas de interés en sus posiciones del libro bancario. Atendiendo al impacto de las referidas instrucciones, las entidades vigiladas deben realizar el reporte de la información de manera individual a partir del 2025, de la información consolidada a partir del 2026, y dar cumplimiento a las demás instrucciones a partir del 1 de diciembre de 2024.
- Con el objetivo de adelantar un control de las acumulaciones de riesgo por tomador de seguro en el ramo de cumplimiento, la Superintendencia Financiera expidió la

Circular Externa 027 mediante la cual se señalaron las instrucciones aplicables para la gestión de riesgos en dicho ramo, así como respecto de la tarificación de seguros en los diferentes ramos con el fin de que la misma esté ajustada a criterios técnicos que reflejen de manera adecuada los riesgos asumidos por las entidades aseguradoras.

- De otro lado, en materia de la actividad aseguradora, mediante la Circular Externa 022 se impartieron instrucciones relativas a la constitución y liberación de la reserva de enfermedad laboral. De igual forma, la referida circular regula los recobros entre las administradoras y señala la metodología de cálculo de los montos mínimos y máximos de la reserva de enfermedad laboral, así como los lineamientos aplicables para el intercambio de la información sobre siniestros y afiliación.

Adicionalmente, en desarrollo de los mandatos legales previstos en materia de la fijación de las tarifas máximas del SOAT y la facultad prevista en el numeral 5 del artículo 193 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero se expidieron las Circulares Externa 028 y 029.

- A través de la Circular Externa 028, se imparten instrucciones para determinar las tarifas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) para las categorías de vehículos que hacen parte de un rango diferencial por riesgo de que trata el artículo 1 del Decreto 2497 del 2022, con el fin de que el valor a pagar por dicho seguro equivalga aproximadamente al 50% del precio final vigente al 14 de diciembre de 2022, de acuerdo con el mandato establecido en el referido Decreto.
- Así mismo, mediante la Circular Externa 029 se actualizan las tarifas máximas del SOAT aplicables durante el 2023. Lo anterior, atendiendo a diferentes mandatos normativos que impactaron el análisis de suficiencia de la prima para este seguro. Estos mandatos normativos se refieren a:
  - (i) Decreto 2497 de 2022,
  - (ii) Resolución 2709 de 2022 que modifica el porcentaje de transferencia que las entidades aseguradoras realizan a la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), y
  - (iii) Declaratoria de inexecutable por parte de la Corte Constitucional del porcentaje equivalente al 10% del descuento por buen comportamiento vial, señalado en el párrafo 1, y el límite máximo para la comisión de intermediación fijado en el párrafo 3 del artículo 2 de la Ley 2161 de 2021.
- Ahora bien, con el fin de continuar ampliando la cobertura de la prestación de servicios financieros en condiciones de seguridad y calidad, fortalecer los estándares en la administración de riesgos, asegurar la integridad y transparencia del mercado, y garantizar una adecuada protección de los consumidores financieros, la Circular Externa 014 imparte instrucciones para que las entidades vigiladas adopten de manera permanente algunas instrucciones transitorias que fueron

emitidas durante la emergencia sanitaria con ocasión del COVID-19. Estas instrucciones se refieren a:

- (i) Promoción del uso de canales digitales para la prestación de servicios financieros,
  - (ii) Habilitación de canales no presenciales para la realización de trámites de retiro de cesantías, afiliación y traslado entre fondos,
  - (iii) Devolución del valor de la prima pagada por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo, y
  - (iv) Desarrollo de políticas y procedimientos que permitan a los intermediarios del mercado de valores operar bajo esquemas de trabajo remoto o mixto, considerando diversos factores de riesgo.
- A través de la Circular Externa 023, se imparten instrucciones a las entidades vigiladas respecto de:
    - (i) Se modificaron las instrucciones en materia de asesoría con el fin de precisar que dicho deber solamente aplica para aquellos productos que tengan la calidad de valor,
    - (ii) Préstamos realizados por las Sociedades Comisionistas de Bolsa-SCBV a sus empleados con recursos propios, y
    - (iii) La captura y almacenamiento de datos biométricos en la apertura depósitos de cuenta corriente y de ahorro.
  - Finalmente, y con el propósito que la Superfinanciera pueda monitorear de manera más efectiva y comprensiva las actividades desarrolladas por sus entidades vigiladas, se expidieron las Circulares Externas 004, 006, 007, 010, 015, 017, 018 y 024, las cuales modifican y crean reportes para la transmisión de información que las entidades vigiladas deben remitir a la Superfinanciera.

## 2.2 Finanzas sostenibles

La Superfinanciera reconoce el potencial impacto de los riesgos financieros relacionados con el cambio climático en la estabilidad del sistema financiero, por lo que ha definido una estrategia para abordarlos e incorporarlos de manera gradual y progresiva en sus metodologías de supervisión.

El 18 de agosto de 2022, en la ciudad de Cartagena (Colombia), la Entidad presentó su estrategia de finanzas verdes y cambio climático “Hacia el enverdecimiento del sistema financiero colombiano”, una hoja de ruta que brinda transparencia sobre las acciones que realizará el supervisor durante los próximos años, con el fin de promover el financiamiento verde, e incorporar en cada entidad del sistema financiero los riesgos y oportunidades del cambio climático, como un imperativo estratégico.

Así, además de facilitar la movilización de capital hacia los objetivos de crecimiento sostenible y la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono, la estrategia presentada busca mejorar la capacidad del sistema financiero para identificar, medir y gestionar los riesgos socioambientales y climáticos.

Entre los principales hitos destacados en esta Hoja de Ruta para el año 2022, resaltamos las siguientes:

- **Taxonomía Verde de Colombia:**

Lanzada oficialmente el 11 de abril de 2022, surge como respuesta a la necesidad de definir un sistema de clasificación para actividades económicas y activos con contribuciones significativas al logro de objetivos ambientales.

La Superintendencia Financiera expidió la Circular Externa 005 de 2022, por medio de la cual adopta la Taxonomía Verde de Colombia para el Sistema Financiero, con el propósito de:

- Proporcionar la información necesaria para determinar los beneficios ambientales de un activo o actividad económica,
- Aumentar la transparencia de los mercados, y
- Dinamizar la movilización de recursos del sistema financiero hacia sectores, activos y actividades económicas que contribuyen de manera sustancial al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

De otra parte, se avanzó en el desarrollo de pilotos de implementación de este sistema de clasificación, para identificar la alineación de las carteras de crédito verdes con la Taxonomía Verde de Colombia. Estos ejercicios buscan diagnosticar la situación actual de algunas entidades financieras respecto a la financiación climática e identificar brechas de alineación con la Taxonomía..

- **Incorporación factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG:**

Continuando con los esfuerzos para promover la incorporación de los asuntos o factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG en los procesos de toma de decisiones del sistema financiero, el 29 de abril de 2022, la Superintendencia Financiera lanzó el Documento Técnico de expectativas del supervisor frente a la administración de riesgos financieros derivados del cambio climático para establecimientos de crédito y bancos de desarrollo.

Estas expectativas son presentadas a manera de principios por lo que su aplicación es voluntaria por parte de los establecimientos de crédito, y están estructuradas alrededor de las siguientes cuatro dimensiones:

La gobernanza y la estrategia del establecimiento frente a los impactos actuales y potenciales que genera el cambio climático,  
La gestión de los riesgos financieros derivados de los factores de riesgo climático,  
La identificación y cuantificación de los riesgos climáticos, utilizando herramientas prospectivas como los análisis de escenarios y las pruebas de estrés, y  
La revelación de información sobre riesgos y oportunidades climáticos.

Así mismo, se avanzó en un ejercicio de supervisión principalmente enfocado en las Compañías de Seguros Generales, cuyo objetivo fue identificar los rezagos en la gestión del riesgo de cambio climático en estas entidades e identificar las medidas que deben ser adoptadas para la integración de aspectos derivados del cambio climático en las evaluaciones de riesgos.

Este proceso de supervisión permitió desarrollar un Documento Técnico de expectativas, el cual saldrá a comentarios del público durante la segunda semana de enero de 2023, que busca orientar y dar herramientas a las compañías de seguros frente a los aspectos para tener en cuenta en la incorporación de los factores de riesgo climático en sus decisiones de negocio.

### **Innovación factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG:**

Para continuar promoviendo el diseño y oferta de productos y servicios que apoyen la transformación, adaptación y resiliencia de la economía, al tiempo que se mantiene la integridad, transparencia y confianza en los mercados de valores, la Superintendencia viene generando instrucciones y dando guía, para garantizar la aplicación de principios internacionales de transparencia en la emisión de valores que persigan objetivos ambientales, tales como los de la Asociación Internacional para el Mercado de Capitales-ICMA (por su sigla en inglés).

Este es el caso de la Circular Externa 008 del 28 de abril de 2022, mediante la cual se imparten instrucciones sobre la información que debe ser revelada en los prospectos de bonos vinculados al desempeño sostenible sobre los indicadores claves y metas que defina el emisor para evaluar su desempeño sostenible, así como, las características del bono que se verán impactadas con el cumplimiento de las metas, y los compromisos del emisor de verificación externa y revelación.

También se expidieron instrucciones mediante la Circular Externa 020 del 29 de julio 2022 para la revelación de información en los prospectos de emisión de bonos de destinación específica.

**Data, métricas e información:**

En el año 2022, la Superfinanciera centró sus esfuerzos en la resolución de inquietudes a los emisores frente a estas instrucciones, así como en la revisión, en conjunto con la Unidad de Regulación Financiera-URF, del estándar global de reporte de información financiera de sostenibilidad en el que se encuentra trabajando la Fundación de Estándares Internacionales de Reportes Financieros-IFRS a través de la Junta de Normas Internacionales de Sostenibilidad-ISSB, para facilitar la comparabilidad, calidad y relevancia de la información de sostenibilidad para los inversionistas y los demás participantes del mercado financiero.

**Herramientas de supervisión:**

Con el apoyo de la Embajada Británica, en conjunto con el Banco de la República, la Superfinanciera, realizó un análisis de profundización en los riesgos físicos derivados del cambio climático y su impacto en el sistema financiero, con el principal objetivo de generar capacidades en los equipos, entender los canales de transmisión del riesgo e identificar las fuentes y brechas de información y datos.

El análisis evaluó los potenciales efectos del Fenómeno del Niño en la producción de energía hidroeléctrica por una disminución en las precipitaciones, y su impacto en el sistema financiero a través del deterioro financiero de las firmas de generación de energía afectadas, y de la exposición crediticia de los establecimientos de crédito a estas firmas.

## 2.3 Inclusión Financiera

Para la Superfinanciera la inclusión financiera resulta esencial para promover la reducción de la pobreza en dos sentidos. Por un lado, como canal indirecto, la inclusión financiera mejora la formalización de la economía y permite canalizar recursos a actividades productivas, necesarias para promover el crecimiento económico. Por el otro, como un canal directo, disminuye la vulnerabilidad y eleva las condiciones de vida de la población de bajos ingresos, en la medida en que facilita la estabilización del consumo de los hogares a través del ahorro y la inversión y los protege frente a choques externos.

Adicionalmente, la Superfinanciera ha colaborado en la realización de cuatro (4) encuestas de demanda llevadas a cabo por Banca de las Oportunidades, para entender la perspectiva de la población sobre las diferentes productos y servicios financieros. Como resultado de estas encuestas se ha identificado las restricciones que perciben los consumidores financieros para acceder y usar los productos financieros, así como la tendencia de la búsqueda de productos que estén más alineados con las

preferencias del consumidor, situación que contrasta con la visión tradicional en donde desde la oferta se estandarizaban los productos sin darle mayor importancia al consumidor financiero.

De esta manera, desde la Superfinanciera se han venido impulsando estrategias que mejoren la inclusión financiera de grupos poblacionales con mayores vulnerabilidades. Con apoyo de la Unidad de Regulación Financiera, la Superfinanciera publicó la Hoja de Ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres, la cual define una estrategia que aborda de manera particular la inclusión financiera de las mujeres, definiendo objetivos y acciones concretas para cerrar las brechas identificadas.

Adicionalmente, se ha ampliado la desagregación de la información reportada por las entidades vigiladas para una mejor medición de la inclusión financiera en todas sus dimensiones. En este sentido, las entidades empezaron a reportar información con mayor grado de segmentación asociada a desembolsos, que ayudará a entender las condiciones de acceso al crédito por género y en el caso de empresas por tamaño.

A través de la circular externa 10 de 2022 se empezará a obtener información sobre las solicitudes de acceso al crédito por actividad económica y departamento, mientras que la expedición de la circular externa 22 de 2022 permitirá ampliar la información de participantes y transacciones en el sistema de pagos de bajo valor.

En el último año, el número de adultos con productos financieros a nivel nacional se ha mantenido por encima del 90% (91.8% a junio de 2022), al igual que la cobertura de puntos presenciales en la totalidad de municipios del país. El acceso de 5 millones de adultos desde 2019 (donde se registraron 29 millones de adultos con al menos un producto financiero) hasta 2022 (donde a junio se reportaron 34 millones de adultos) ha sido impulsado por la expansión en el uso de billeteras electrónicas. Sin embargo, esta dinámica no se ha observado en el para todos los grupos poblaciones ni para todos los productos ni servicios financieros. En ese sentido, para los próximos años los retos de inclusión financiera están orientados a cerrar brechas de género, aumentar el acceso de los jóvenes y adultos mayores y entre los microempresarios y fomentar la democratización del crédito, donde desde hace varios años el número de adultos con algún crédito vigente se mantiene alrededor de 13 millones.

Imagen 1: Total inclusión financiera en Colombia



Fuente Grupo de Innovación Financiera y Tecnológica de la Superfinanciera

## 2.4 Innovasfc

Durante la última década, la innovación financiera ha tomado un rol central en la agenda de política pública de muchos gobiernos alrededor del mundo. Así mismo, se ha convertido en un asunto transversal a los diferentes sectores productivos y por ello es considerada como una pieza clave para afianzar diferentes objetivos en torno al desarrollo, la competitividad, la inclusión y la sostenibilidad.

Bajo este contexto, en el año 2018 la Superfinanciera definió una estrategia integral para la promoción de la innovación sostenible y responsable que también permite responder a la transformación digital del sector financiero, la entrada de innovadores actores y la aparición de nuevos riesgos, producto de la innovación. Así mismo, se ha buscado desarrollar la innovación como una herramienta que consolide ecosistemas financieros más competitivos, integradores y seguros; apalancándose de manera responsable y ordenada en nuevas tecnologías.

Para implementar dicha estrategia, se creó el Grupo de Innovación Financiera y Tecnológica de la Superfinanciera (innovasfc), configurándose en un hito para el ecosistema Fintech colombiano, al poner al supervisor al servicio de la innovación.

Este Grupo fue concebido siguiendo mejores prácticas internacionales que busca responder de forma dinámica a las necesidades propias de la industria y de los procesos de supervisión de la Superintendencia. Para ello, se definieron tres herramientas facilitadoras: elHub, laArenera y supTech/regTech, las cuales son gestionadas mediante actividades de investigación, cooperación y colaboración con

actores y autoridades, apoyo en el desarrollo de una agenda regulatoria para la innovación, y capacitación de funcionarios de la Superfinanciera en materia de innovación.

- **La innovación financiera como facilitador inclusión y desarrollo**

Para promover servicios financieros innovadores al servicio de los usuarios, se ha desarrollado una regulación que facilita la adopción de nuevas tecnologías por parte de las entidades financieras, dentro de las cuales se encuentra la emisión de instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube, uso de factores biométricos para los procesos de conocimiento del cliente, seguridad y calidad para la realización de operaciones mediante códigos QR, implementación de herramientas tecnológicas para el suministro de recomendaciones profesionales, y uso de tecnologías y fuentes alternativas de información para gestionar los riesgos.

Es así como Colombia cuenta con marco normativo habilitante para la innovación en el ecosistema financiero, pues facilita la adopción de tecnologías de vanguardia (inteligencia artificial y aprendizaje automático, blockchain, contratos inteligentes, computación en la nube, QRs, etc.) y el desarrollo de nuevos modelos de negocio, garantizando en todo momento una adecuada gestión de riesgos y la protección del consumidor financiero.

En cuanto al desarrollo de nuevos modelos de negocio, se ha hecho un esfuerzo regulatorio desde diferentes instancias, esto ha permitido la creación de nuevas licencias como las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (e-money) o las sociedades de financiación colaborativa (crowdfunding). También se han actualizado las reglas que permiten la prestación de servicios financieros a través de corresponsales, llevando esta actividad desde la corresponsalía física a la móvil y digital. No menos importante, es la actualización del régimen regulatorio de los sistemas de pagos de bajo valor, del cual se destaca el desarrollo de nuevas actividades como la adquirencia y la iniciación de pagos.

También se ha fortalecido el marco normativo en materia de gestión de riesgos de lavado de activos y ciberseguridad, las cuales se han diseñado de tal forma que faciliten la aparición de nuevos modelos de negocio en ecosistemas digitales y la adopción de nuevas tecnologías, garantizando siempre la protección de los consumidores y la estabilidad financiera.

Todo este proceso de promoción y adopción de la innovación en el sistema financiero ha sido acompañado de una estrategia de apertura del supervisor financiero dirigida a todos los participantes del ecosistema fintech, tanto vigilados como no vigilados. Ello responde a la necesidad de generar canales de comunicación con diferentes actores de la industria, buscando identificar y facilitar ideas novedosas y sostenibles que beneficien a los consumidores y pequeñas empresas. Estas actividades se han llevado

a cabo mediante la implementación de herramientas de innovación regulatoria al servicio de la ciudadanía, como es elHub, la Oficina de Innovación del Supervisor que se convierte en el punto de contacto del Supervisor con los actores del ecosistema FinTech u otras autoridades.

Hasta diciembre de 2022, elHub atendió 305 emprendimientos, entre entidades financieras vigiladas por Superfinanciera (22%) y emprendimientos fintech no vigilados por la Superfinanciera (78%), buscando resolver dudas sobre cómo navegar el marco regulatorio en materia de innovación, también manifestaron interés de desarrollar iniciativas de pruebas piloto en el espacio de pruebas controlado o en autorizarse ante la Superfinanciera en las verticales de fintechs vigiladas (banca digital, financiamiento colaborativo y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE).

También se cuenta con los espacios de prueba controlada (laArenera -sandbox del Supervisor y el Espacio Controlado de Prueba - sandbox Regulatorio ) como herramienta clave de innovación, la cual ha sido diseñada para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios financieros, facilitar la inclusión financiera y promover el desarrollo y competitividad del sector. Mediante estos espacios las entidades innovadoras pueden poner a prueba nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos o productos que tengan componentes de innovación en tecnologías, que tengan impacto en los servicios financieros y que representen un beneficio para el consumidor financiero, pero que por disposiciones normativas se encuentran impedidos para ser implementados.

Desde el lanzamiento de laArenera , la Superfinanciera ha atendido y guiado a entidades respecto a su interés y viabilidad de realizar pruebas en el marco del sandbox, confirmando el interés por este innovador espacio. A diciembre de 2022 se han recibido 28 solicitudes para testear en los sandboxes, se han aprobado 17 iniciativas, de las cuales 10 terminaron con éxito sus operaciones controladas y 7 de ellas se encontraban operando. Estas iniciativas han contado con la participación de entidades vigiladas (bancos, aseguradoras, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPEs, comisionistas de bolsa), así como por entidades fintech no vigiladas (pasarelas de pago, plataformas de tecnología y proveedores de servicios de activos virtuales); abarcando soluciones innovadoras para la vinculación digital a productos financieros, productos de seguros personalizados, así como desarrollos en el mercado de valores basados en blockchain.

Es de destacar que en agosto de 2022 se culminó con éxito la prueba piloto de emisión de un bono usando tecnología blockchain en laArenera de la Superfinanciera. El objetivo de esta prueba, que se constituyó en la primera de este tipo en América Latina y el Caribe, con los resultados se observar el impacto de la Tecnología de Registro Distribuido-DLT utilizando contratos inteligentes, un token no fungible y algoritmos de cifrado a lo largo de todo el ciclo de vida de un bono en el segundo mercado en términos de costos operacionales, tiempos, trazabilidad, documentación y asimetrías de

información hacia los participantes, entre otros. Este primer piloto fue catalogado como exitoso, toda vez que la autorización, inscripción inicial y posterior cancelación en el Registro Nacional de Valores y Emisores-RNVE, así como la emisión, negociación, registro de pagos y cumplimiento se realizaron en su totalidad con tecnología blockchain de manera ágil y segura. Durante el ciclo completo de negociación en el mercado de capitales colombiano se evidenciaron eficiencias en los tiempos y reducción en los costos. Adicionalmente, todos los participantes tuvieron la posibilidad de auditar todo el proceso en tiempo real.

A su vez, la Superfinanciera lanzó el Sandbox Challenge 2022 con el fin de promover y evaluar en el espacio controlado de prueba modelos de negocio que utilicen tecnologías de forma ingeniosa para la prestación de servicios financieros propios de las entidades vigiladas por este organismo y que por disposiciones regulatorias no pueden ser implementadas fuera del sandbox regulatorio. En esta convocatoria podían participar fintechs innovadoras (vigiladas y no vigiladas) que quisieran probar en el sandbox regulatorio iniciativas tecnológicas en actividades financieras propias de los establecimientos supervisados que generaran soluciones dirigidas a proyectos productivos asociativos o individuales de mediana y pequeña escala, soluciones financieras para las personas y sus actividades por cuenta propia, soluciones fintech verdes y comparadoras de servicios financieros.

Adicionalmente, el Supervisor Financiero ha venido apalancando la innovación en su quehacer, por la cual también es necesario establecer una estrategia que genere herramientas regulatorias y de supervisión regulatoria (RegTech/Suptech) y aprovechar los desarrollos tecnológicos para optimizar procesos internos y reduciendo cargas operativas para el sector. Para ello, se ha empezado por generar una estructura analítica transversal que responda a las necesidades de los supervisores y promueva el desarrollo de productos analíticos digitalizados. También se desarrollaron una serie de pruebas piloto, en ocasiones con apoyo de reconocidos proveedores de tecnología para tener una primera aproximación a las tecnologías, así como sus potenciales casos de uso.

Todo lo anterior ha contribuido a que el ecosistema financiero colombiano haya logrado recorrer la ruta de la transformación digital de manera destacable. Por ejemplo<sup>1</sup>, el crecimiento acelerado de las fintech ubica a Colombia como el tercer país de la región con mayor número de entidades fintech (279 empresas fintech en 2021), ubicándose solo por detrás de Brasil (771 empresas) y México (512 empresas). Además, es el segundo país de la región con mayor número de fintech por millón de habitantes ubicándose sólo por detrás de Argentina. Este comportamiento se ha traducido en un incremento de las solicitudes de constitución (crecimiento del 70% entre 2021-2022) y

---

<sup>1</sup> Fuente Banco Interamericano de desarrollo-BID ( <https://publications.iadb.org/es/fintech-en-america-latina-y-el-caribe-un-ecosistema-consolidado-para-la-recuperacion>)

funcionamiento (crecimiento del 120% entre 2021-2022) de nuevas entidades vigiladas por la Superfinanciera, con modelos de negocio y actividades heterogéneos.

Por su parte, durante el primer semestre de 2022 el 59% del valor de las operaciones monetarias se realizó mediante canales digitales, frente a un porcentaje del 47% en 2018. Este proceso de digitalización financiera se ha convertido en uno de los principales vehículos para aumentar mejor los indicadores de inclusión en Colombia. En efecto, el número de productos de depósito de naturaleza 100% digital superó los 40 millones en 2021, alcanzando más de 3.6 veces la cifra de hace 4 años. Las transacciones más frecuentes en este producto son las transferencias con un 58% (24% enviadas y 34% recibidas) y el 25% fueron retiros, con un ticker promedio por transacción de 160.000 pesos.

Así mismo, se mantuvo el acompañamiento, desde el punto de vista operacional y de ciberseguridad, a los programas que han ingresado a los espacios controlados de pruebas de la Superfinanciera, así como aquellos que se encuentran en evaluación del grupo de innovación financiera, tales como: eBono (Davivienda), operaciones de cash in y cash out (Banco de Bogotá, Bancolombia, Davivienda, Coltefinanciera y Movii) con criptoactivos y Alianza Tricolor (Davivienda, Bancolombia y Tuya).

De otra parte, se participó en el diseño y construcción de la hoja de ruta de finanzas abiertas que determinará las acciones a seguir para dar cumplimiento al Decreto 1297 de 2022, y se hizo acompañamiento a las mesas de trabajo con el Banco de la República, la Unidad de Regulación Financiera-URF y actores interesados en el diseño del sistema de pagos inmediatos-SPI.

## 2.5 Intermediarios financieros

- **Intermediarios Financieros y Conglomerados Financieros**

En el año 2022, los esfuerzos de supervisión se enfocaron en garantizar la adecuada gestión de riesgos, en un entorno de presión de márgenes, mayor apetito por riesgo y migración acelerada de la industria hacia la digitalización. También fueron monitoreadas las actividades enfocadas en cumplimientos normativos.

- **Presión de márgenes (determinantes de rentabilidad y solvencia)**

A través de la revisión de los planes de negocio y la aplicación de diferentes pruebas de estrés, que buscan evaluar los potenciales impactos sobre la rentabilidad y suficiencia del capital ante diferentes escenarios, se puso a prueba la estabilidad de las entidades en línea con los riesgos emergentes esperados. Igualmente, con la revisión de los reportes remitidos al supervisor y la ejecución de los diferentes ejercicios de inspección, durante el segundo semestre de 2022 se continuó con la evaluación a la evolución de los planes de negocio de las entidades, conforme a los factores

macroeconómicos que generaron presiones inflacionarias, lo que implicó ajustes en sus modelos de negocio e impactos en su condición financiera.

- **Seguimiento a planes de negocio**

Se evaluó con las entidades los cambios a su estrategia y modelo de negocio en el entorno de postpandemia. A través de reuniones periódicas con las entidades vigiladas, la revisión de los reportes remitidos al supervisor y la ejecución de los diferentes ejercicios de inspección, se evaluó el impacto en la condición financiera de las entidades a partir de la implementación de sus estrategias.

- **Pruebas de estrés de capital (Pruebas del supervisor)**

Desde 2020, la Superfinanciera estableció la realización periódica de pruebas de estrés del supervisor como herramienta complementaria al seguimiento del desempeño de los establecimientos de crédito. A partir de 2022, para los ejercicios postpandemia, se estableció la ejecución de las pruebas de manera semestral, para los cortes de marzo y septiembre.

Preventivamente, para las entidades con alerta en los ejercicios de estrés, se consideraron medidas de supervisión acorde con el riesgo observado bajo los escenarios hipotéticos. Las acciones definidas consideraron el factor de riesgo con mayor impacto en la actividad de los intermediarios, como el deterioro de cartera, el aumento en el costo de las fuentes de fondeo, la devaluación, entre otros. Las pruebas demostraron que a nivel agregado el sistema es resiliente frente a diferentes tipos de choque.

- **Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR)**

A través de la Carta Circular 22 de 2022 y con el fin de promover mejores prácticas que permitan avanzar hacia la implementación de los procesos de autoevaluación de capital y liquidez, la Superfinanciera definió que, para la remisión de las pruebas en 2022, las entidades deben enfocarse en fortalecer la identificación, diseño y ejecución de las acciones mitigantes, articulándolas con la estrategia de negocios de la entidad, la gestión de riesgos y la planificación de los niveles de capital y liquidez.

Conforme a las evaluaciones realizadas a los informes cualitativos de las pruebas de resistencia remitidos por las entidades, se evidenciaron los siguientes resultados,

**Aspectos positivos:**

- Mayor nivel de detalle en las acciones mitigantes (aspectos cuantitativos en sus definiciones),
- Mejóro la calidad de los informes respecto al año anterior, y
- Los choques considerados son consistentes con los escenarios macroeconómicos propuestos.

### Aspectos por mejorar:

- i. Se presentaron dificultades para diferenciar las acciones mitigantes de las realizadas en el curso normal de negocio,
- ii. Se contemplaron pocos impactos por choques relacionados con riesgo operacional, y
- iii. No se identificaron con claridad los efectos de las acciones mitigantes sobre los componentes del capital.

- **Adecuada gestión de riesgos**

Como parte del plan de supervisión de 2022, y con el objetivo de que las entidades aborden de manera adecuada los riesgos emergentes, la Superfinanciera viene desarrollando ejercicios asociados a la calidad en la originación de la cartera de consumo, la carga financiera, la normalización de la cartera, preparación frente a llamados al margen, la gestión de riesgo de tasa de interés del libro bancario, el Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo-LAFT, en operaciones bitcoin (subordinadas del exterior), la actualización del perfil de riesgo de las entidades evaluando actividades significativas, la calidad en la originación de la cartera de consumo y de vivienda, la carga financiera, la normalización de la cartera, gestión de riesgo de liquidez, entre otros. Adicionalmente, se han priorizado temas asociados a tecnología y canales, aplicación de la Ley de borrón y cuenta nueva, digitalización, fortalecimiento de los procesos asociados a ciberseguridad, resiliencia operacional y tercerización.

- **No objeción al modelo Sistema de Administración de Riesgos de Garantías-SARG**

En febrero de 2022, el Fondo Nacional de Garantías-FNG presentó solicitud de No Objeción a sus modelos del Sistema de Administración de Riesgos de Garantías-SARG, con el fin de alinearse al Capítulo XXII de la circular básica contable y financiera-CBCF en materia de los modelos de reservas y tarifación. Frente a este ejercicio se han evaluado aspectos relacionados con:

- i. Gobierno y estructura organizacional de los modelos,
- ii. Políticas y procesos de administración de bases de datos insumo de las metodologías,
- iii. Desarrollo de notas técnicas,
- iv. Procesos de validación y backtesting,
- v. Análisis técnico y escogencia de los modelos e,
- vi. Impacto financiero (solvencia).

Una vez culminada la evaluación se emitirá el pronunciamiento final sobre la no objeción de los modelos.

- **Cumplimiento normativo**

**Solvencia Basilea III (Decreto 1477 de 2018 y Decreto 1421 de 2019)**

Luego de la migración en 2021 al marco de solvencia bajo los estándares de Basilea III, la totalidad de los establecimientos de crédito ya cuentan con el 50% de los colchones de conservación y sistémico (este último aplica para las entidades identificadas como sistémicas), conforme a la transición gradual de constitución de colchones establecida en la regulación.

El colchón de conservación amortigua el impacto de periodos de crisis económicas y financieras, mientras que el sistémico reduce la severidad de los problemas que podrían ocasionar las dificultades financieras de entidades con importancia sistémica en la economía. Con la adopción de estos estándares se mejoró la capacidad de absorción de pérdidas de las entidades, a través de niveles de capital fortalecidos para enfrentar los riesgos emergentes.

**Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR**

Durante el 2022, se avanzó con la revisión de los avances de las entidades al cumplimiento de sus planes internos de implementación para el cumplimiento y desarrollo de las instrucciones contenidas en el Capítulo XXXI y XXXII de la circular básica contable y financiera-CBCF.

Adicionalmente, mediante la conformación del Grupo Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR, se ha coordinado, gestionado y dado respuesta a las inquietudes de las entidades vigiladas, en el proceso de implementación y entrada en vigencia del Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR. Mediante el trabajo coordinado de las distintas áreas que participan del grupo se ha logrado consolidar las inquietudes en un banco de preguntas, de manera que se mantengan posiciones unificadas frente al sistema financiero.

**Revisoría fiscal**

Producto de las observaciones del Financial Sector Assessment Program-FSAP y del Informe Report on the Observance of Standards and Codes-ROSC o Informe sobre Observancia de Códigos y Normas de su traducción al español, se requirió a las revisorías fiscales de seis (6) bancos, una (1) cooperativa financiera, entre otras entidades, la realización de unas mesas de trabajo para presentar la planeación ejecutada en 2022, los principales hallazgos, la ejecución de las auditorías financieras, de cumplimiento y de control interno, los procedimientos y criterios considerados para la elaboración del formato de informe de revisoría fiscal y los asuntos, temas o impactos derivados de la aplicación del marco técnico normativo aplicable a la revisoría fiscal.

Dichas mesas de trabajo se realizaron con el fin de mantener una comunicación frecuente con las revisorías fiscales, conocer los resultados de su trabajo y compartir

experiencias e inquietudes, que permitan fortalecer y optimizar el trabajo de supervisión y control que se adelanta a las entidades financieras.

- **Sociedades Especializadas en Pagos y Depósitos Electrónicos (SEDPEs)**

Producto del Comité de Supervisión del mes de junio de 2022, se acordó establecer un protocolo de acción para cuando se presenten los descálces en el proceso de cierre diario de las Sociedades Especializadas en Pagos y Depósitos Electrónicos -SEDPEs; así, se cumplió un trabajo de seguimiento al proceso de reporte de la información en el formato 530 “Control Diario de las Operaciones de las SEDPEs” utilizada para el cálculo de dicho indicador y se estableció el protocolo anotado.

Sobre el particular, se validó en detalle las cuentas en Establecimientos de Crédito o en el Banco de la República en las cuales las Sociedades Especializadas en Pagos y Depósitos Electrónicos -SEDPE, mantiene los recursos captados a través de depósitos de sus clientes; las políticas, procesos, procedimientos y controles asociados al manejo de efectivo; así como particularidades sobre la información reportada en el Formato 530 - Control diario de las operaciones de las SEDPE. A partir de esta evaluación, se generaron los requerimientos correspondientes para el fortalecimiento de controles, aclaración sobre aspectos incorporados en los documentos internos relacionados con el manejo de liquidez e instruyó a las entidades sobre el reporte correcto de cuentas en el Formato 530.

- **Supervisión prudencial fortalecida para Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV (Decreto 1692 de 2020)**

El enfoque de supervisión para las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV está orientado en la evaluación de los riesgos inherentes propios del Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV, involucrando el análisis de interconexiones y condición sistémica que implican estas entidades para la industria financiera, particularmente desde la perspectiva del riesgo operacional. De igual forma, la supervisión monitorea y evalúa la gestión que realizan los órganos de administración y control, con relación a la actividad de compensación y liquidación, el potencial rol de las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV como proveedores de servicios de pago y actividades relacionadas con el procesamiento de pagos, transferencia de fondos y suministro de tecnologías en ambientes presente y no presente, así como otras conexas.

Se autorizaron los Reglamentos de Funcionamiento de los ocho (8) Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV-SPBV del país administrados por sistema automático de transferencia de fondos-ACH por sus siglas en inglés; la revisión evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos, incluyendo, entre otros temas, las obligaciones y responsabilidades de las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV y de sus participantes, las políticas y metodologías establecidas para la fijación de tarifas, y el modelo y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos de los Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV incluyendo el riesgo legal, de liquidez, operativo y sistémico.

Por su parte, el plan de supervisión 2022 incorporó el desarrollo de un proceso extra situ transversal, para las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV entre enero y agosto de 2022. Su objetivo consistió en capturar los principales elementos de conocimiento del negocio y el cumplimiento de los deberes de divulgación de información al mercado sobre las características de los Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV a cargo; criterios de acceso, tarifas aplicables, entre otros elementos de interés para participantes, comercios y el público en general. Este ejercicio de supervisión se nutre de la revisión realizada de los Reglamentos y del monitoreo sobre aspectos de gobierno corporativo.

Igualmente, en agosto finalizó el ejercicio extra situ transversal para las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, el cual culminó con el desarrollo de la plantilla de conocimiento de negocio para siete (7) Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, así como con la validación del cumplimiento de sus deberes de fijación y divulgación de tarifas, entre otra información al público en páginas web, de acuerdo con lo reglamentado en el Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1692 de 2020.

El diagnóstico de negocio permitió tener un entendimiento de las líneas de negocio y actividades conexas que desarrollan las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, la forma cómo se interconectan los participantes de los Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV en sus diferentes roles, así como aspectos de concentración asociados a los volúmenes de operaciones compensadas y liquidadas. Por su parte, la evaluación del cumplimiento de la publicación de tarifas y otra información relevante de los Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV implicó que se definiera un esquema de gobierno para garantizar que la información a los participantes, comercios y público en general sea íntegra, consistente, completa y actualizada, estableciendo los procedimientos para obtener la información correspondiente por parte de participantes y franquicias, todo con el objetivo de promover la competencia y la protección al consumidor. Asimismo, se validaron los procedimientos establecidos por las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV en cuando a la aprobación de tarifas en virtud del deber de la correcta administración de conflictos de interés.

Adicionalmente, se participó en las diferentes mesas de trabajo interinstitucionales organizadas por el Banco de la República sobre la creación del Sistema de Pagos Inmediatos-SPI que administrará dicha autoridad en su rol de las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV. La definición del esquema para el Sistema de Pagos Inmediatos-SPI fue presentada por el Banco de la República al mercado el 2 de diciembre de 2022.

El 28 de octubre de 2022 se publicó la Circular Externa 024, mediante la cual se imparten instrucciones relacionadas con el reporte de información de las actividades que desarrollan las Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-ASPBV. Este nuevo formato implica la transmisión de información a la Superfinanciera mediante mecanismo API (interfaz de programación de aplicaciones). La primera información oficial se empezará a reportar a partir de febrero de 2023 con información a corte de enero de 2023.

- **Alianzas de criptoactivos**

Durante el segundo semestre de 2022, seis (6) alianzas autorizadas para el piloto en la Arenera estuvieron en operación con avances significativos en participación de usuarios y volúmenes transados. A corte de noviembre de 2022, aproximadamente 4.000 consumidores financieros participaron en el piloto, realizando 11.964 transacciones equivalentes a \$4.818 millones de operaciones de cash-in y cash-out producto de la compra y venta de criptoactivos. Dichas alianzas, desde junio de 2021 son monitoreadas, integrando el seguimiento y medidas de supervisión de las áreas de riesgo.

La experiencia en el monitoreo del desarrollo de estas alianzas ha provisto a la Superfinanciera con elementos sobre la dinámica de este tipo de relaciones y los riesgos asociados, los cuales fueron considerados en la definición del Proyecto de Circular Externa-PCE-) sobre Vinculación de Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (PCE17 de julio de 2022).

- **Implementación y desarrollo de la arquitectura financiera abierta (Decreto 1297 de 2022)**

Se participó en cuatro (4) talleres de entendimiento y contextualización del open finance, dictados por el International Finance Corporation-IFC del Banco Mundial y en seis (6) sesiones para conocer experiencias internacionales con, Banco Central de Brasil, OBIE Reino Unido, Singapur, Arabia Saudita y con privados que han desarrollado estándares en Europa y Asia.

De otro lado, en coordinación con el Grupo Innova, se construyó la hoja de ruta de finanzas abiertas a seguir por la Superfinanciera, la cual fue presentada en diciembre de 2022 a distintas autoridades, entre las cuales se encuentra el Banco de la República, Unidad de Regulación Financiera - URF y a la industria.

El proyecto continúa en desarrollo y se espera que para julio de 2023 la Superfinanciera emita las primeras instrucciones relativas a los estándares tecnológicos, de seguridad y otros que considere necesarios para el desarrollo de la arquitectura financiera abierta en Colombia.

- **Conglomerados financieros - Holdings financieros**

Con base en el perfil de riesgo de los Holdings Financieros-HF, la supervisión se ha centrado en dos hitos principales de la regulación de los Conglomerados Financieros-CF:

- El primero se orienta a realizar seguimiento a las políticas y límites de exposición intragrupo y con vinculados de los Conglomerados Financieros-CF, generando las concentraciones en las exposiciones intragrupo y con vinculados, identificando factores de riesgos (contraparte, jurisdicción, tipo de instrumento, sector económico,

entre otros). Con base en ello, se evalúan las interconexiones, que son un insumo para los ejercicios de contagio, los cuales incluyen el análisis de las jurisdicciones donde operan los Conglomerados Financieros.

- El segundo se refiere al proceso que en la actualidad adelantan los Holdings Financieros-HF, tendiente al desarrollo e implementación del Marco de Gestión de Riesgos-MGR; en estos procesos de supervisión se han abordado temas relacionados con los lineamientos y directrices para la gestión del riesgo estratégico, las metodologías implementadas para la evaluación de los riesgos (concentración y contagio), los informes y reportes para la toma de decisiones, la implementación del sistema de información y la agregación de datos, y la forma como interactúa la auditoría interna en este proceso.

En desarrollo de estos procesos, se revisaron los distintos fundamentos presentados por las entidades para solicitar acogerse a la ampliación del plazo para la implementación de la agregación de datos que establece la Circular Externa 13 de 2019. Para tales efectos, se consideró procedente otorgar la ampliación del plazo hasta junio de 2023.

Por otra parte, se han venido adelantando evaluaciones acerca del alcance la supervisión que ejerce la Superfinanciera a los holdings financieros-HF y de las entidades que integran los conglomerados financieros-CF, en materia de gobierno corporativo y conflictos de interés.

- **Subordinadas del Exterior**

En el segundo semestre de 2022, se mantuvo el seguimiento regular de la evolución financiera, operativa y de riesgos, emergentes de las subordinadas del exterior, en donde el foco ha pasado del riesgo de crédito, al riesgo operacional y de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo-LAFT. De igual forma, se viene monitoreando el incremento del riesgo país en El Salvador y su adecuada incorporación en la evaluación periódica del deterioro de las inversiones.

Igualmente, se han adelantado mesas de trabajo con las entidades matrices orientadas a evaluar el perfil de riesgos de las subordinadas, a través de la evaluación de su desempeño financiero, las líneas de reporte, la adopción de mejores prácticas corporativas y la identificación de las potenciales señales de alerta derivadas del riesgo país en las diferentes jurisdicciones donde operan los Conglomerados Financieros-CF.

- **Sobre la identificación de conglomerados financieros, holdings u otras entidades – Grupo Bicentenario.**

Junto a la Dirección General de Participaciones Estatales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se han sostenido diferentes reuniones relacionadas con la conformación del conglomerado financiero del Estado denominado Grupo Bicentenario. Internamente se han atendido varias consultas sobre el particular y se propuso un

cronograma de las actividades que se realizarían una vez se cumplan los presupuestos legales para identificar el holding financiero y las entidades que conformaran el conglomerado. Al cierre de 2022, se está a la espera de los elementos adicionales que se incluyan en el Plan Nacional de Desarrollo propuesto por el nuevo gobierno.

- **Conformación Grupo Interno de Trabajo Fintech, Intermediarios Financieros**

Mediante la Resolución No. 0360 del 25 de marzo de 2022 fue constituido el Grupo para Fintechs de Intermediación Financiera adscrito a la Delegatura para Intermediarios Financieros. Este Grupo se especializa en la supervisión de intermediarios financieros con enfoque 100% digital y en Sistemas de Pago de Bajo Valor-SPBV, a partir del análisis y evaluación de sus modelos de negocio y perfil de riesgos.

El Grupo tiene como objetivos facilitar las actividades de supervisión para Fintechs y Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, así como para modelos de innovación vigilados a través del Certificado de Operación Temporal. También facilita las actividades de supervisión a través de la evaluación del perfil de riesgos para Fintechs de intermediación financiera y modelos digitales innovadores, aplicando los principios de materialidad y proporcionalidad, de acuerdo con el marco integral de supervisión-MIS. El Grupo también participa activamente en el desarrollo de nuevos esquemas y modelos de supervisión, proponiendo las actualizaciones que correspondan conforme a las innovaciones y nuevos esquemas financieros, en coordinación con los demás equipos de la Superfinanciera también relacionados con esta materia.

## 2.6 Sector asegurador

Durante el primer semestre del 2022, la Superfinanciera enfocó sus recursos en actividades relacionadas con el mantenimiento de la estabilidad, la resiliencia de las entidades, y la protección al consumidor financiero y adelantó diferentes trabajos relacionados con ejes prioritarios en materia de seguros, que se describen a continuación:

- **Estabilidad y sostenibilidad de la industria**

El pilar de estabilidad del sector asegurador fue abordado mediante la revisión de la solvencia, siempre en búsqueda de que las entidades tengan los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones con los consumidores financieros. Además, se realizaron análisis sobre los riesgos asociados al cambio climático y el pago de indemnizaciones.

- **Pruebas de estrés**

Durante el primer semestre del año 2022, para la industria aseguradora se realizaron dos ejercicios para modelar el comportamiento financiero de las entidades aseguradoras ante diversos escenarios de choque de variables, con el fin de evaluar el cumplimiento de sus Controles de Ley. Para esto, se utilizó una herramienta que incorpora información histórica de las entidades para pronosticar el estado de pérdidas y ganancias de forma mensual. Los ejercicios realizados permiten priorizar los ejercicios de supervisión de aquellas entidades que resulten con alertas.

En particular en el segundo ejercicio se complementaron los ejercicios con la incorporación de dos escenarios de posibles choques de mercado, ante la expectativa por posibles subidas de tasas de interés, los riesgos políticos, el conflicto en Ucrania, y la acción de la Reserva Federal y otros bancos centrales para contener la inflación. Las alertas generadas por los ejercicios de modelación, explicadas por la desvalorización de los activos, sirven de base para hacer un seguimiento efectivo y ágil a aquellas compañías que se han identificado con mayores vulnerabilidades, y que se enfatice la supervisión en el seguimiento a las reservas técnicas y el patrimonio técnico, principalmente. Derivado del seguimiento realizado varias entidades complementaron su gestión de capital con capitalizaciones adicionales u otras medidas encaminadas al robustecimiento de su nivel de solvencia.

- **Solvencia II y Normas Internacionales de la Información Financiera -NIIF 17**

La Superfinanciera apoyó el trabajo de la consultoría contratada por la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF y Federación de Aseguradores Colombianos-Fasecolda para realizar estudios técnicos que permitan definir un plan de adaptación gradual de la regulación actual de requerimientos de capital hacia la regulación basada en riesgo Solvencia II y sobre la implementación de las Normas Internacionales de la Información Financiera-NIIF 17 en Colombia, determinando el impacto de su aplicación y planteando recomendaciones teniendo en cuenta las particularidades locales.

Como avances de la consultoría de Solvencia II, se realizó un segundo ejercicio de impacto cuantitativo con base en una propuesta para Colombia de lo que sería el balance económico y de la Fórmula Estándar de acuerdo con la calibración de riesgos para determinar los requerimientos específicos de capital. Con base en dichos resultados el consultor presentó los documentos con la propuesta de implementación de Solvencia II en Colombia. La Superfinanciera remitió inquietudes y comentarios sobre las propuestas del consultor respecto de los requerimientos de capital, el gobierno corporativo, y el Own Risk and Solvency Assessment-ORSA (Autoevaluación de Riesgos y Solvencia).

Respecto de la consultoría de Normas Internacionales de la Información Financiera-NIIF 17, durante el año 2022 se realizó un segundo ejercicio de impacto, el cual servirá de insumo para definir la convergencia normativa en Colombia y el plan de implantación

en conjunto con Federación de Aseguradores Colombianos-Fasecolda, Unidad de Regulación Financiera-URF y Consejo técnico de la contaduría pública-CTCP.

Adicionalmente la Superfinanciera ha participado del “*Comité de expertos en seguros*” creado por el Consejo técnico de la contaduría pública-CTCP, en donde se discute la forma de implementar las Normas Internacionales de la Información Financiera NIIF 17 en Colombia. En la misma línea, la Superfinanciera participó en las reuniones del “Comité de Técnico de Expertos en Seguros” que conformó el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, en el cual se presentaron las propuestas del consultor y se discutió sobre la forma de implementar la Normas Internacionales de la Información Financiera NIIF 17 en Colombia. Con base en los dos ejercicios de impacto, el consultor presentó sus recomendaciones para la convergencia normativa en Colombia en distintos documentos, a los cuales la Superfinanciera remitió inquietudes y comentarios.

- **Comisión del cambio climático a El Salvador y gestión de riesgos asociados al cambio climático en entidades aseguradoras**

La Superfinanciera participó en la capacitación/taller regional sobre finanzas sostenibles, que se desarrolló los días 17 y 18 de marzo de 2022, en la ciudad de San Salvador, El Salvador, convocado por el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras-CCSBSO, en el marco del Acuerdo de Cooperación en materia de Riesgos Ambientales y Sociales, suscrito entre el Consejo y los organismos internacionales International Finance Corporation-IFC, Norfund (Fondo noruego) y Development Finance Company-FMO.

El evento tuvo como objetivo generar conocimientos sobre los componentes en el ámbito del Acuerdo de Cooperación en materia de Riesgos Ambientales y Sociales, tanto para los miembros del Comité Ad hoc de Riesgos Ambientales y Social-CRAS, como para los equipos de contraparte internos, que desarrollarán las actividades en cada jurisdicción, a fin de empoderarlos en estos temas. La participación en este evento permite continuar con las metas establecidas para la promoción de las finanzas verdes y la gestión del riesgo ambiental y climático, afianzando los conocimientos en esta materia a quienes están a cargo de desarrollar esta labor.

En el evento, La Superfinanciera expuso cuatro líneas de trabajo dentro de la experiencia en finanzas verdes de nuestro país, correspondientes a:

- i. Taxonomía,
- ii. Integración de asuntos Environmental, Social, and Governmental-ESG,
- iii. Riesgos Climáticos, y
- iv. Divulgación de asuntos Environmental, Social, and Governmental-ESG.

Al respecto, se obtuvo retroalimentación dadas las diferencias entre los países centroamericanos. Así mismo, se llevaron a cabo ejercicios de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas-DOFA que son extensibles a procesos que están desarrollándose como parte del Plan de Supervisión 2022. Específicamente, se

encuentra en desarrollo un proceso de inspección extra situ transversal 2022 para el sector asegurador relacionado con los temas climáticos, con el cual se busca profundizar en los resultados de las encuestas de oportunidades y riesgos climáticos que ya fueron atendidas por las compañías de seguros por requerimiento de la Superfinanciera, con el objetivo de contar con una primera guía de buenas prácticas específica para el sector asegurador y realizar evaluaciones preliminares de la medición de estos riesgos para las entidades.

- **Cambio Climático**

La Superfinanciera reconoce la capacidad técnica y la experiencia de las compañías de seguros para evaluar, gestionar y asegurar riesgos catastróficos, y comprende su relevancia macroeconómica en los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático, además, su rol en la movilización de recursos como inversionistas institucionales. Es así que, frente a la incorporación de los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG, incluidos los climáticos, en el sistema financiero, se avanzó en un ejercicio de supervisión principalmente enfocado en las compañías de seguros generales, cuyo objetivo fue identificar los rezagos en la gestión del riesgo de cambio climático en las aseguradoras, y realizar un diagnóstico para identificar las medidas que deben ser adoptadas para la integración de aspectos derivados del cambio climático en las evaluaciones y en la medición de la exposición a riesgo de estas entidades. El resultado de este proceso de supervisión permitió identificar frentes específicos en los que la Superfinanciera puede orientar a la industria aseguradora en curso hacia la incorporación de estos temas a sus decisiones de negocio y construcción de resiliencia.

En virtud de lo anterior, se desarrolló un Documento Técnico de expectativas que busca orientar y dar herramientas a las compañías de seguros generales, vida y cooperativas de seguros, frente a los aspectos para tener en cuenta en la incorporación de los factores de riesgo climático en sus decisiones de negocio, incluida la gestión de estos riesgos. Este documento será compartido para comentarios de la industria y el público en general en las primeras semanas de 2023 para su posterior emisión oficial.

En este sentido, la Entidad pretende integrar los riesgos relacionados con el cambio climático en el Marco Integral de Supervisión, de manera gradual y progresiva, partiendo de la expedición de documentos técnicos de este tipo, práctica utilizada por otras jurisdicciones, en línea con las recomendaciones del Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System-NGFS para supervisores.

- **Supervisión de procesos de indemnizaciones**

Durante el primer semestre de 2022 se continuó con las actividades para la evaluación de la gestión de siniestros de la industria en los ramos de seguro de Automóviles, Desempleo, Accidentes Personales y Vida Grupo, teniendo una evaluación de la mitad del mercado, de acuerdo con las primas emitidas, de cada uno de los ramos de seguro objeto de revisión. Esta evaluación se alinea con la revisión del cumplimiento de lo

establecido en la Parte II, Título IV, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, que en el numeral 2.2.1.1 se refiere al Libro Radicador de Siniestros.

El análisis abarcó la revisión de manuales y políticas del proceso de siniestros, así como, la solicitud de expedientes y pruebas de recorrido en los sistemas de información, tomando como punto de partida la información contenida en el libro auxiliar de siniestros que tienen a disposición las entidades, correspondiente a los siniestros vigentes, es decir, nuevos siniestros, siniestros cerrados y siniestros abiertos, para los que se realizó una importante labor de minería de datos para tomar como base más de un millón siniestros para los ramos.

A partir de lo anterior, se identificaron puntos de decisión durante la atención del proceso de los siniestros que marcan la pauta de lo que puede ser para el asegurado un proceso de atención ágil y eficiente o posibles barreras que amplían los tiempos y aumentan las tasas de objeción, dado como resultado un importante diagnóstico de las características de la información sobre los siniestros que usan las aseguradoras, permitió no solo comprender las dinámicas por ramo, sino además identificar acciones de supervisión que pueden ser adoptadas para mejorar los procesos de indemnización de las compañías de seguros, procurando buenas prácticas de mercado que favorecerán a las entidades y al consumidor financiero.

Adicionalmente, se realizaron ejercicios exhaustivos de análisis de datos de la información remitida por las entidades respecto de los siniestros vigentes desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2022, con el objetivo de identificar casos de profundización que serán objeto de mayor supervisión. Dichos ejercicios de análisis de datos fueron segmentados en 5 procesos enfocados en las evaluaciones de la temporalidad de los siniestros:

- i. Siniestros sin fecha de reclamación: se evidenciaron 230.607 registros que no reportaron fecha de reclamación, de los cuales 28.502 contaban con fecha de liquidación.
- ii. Siniestros con fecha de reclamación y liquidación: respecto de 670.432 se contó con toda la información para la evaluación de las temporalidades entre las diferentes fechas de desarrollo de los siniestros, tras lo cual se seleccionaron varias entidades para revisión más profunda.
- iii. Siniestros con fecha de reclamación y sin fecha de liquidación: 97.597 registros sin fecha de liquidación.
- iv. Identificación de entidades con mayores inconsistencias.
- v. Identificación de las entidades con mayores tasas de objeción y con siniestros en procesos judiciales.

Para todos los casos seleccionados, se revisaron directamente los expedientes con el fin de evaluar íntegramente el proceso de indemnización con el objetivo de identificar oportunidades de mejora e implementar los correctivos necesarios.

- **Monitoreo a cumplimiento normativo**

Revisión de expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT Nueva Ley (Ley 2161 de 2021)

En cuanto la aplicación de las nuevas leyes que regulan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT y establecen descuentos en la correspondiente prima a los tomadores de las pólizas por buen comportamiento o por ser propietarios de vehículos a gas, y con el objetivo de revisar el cumplimiento de las disposiciones y beneficios allí establecidos, se adelantó ejercicio de supervisión transversal a través del cual se requirió a las entidades el reporte de la siguiente información:

- i. Incentivos (descuentos) otorgados a los diferentes tomadores que cumplen con las condiciones para acceder éstos,
- ii. Los cargos de intermediación asociados a la expedición de las pólizas del ramo,
- iii. La identificación y calificación de los riesgos asociados al cumplimiento normativo,
- iv. Canales de comercialización dispuestos por las entidades, y
- v. Mecanismos y procesos de control dispuestos por las entidades.

Como resultado del análisis de dicha información se encontró que las entidades están cumpliendo con sus obligaciones y en los casos que se han identificado debilidades se han instruido la forma de subsanarlas. En ese sentido, se han impartido las siguientes instrucciones y se han obtenido los siguientes logros:

- i. Funcionamiento del mecanismo de verificación de las condiciones, esto es, renovación oportuna, continuidad en la propiedad del vehículo y no reportar siniestros,
- ii. Devolución de dinero a los consumidores financieros merecedores de dichos beneficios, además de la disponibilidad de los canales de contacto para una devolución efectiva a dichos beneficiarios (20 mil devoluciones efectivas),
- iii. Procesos en el sistema de control interno para la liquidación automática de los cargos de intermediación y las acciones para garantizar el control al límite del 5% establecido en la Ley 2161 de 2021. Adicionalmente, reporte de la estrategia y/o actividades de control establecidas por parte de la revisoría fiscal de la entidad,
- iv. Reporte de los canales de ventas a nivel nacional y cruce de la información con los formatos de la Superfinanciera para analizar la colocación de pólizas de las entidades en todo el territorio nacional,

Igualmente en este periodo se llevaron a cabo procesos asociados a la expedición a nivel nacional del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT, realizando un extrasitu transversal asociado con el seguimiento a los diferentes canales de comercialización del producto y los procesos establecidos en las entidades para verificar el cumplimiento de la expedición; así mismo, se adelantó un extrasitu transversal con el objetivo de verificar el proceso de expedición del mencionado seguro en las ciudades de Neiva, Cartagena, Cali y Bogotá, en diversos puntos de venta informados por varias compañías de seguros, acompañado de un procedimiento de

supervisión In Situ en dichas ciudades, desarrollado incluyendo aspectos propios a la supervisión de temas directos de consumidor financiero.

Mediante un proceso de supervisión paralelo, se adelantó la revisión de los canales de distribución del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT, disponibilidad y capacidad de la plataforma tecnológica, parametrización y cambios de los sistemas, administración de los datos, verificación de código fuente, manejo de logs, servicios de terceros, indicadores de servicio y evaluaciones de la Auditoría Interna, para varias aseguradoras.

Del primer ejercicio se concluye que la estructura de los canales de comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT sufrió un cambio material en el sentido que se focalizaron canales como los digitales y las sucursales de las entidades, mientras que aquellos tercerizados (agencias, agentes, corredores, aliados estratégicos, etc.) disminuyeron de manera importante debido, entre otras, al límite del 5% en los cargos de intermediación

- **Cumplimiento del régimen de transición del Decreto 1349 de 2019**

Se llevó a cabo el seguimiento a la aplicación del régimen de transición del Decreto 1349 de 2019 sobre patrimonio técnico. En particular, se hicieron revisiones transversales sobre las deducciones al Patrimonio Básico Ordinario por inversiones de capital en entidades sometidas al control y vigilancia de la Superfinanciera y sobre la aplicación de las matrices de transición para calcular el riesgo de crédito asociado al reaseguro. En algunos casos, estas revisiones implicaron ajustes para aplicar las deducciones al Patrimonio Básico Ordinario y retransmisiones del formato de solvencia.

- **Seguro Decenal**

Teniendo en cuenta que el Decreto 282 de 2019 adicionó reglamentación al Decreto 1077 de 2015 en relación con el seguro decenal como protección al comprador de vivienda, se ha revisado que el sector esté cumpliendo con la regulación establecida.

Valga anotar, con corte al 16 de junio de 2022, las compañías que cuentan con la autorización del ramo decenal son: Seguros Comerciales Bolívar S.A., Seguros Generales Suramericana S.A., Seguros Alfa S.A., Compañía Mundial de Seguros S.A., La Previsora S.A. Compañía de Seguros y SBS Seguros de Colombia S.A

- Seguimiento a la implementación del Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR

Durante el segundo semestre del 2022 se revisó que las entidades avanzaran en el cumplimiento de sus planes internos de implementación para el cumplimiento y desarrollo de las instrucciones contenidas en los nuevos Capítulos XXXI y XXXII de la circular básica contable y financiera-CBCF.

Adicionalmente, mediante la conformación del Grupo Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR, la Superfinanciera ha coordinado, gestionado y dado respuesta a las inquietudes de las entidades de todas las industrias en el proceso de implementación y entrada en vigencia del Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR. Mediante el trabajo coordinado de las distintas áreas que participan del grupo se ha logrado consolidar las inquietudes en un banco de preguntas, de manera que se mantengan posiciones unificadas frente al sistema financiero.

- **Órdenes, Sanciones y otras disposiciones**

A continuación, se relacionan las sanciones, pliegos y ordenes administrativas impuestas por las delegaturas para Conglomerados Financieros, Intermediarios Financieros, y Seguros adscritas a la Delegatura adjunta para Intermediarios Financieros y Seguros:

Conglomerados Financieros e Intermediarios Financieros, realizaron las siguientes medidas:

- Órdenes administrativa en las siguientes materias: modificación de tasa de interés inicialmente pactada, en créditos otorgados para financiar proyectos de construcción de vivienda, durante la vigencia de las respectivas obligaciones, apartándose de lo dispuesto en los artículos 25 y 17 (numeral 2) de la Ley 546 de 1999, y con falta al principio de debida diligencia establecido en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero por los montos pendientes de reintegro a los consumidores afectados;
- Pliegos de cargos a entidades por incumplimiento a límites individuales de cupos de crédito; por incumplimiento en la clasificación de la cartera microcrédito y cobro de tasas de interés en exceso, y a almacenes generales de depósitos relacionados con:
  - i. Custodia de mercancías,
  - ii. Controles no implementados o inefectivos desde el punto de vista Sistema de Administración del Riesgo Operativo-SARO,
  - iii. Controles para aplicar en los lugares de depósito que se usen para el bodegaje,
  - iv. Registro de eventos - sistema de administración de riesgo operacional, y
  - v. Falta de identificación de riesgos.
- Sanciones a establecimientos bancarios en relación con ajustes operativos reiterados derivados del potencial o real deterioro de la capacidad de pago de los deudores del producto de libranza como actividad significativa-AS; por realización de inversiones indirectas sin solicitar la autorización correspondiente o informando a esta Superfinanciera.

- Dos entidades presentaron autoliquidación de sanción por defectos en el promedio diario de encaje requerido para los establecimientos de crédito, conforme al numeral 5 del Artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero-EOSF
- Finalmente, respecto de una entidad de carácter digital, se adoptó medida consistente en instarle a fortalecer los controles para que no se vuelvan a presentar diferencias entre los recursos captados y los depósitos en el Banco de la República y/o en depósitos a la vista de la Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE, en establecimientos de crédito, control de ley de Manejo de Efectivo.

- **Seguros**

Se impusieron sanciones a entidades aseguradoras por el incumplimiento de las obligaciones asociadas a la atención de las reclamaciones presentadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS con cargo a los seguros de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT; por exceder el límite máximo de retención neta; por el incumplimiento de los presupuestos relacionados con la atención oportuna de las reclamaciones presentadas por Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT, particularmente aquellas relacionadas con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS.

Se impusieron también medidas consistentes en llamado de atención por incumplimientos con la atención de siniestros de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS y porque no se atendió en debida forma un requerimiento de la Superfinanciera.

De otro lado, se emitieron cuatro (4) órdenes administrativas: por el incumplimiento al control de ley de capital mínimo de un corredor de seguros y un corredor de reaseguros, por no dar una adecuada implementación al Plan Integral de Gestión de Terremoto PIGT por parte de una aseguradora y a una capitalizadora por la forma en que se calculan las prescripciones (impacto de 40.000 millones aproximadamente para la entidad) y oportunidades de mejora en la forma en que se notifica a los suscriptores de los títulos sobre el vencimiento de los mismos, lo que generara un plan de acción para informar adecuadamente a aproximadamente 182.000 clientes..

## 2.7 Mercado de Capitales

- **Sector emisores**

Se adoptaron medidas para el cumplimiento de los deberes y obligaciones que rigen el mercado de valores, orientados a proteger a los inversionistas y proveer información oportuna, completa y suficiente para la toma de decisiones de inversión por parte de los diferentes participantes del mercado.

Como parte de la supervisión a los emisores de valores se realizaron cuatro (4) inspecciones in situ y tres (3) extra situ, con el fin de conocer y evaluar sus políticas, procedimientos y controles en los procesos de preparación y reporte de información relevante y financiera al mercado de valores, gestión y reporte de los riesgos del objeto social, desarrollo del gobierno corporativo y la atención y protección al inversionista.

Para cada uno de estos procesos evaluados, se formularon las recomendaciones necesarias para fortalecer los mecanismos y procedimientos establecidos por los emisores, principalmente encaminados a que la auditoría interna realice los controles respectivos y robustecer el sistema de gestión de riesgos, con el fin de garantizar el adecuado suministro de información al mercado de valores.

Igualmente, se realizaron dos (2) inspecciones extra situ transversales. La primera con el propósito de evaluar el cumplimiento dado por los emisores de bonos verdes respecto de los reportes de información sobre este tipo de emisiones, cuyos recursos fueron destinados exclusivamente a financiar o refinanciar ya sea en parte o totalmente, proyectos, planes de inversión nuevos o existentes, actividades de investigación y desarrollo, o uso de fondos que puedan relacionarse con acciones para:

- Mitigar los impactos negativos al medio ambiente y al cambio climático y/o para adaptarse a sus efectos, y/o
- Generar efectos positivos sobre el medio ambiente.

El segundo ejercicio de supervisión transversal se enfocó en la realización de un diagnóstico preventivo con el fin de conocer el avance en la implementación de lo establecido en el Decreto 151 de 2021. En desarrollo de este ejercicio de supervisión se recibieron 158 planes de implementación de los emisores de valores incluidos emisores del sector real, vigilados y administradores de fondos de inversión colectiva-FIC y fondos de capital privado-FCP.

Como resultado del ejercicio, en lo que respecta a la publicación de información relevante, se evidenció que los emisores modificaron sus procedimientos internos para la identificación, elaboración y publicación de información relevante, y se han venido preparando para su entrada en vigencia, a través de capacitaciones y mesas de trabajo para la revisión y socialización de responsabilidades con los equipos de trabajo responsables del reporte de información relevante de cada una de las áreas involucradas.

Durante el mes de enero de 2022, los emisores de valores transmitieron con corte a 2021 el Reporte de Implementación de mejores prácticas de Gobierno Corporativo – Código País. Se pudo evidenciar que la implementación de las recomendaciones del Código País subió a 61,4% entre los emisores de valores en 2022; de esta manera se supera la constante anual que venía desde 2016, con un porcentaje de implementación general de las recomendaciones en niveles del 60%. Adicionalmente, más de la mitad de los emisores registraron algún incremento en el número de recomendaciones, entre

las que se destaca la arquitectura de control como la de mayor implementación con el 72,20%, seguida por el área de transparencia de la información financiera y no financiera con el 67,4%.

De igual forma, en desarrollo del Decreto 151 de 2021, la Superfinanciera expidió la Circular Externa 012 de 2022, mediante la cual se impartieron instrucciones a los emisores de valores respecto al contenido del informe periódico de fin de ejercicio y trimestral de los emisores.

Con el fin de promover la transparencia de la información y la correcta divulgación al mercado de valores, la Superfinanciera ha apoyado de manera directa al buen entendimiento de la normatividad vigente por parte de los emisores de valores, para lo cual adicional al diagnóstico transversal del plan de implementación, ha dado solución a diferentes consultas allegadas a la Delegatura para Emisores y ha expedido la guía sobre informes periódicos y revelación de aspectos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, ante la Superfinanciera. La guía aclara los temas más relevantes de las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022 y recoge las principales inquietudes presentadas por los emisores de valores, para facilitar el entendimiento y promover la correcta divulgación de información al mercado de valores.

Por otra parte, y en relación con las sociedades calificadoras de riesgo o valores objeto de la supervisión de la Delegatura para Emisores, se llevaron a cabo inspecciones extra situ con el fin de realizar el seguimiento a la prestación de productos o servicios complementarios, diferentes a la actividad de calificación, estudios económicos y homologación de calificaciones que puede llevar a cabo las calificadoras, entre el 30 de junio y el 30 de septiembre de 2022 encontrándose que en las tres sociedad calificadoras actualmente sujetas a inspección y vigilancia de la Superfinanciera, Fitch Ratings Colombia S.A. S.C.V, BRC Investor Services S.A. S.C.V. - BRC Ratings – S&P Global y Value and Risk Rating S.A. S.C.V. la ejecución de tales productos, servicios, estudios y homologación, se ajusta a lo previsto en sus reglamentos de funcionamiento y no vulnera la normativa aplicable a ellas.

- **Sector Fiduciarias**

Para las sociedades Fiduciarias el propósito estratégico de la supervisión para el año 2022, tuvo como principal objetivo el consolidar la Función de Cumplimiento en la industria fiduciaria y de manera particular la Gestión de Riesgos financieros y no financieros para los negocios que administran directa o indirectamente recursos públicos.

Se socializaron de manera transversal a la industria los resultados del ejercicio de supervisión realizado sobre la Gestión de Riesgos (Operacionales, reputacionales, Lavado de activos y financiación del terrorismo–LAFT y factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza-ASG, entre otros) el cual fue dirigido a las Sociedades Fiduciarias que administran Negocios Fiduciarios y que gestionan a través de estos de manera directa o indirecta recursos públicos, con el fin de contribuir a elevar los estándares aplicables por las sociedades.

Los ejercicios de supervisión por entidad fueron focalizados en:

- La evaluación de los estándares de Gobierno Corporativo, a través de la supervisión de las funciones de Alta Gerencia y Junta Directiva,
- Desempeño de las principales actividades significativas y en especial sobre los Fondos que administran Título de contenido económico-TCE,
- Evaluación de la actividad de prevención del Riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo–LAFT, principalmente.

En relación con la actividad de Fiducia Estructurada y Encargo Fiduciario se continuaron las validaciones asociadas a la existencia del bien fideicomitido, su adecuado registro, reconocimiento y valoración, así como el cumplimiento del principio de segregación.

Se realizó seguimiento al cumplimiento por parte de las entidades vigiladas de las instrucciones que entraron en vigor durante el año 2022, en relación con temas tales como Coeficiente de Fondo Estable, Sistema Integral de Administración de Riegos-SIAR, asesoría y reportes aplicables a Custodios.

Se expidió la Circular Externa 006 de 2022, donde se modificó el formato 535 en relación con Incumplimientos y/o posibles incumplimientos evidenciados por los custodios de valores en desarrollo de las operaciones que realizan los fondos de inversión colectiva-FIC y portafolios de los fondos de capital privado-FCP.

Se realizó un trabajo conjunto con el área de regulación en la construcción de los posibles ajustes a las instrucciones aplicables sobre los Mecanismos de Revelación de Información aplicables a los Fondos de Inversión Colectiva.

Se realizaron ajustes a la herramienta tecnológica definida para la inscripción de nuevos negocios “Módulo de Registro” con el fin de incorporar los portafolios administrados por los Fondo de Pensiones Voluntarias-FVP y adicionalmente se complementaron campos en relación con los negocios fiduciarios que permitirán obtener información de interés en la supervisión y eliminan algunos procesos manuales para las entidades vigiladas en el proceso de registro de nuevos negocios fiduciarios.

Desde la perspectiva legal, se realizaron los análisis de los proyectos de Decreto y proyectos de Ley con incidencia para la industria fiduciaria, se dio prioridad a la evaluación en la industria a los modelos de contratos de adhesión o prestación masiva de servicios, actividad dentro de la cual se profirieron 10 autorizaciones a nuevos modelos o a modificaciones a modelos existentes. De igual forma, se atendieron oportunamente las consultas y peticiones realizadas por los ciudadanos en relación con temas de la industria fiduciaria. Se emitieron seis (6) órdenes administrativas a cuatro sociedades fiduciarias y se inició una actuación administrativa sancionatoria de carácter institucional a una sociedad fiduciaria.

- **Sector Pensiones**

El interés de supervisión en la industria de pensiones estableció como propósito velar por la correcta gestión y administración de la información de los afiliados al sistema General de Participaciones-SGP para propender por la toma de decisiones informadas.

Desde esta perspectiva, el esfuerzo de supervisión se enfocó en los siguientes aspectos:

- Fortalecer el gobierno y gestión de las administradoras de pensiones para promover la completitud de la información de la historia de vida laboral de los afiliados, buscando la mejora en la gestión de los aportes sin identificar, acreditación de aportes de independientes y la gestión de cobro de dichos aportes, de tal manera que permitan asegurar el derecho a las prestaciones económicas que deben ser reconocidas.
- Teniendo en cuenta que la actividad de asesoría se debe entender como una actividad dinámica y permanente con el partícipe, que contribuya a la toma de decisiones adecuadas e informadas para maximizar el ahorro, desde la supervisión se buscó fortalecer los mecanismos de divulgación de información y asesoría. En particular, los esfuerzos de supervisión se enfocaron para monitorear la efectividad de la asesoría brindada al consumidor financiero de los Fondos Voluntarios de Pensiones-FVP, buscando asegurar que se comprendan las implicaciones y consecuencias de invertir en este tipo de vehículos, y que sus decisiones sean informadas y acordes con su perfil de riesgo.
- Fortalecer las gestiones de cobro de las cuotas partes realizadas por las Administradoras del Régimen de Prima Media-RPM, así como la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de las Entidades- SARE, exceptuadas del Sistema integral de Administración de Riesgos SIAR, aplicable a estas.
- Con el objetivo de revisar los modelos utilizados para la gestión prospectiva de los límites de inversión para activos administrados, se realizó un monitoreo que permitió formular recomendaciones a los Comités de Riesgos e Inversiones y demás áreas involucradas en el proceso de inversión de las sociedades administradoras de fondos de pensiones-AFP, para optimizar los modelos y procesos actualmente aplicados para la gestión de las inversiones y límites aplicables a activos alternativos.

Adicionalmente, la Superfinanciera desarrolló una herramienta de supervisión denominada “SuPensión” donde los consumidores financieros pueden encontrar información sobre el Sistema General de Pensiones. Esta herramienta contribuye al seguimiento de ciertas actividades a cargo de las administradoras de fondos de pensiones, y permite comparar la calidad de gestión y prestación de servicios brindadas por estas.

Esta herramienta pueden comparar indicadores de calidad y servicio de las administradoras tales como: Disponibilidad página web (%) para uso de servicios vs minutos caídos; Tiempo promedio de la definición del reconocimiento desde radicación y tiempo de reconstrucción Historia Laboral; Tiempos promedio de atención de solicitud de doble asesoría; así mismo indicadores de comparación de prestación de servicios de las administradoras: comisiones de administración, rentabilidad (pérdida y ganancia).

- **Intermediarios de valores**

La industria de los intermediarios de valores, en particular, las sociedades comisionistas de bolsa mostraron crecimientos positivos desde la perspectiva de ingresos, clientes y activos bajo administración, así como una evolución positiva en términos de rentabilidades del patrimonio y rentabilidades del activo.

Una tendencia relevante que se observó durante este periodo para esta industria fue el mayor dinamismo de las sociedades comisionistas de bolsa en esquemas que permiten la distribución de productos del mercado de valores del exterior en Colombia, como respuesta al apetito de diversificación de sus clientes y el entorno macroeconómico.

En este sentido, como parte de la estrategia de expansión de sus negocios, se autorizaron inversiones de capital a tres (3) sociedades comisionistas de bolsa de valores, para la constitución en el exterior de subsidiarias suyas que ofrecen productos y servicios financieros y del mercado de valores.

De igual manera, se autorizaron tres (3) nuevos contratos de corresponsalía a sociedades comisionistas de bolsa de valores, para la promoción en Colombia de productos y servicios del mercado de valores del exterior. Adicionalmente, se autorizaron múltiples adiciones a este tipo de contratos, con el objetivo de incluir nuevos productos y servicios dentro de las alternativas de inversión que son promocionadas en el territorio nacional.

A nivel local, también se desarrollaron iniciativas innovadoras para la prestación de los servicios de esta industria y, con la expedición e implementación de regulación que reconoce las nuevas dinámicas para algunas de sus actividades, se espera promover aún más dicha innovación. Al respecto, existe un amplio espacio de crecimiento para el ofrecimiento de productos y servicios del mercado de valores a través de canales digitales, que faciliten el acceso, la gestión integrada de portafolios y servicios y mejoren el acompañamiento durante la vigencia de las inversiones.

Precisamente, en octubre de 2022 finalizó el periodo de transición previsto en la Circular Externa 019 de 2021 para que las entidades vigiladas implementaran y ajustaran las políticas y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a las disposiciones sobre la actividad de asesoría en el mercado de valores. En este sentido, desde la Superintendencia se desarrollaron múltiples mesas de trabajo con el Autorregulador del Mercado de Valores-AMV, con el fin de realizar un seguimiento y evaluación transversal al proceso de ajuste e implementación mencionado en las diferentes industrias impactadas por el desarrollo de esta actividad.

Bajo la aplicación del Marco Integral de Supervisión–MIS basado en riesgos, se adelantó un proceso de supervisión In Situ a una de las sociedades comisionistas de bolsa que han incursionado en nuevas plataformas de acceso digital para los clientes, por lo que el interés de supervisión fue evaluar la gestión de riesgo operacional de estas nuevas plataformas, así como el desempeño de la función de cumplimiento.

En esa misma línea, y dada la importancia de algunas sociedades comisionistas en el volumen de activos administrados y número de clientes, se llevó a cabo un proceso de supervisión In Situ en una de las comisionistas de mayor importancia sistémica, cuyo interés fue la evaluación de la gestión operativa, abarcando la estructura al interior de la entidad, el recurso humano y tecnológico asignado para adelantar la intermediación de valores, así como los controles dispuestos en la gestión de riesgos, los mecanismos dispuestos para brindar una adecuada asesoría e información a los clientes inversionistas y el rol de las funciones de supervisión de Análisis Financiero y Cumplimiento.

En complemento a lo anterior, considerando el nivel de clasificación de algunas entidades en la construcción de su perfil de riesgos, se realizó un ejercicio In Situ a una sociedad comisionista de bolsa, dirigido a evaluar la función de supervisión de Auditoría Interna.

Simultáneamente, y continuando con los esfuerzos de supervisión en torno a la promoción de productos y servicios del exterior, específicamente en lo relacionado con contratos de Corresponsalía, se dio alcance aquellas entidades que no habían participado en la evaluación llevada a cabo durante el 2021, lo que permitió alcanzar una nivel de cobertura de la supervisión del 100% de entidades que adelantan actividades de promoción de productos del mercado de valores del exterior a través de este tipo de contratos.

En tal sentido se adelantó un proceso de supervisión Extra Situ Transversal sobre cinco sociedades comisionistas de bolsa cuyo propósito fue la verificación y análisis del cumplimiento normativo y estándares de revelación de información sobre las condiciones particulares de cada contrato, sus riesgos y sobre las entidades que participan en el ofrecimiento y gestión, de forma tal que los residentes colombianos destinatarios de esa promoción de productos, comprendan claramente los riesgos asociados a su inversión y cuenten con todos los elementos de juicio necesarios invertir en productos distribuidos, gestionados o administrados por entidades extranjeras.

Por otra parte, se realizó un proceso de supervisión Extra Situ Transversal para tres sociedades comisionistas de bolsas agropecuarias con mayor participación en el mercado, para evaluar los riesgos inherentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de las actividades que desarrollan estas entidades, así como la gestión de riesgos operacionales asociada a las transacciones realizadas en el Mercado de Compras Públicas a través de bolsas de bienes y productos.

Adicionalmente, y como parte de las labores de supervisión permanentes, se adelantó un monitoreo a cinco Oficinas de Representación, con el fin de evaluar las actividades de promoción y/o asesoría que adelantan a los residentes colombianos, de acuerdo con las normas aplicables.

De igual manera, se realizó un proceso in situ a un organismo de autorregulación, el cual tuvo como objetivo evaluar la gestión operativa de los procesos misionales relacionados con el desarrollo de sus funciones de supervisión y de disciplina. Dicho proceso le permitió a la Superintendencia establecer la existencia de una estructura organizacional, de riesgos y de gobierno corporativo que se adecúan a la naturaleza, tamaño y características particulares de este tipo de entidades y que demuestran una aplicación consistente de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo Directivo, de un modelo de supervisión basada en riesgos conductuales sobre sus miembros autorregulados y la independencia en la ejecución de las funciones preventivas y disciplinarias, así como una infraestructura tecnológica en proceso de evolución que le permite llevar a cabo sus funciones.

La Delegatura para Intermediarios de Valores emitió dos (2) órdenes administrativas, a una sociedad comisionista de bolsa de valores y a una oficina de representación, igualmente dio inició dos (2) procesos administrativos sancionatorios.

- **Fondos de Inversión Colectiva-FIC**

Se realizó un proceso de supervisión transversal a dos (2) sociedades comisionistas de bolsa que administran fondos de inversión colectiva que invierten en activos alternativos, en particular Títulos de Contenido Económico-TCE, que enfrentan retos en la adecuada administración y gestión de los riesgos asociados, que provienen principalmente de las características particulares que estos activos poseen, así como de sus procesos de negociación, adquisición, gestión y valoración, entre otros.

Dicho proceso le permitió a la Superfinanciera realizar un diagnóstico de los modelos de riesgo de crédito y su reconocimiento en la valoración de los portafolios, validar la aplicación de la normativa relacionada con la valoración de estos títulos y verificar la calidad de la información reportada por las entidades supervisadas.

Producto de dicho análisis, se identificó que los administradores cuentan con modelos de riesgo de crédito paramétricos que incluyen variables cualitativas y cuantitativas que, junto con la estructura de la operación y el apetito de riesgo del producto, les permiten determinar la calidad crediticia de las contrapartes y sobre dicha base evaluar los posibles ajustes por valoración y mora. Lo anterior, dentro del cumplimiento mínimo regulatorio para este tipo de activos.

No obstante, con el objetivo de elevar los estándares de la industria en esta materia, la Superfinanciera consideró necesario impartir instrucciones relacionadas con la estructura de gobierno y el proceso de gestión del riesgo de crédito de las sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva-FIC.

De igual manera, teniendo en cuenta la relevancia actual de los fondos de inversión colectiva-FIC en el mercado de capitales colombiano como productos de inversión que permiten tanto la diversificación como la distribución de riesgos para diferentes tipos de inversionistas, así como los resultados de los diferentes ejercicios de supervisión enfocados en dichos fondos, la Superfinanciera ha venido trabajando en elevar los estándares de revelación de información a los inversionistas sobre estos vehículos. Así

las cosas, se publicó para comentarios externos el proyecto de circular externa número 1601-2022 mediante el cual se imparten instrucciones relativas a los mecanismos de revelación de información de los fondos de inversión colectiva-FIC.

- **Proveedores de infraestructura**

A nivel general, los esfuerzos de supervisión de la Dirección de Proveedores de Infraestructura estuvieron encaminados a robustecer la gestión de riesgos de los proveedores de infraestructura. Así pues, de acuerdo con el Plan de Supervisión 2022 se adelantaron cinco (5) ejercicios de supervisión *extra situ* y un (1) ejercicio de supervisión *in situ* atendiendo el Marco Integral de Supervisión-MIS. Al respecto, los ejercicios de supervisión adelantados tuvieron como propósito evaluar temas como la gestión de la pro-ciclicidad de los modelos de garantías, el funcionamiento del mercado de compras públicas, el proyecto de renovación del sistema *core* del Depósito Centralizado de Valores–DCV, entre otros.

Por otra parte, como resultado de los distintos ejercicios de supervisión, se emitieron un total de siete (7) cartas de instrucción, una (1) orden administrativa y un (1) pliego de cargos. Asimismo, se impuso sanción a la Bolsa de Valores de Colombia en relación con el evento de indisponibilidad del sistema de negociación de acciones ocurrido en marzo de 2020. Adicionalmente, se continuó realizando el seguimiento al cumplimiento de los planes de acciones derivados de las distintas instrucciones u ordenes impartidas con anterioridad.

Ahora bien, dentro del proceso de certificación de la Cámara de Riesgo Central de Contraparte S.A. ante el *European Securities and Markets Authority*–ESMA, el cual tiene como objetivo ser reconocida como una entidad de contrapartida central de un tercer país que cumple con los requisitos de operación de la Unión Europea–UE, a partir del liderazgo de la Superfinanciera, la Comisión Europea, mediante la Decisión de Ejecución (UE) 2022/1683 del 28 de septiembre de 2022, determinó que el marco jurídico y de supervisión colombiano aplicable a las entidades de contrapartida central es equivalente a los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) No. 648/2012 - Reglamento de Infraestructuras de Mercado Europeo-EMIR.

Por otra parte, durante el año se llevó a cabo la segunda prueba integral del Protocolo de Crisis del Mercado de Valores y Divisas, marcando un hito en lo relacionado con la gestión de riesgos a nivel de industria, pues se logró evaluar la efectividad de este y sus instancias de gobierno, así como sus oportunidades de mejora.

- **Sociedades de financiación colaborativa**

En cuanto al desarrollo de la actividad de financiación colaborativa (como se conoce al “*crowdfunding*” en Colombia), es de resaltar que ya existen dos sociedades constituidas y autorizadas para funcionar por parte de la Superfinanciera, una más que se encuentra en proceso de licenciamiento y otra en proceso de constitución. Es de resaltar que la actividad de financiación colaborativa, a diciembre de 2022, ha servido para financiar 143 proyectos productivos de 124 Pequeña y mediana empresa-PYMEs, por un monto de \$64.435 millones de pesos, en los que ha participado más de 10 mil inversionistas, y se espera que este segmento de mercado siga creciendo durante el 2023.

## 2.8 Autorizaciones

### Autorizaciones impartidas

Durante el 2022, el trabajo conjunto entre el Grupo de Autorizaciones y las Delegaturas Adjuntas para Intermediarios Financieros y Seguros y para Mercado de Capitales se caracterizó por la promoción de la estabilidad financiera, innovación, inclusión, integridad, transparencia y protección del consumidor financiero, sosteniendo una fluida interacción con los solicitantes, lo que permitió reducir requerimientos posteriores y contar con un proceso de análisis y evaluación más ágil.

El 2022 impuso retos y desafíos generados por los cambios en las condiciones macroeconómicas mundiales e incertidumbre sobre el comportamiento futuro de la economía, el incremento en el uso de canales digitales y el aumento de nuevas modalidades de ataques cibernéticos, que exigieron que se adelantara una evaluación de escenarios financieros moderados que reflejaran la realidad económica y las menores expectativas de crecimiento así como de un fortalecimiento patrimonial de las futuras entidades vigiladas y la necesidad de requerir medidas más exigentes frente a los riesgos a lo que se ven expuestos los nuevos modelos de negocio en los procesos de autorización.

Así mismo, el número de negociaciones de acciones y apertura de oficinas de representación autorizadas durante el 2022 permite concluir que el mercado financiero, asegurador y de valores colombiano continúa siendo una inversión atractiva para las instituciones financieras, aseguradoras y del mercado de valores del exterior, fondos de inversión e inversionistas extranjeros que confían en la estabilidad de nuestro sistema financiero, mercado de valores y sector asegurador. Por su parte, en cuanto al trámite de posesiones se gestionaron por el régimen ordinario aproximadamente 1.450 solicitudes de posesión para consideración y decisión del Comité de Posesiones de esta Superintendencia.

El Grupo de Autorizaciones participó en proyectos transversales al interior de la Superintendencia, que propenden por el fortalecimiento del conocimiento del sistema financiero, así como por la unidad y consolidación de criterios y lineamientos institucionales y la generación de formatos estándar para los estudios y actos administrativos, con el fin de agilizar la evaluación y expedición de las respectivas autorizaciones, como son Proyectos en materia de tercerización y delegación de la profesionalidad, licenciamiento Fintech, vinculación y prestación de servicios a proveedores de servicios de activos virtuales (PSAV) y en el lineamiento institucional frente a las solicitudes en las cuales el accionista mayoritario y/o beneficiario real se encuentren domiciliados en jurisdicciones consideradas de alto riesgo por parte del GAFI. Así mismo, el Grupo de Autorizaciones ha desarrollado proyectos internos dentro de su plan de mejoramiento continuo, tales como la elaboración de un manual de buenas prácticas, estandarización de documentos y la definición de evaluaciones preliminares de cumplimiento normativo.

## Principales autorizaciones impartidas

Actualmente, el Grupo de Autorizaciones es el responsable de gestionar, evaluar e impulsar 11 trámites de autorización considerados como transversales de la Entidad, lo que implica entre otros aspectos, el ingreso de nuevas entidades o cambios en el modelo de negocio o en su estructura societaria o de propiedad, que deben ser analizados bajo un enfoque analítico, estratégico y de negocios.

**Tabla 1. Estadísticas de actuaciones administrativas**

Nombre	Cantidad
Negociación de acciones	53
Constitución de entidades vigiladas	7
Conversión y transformación de entidades vigiladas	2
Escisión de entidades vigiladas	1
Fusión de entidades vigiladas	1
Cesión de activos, pasivos y contratos	1
Apertura o cierre de oficinas de representación	12
Posesiones (Trámite Ordinario)	1.450
Certificado de Funcionamiento de entidades vigiladas	7
<b>Total</b>	<b>1534</b>

Fuente Grupo de Autorizaciones de la Superfinanciera

Adicionalmente, el Grupo de Autorizaciones realiza mesas de trabajo con los futuros solicitantes en las que se aclaran las inquietudes que éstos puedan tener sobre el proceso de autorizaciones y así agilizar los tiempos de evaluación futuro de las solicitudes. Estas mesas de trabajo se registran en el trámite 344 – Actividades previas y se realizaron 17 en total en el año 2022.

En síntesis, se observa que el crecimiento acelerado del ecosistema en los últimos años se ha traducido en un incremento de las solicitudes de autorización principalmente de constitución y funcionamiento de nuevas entidades vigiladas.

En ese sentido, se presentan las principales actuaciones administrativas gestionados y evaluados por el Grupo de Autorizaciones durante el año 2022:

**Gráfica 1. principales actuaciones administrativas gestionados y evaluados por el Grupo de Autorizaciones**



Fuente Grupo de Autorizaciones de la Superfinanciera

### Constitución de entidades vigiladas:

Se impartieron las siguientes autorizaciones de constitución de entidades por parte de la Superintendencia:

- BRU Compañía de Financiamiento S.A. (Resolución No. 0261 de 2022),
- TITULARICE S.A. Sociedad Titularizadora de Activos no Hipotecarios (Resolución No. 0441 de 2022),
- Credicorp Capital Corporación Financiera S.A. (Resolución No. 554 de 2022),
- Nequi S.A. Compañía de Financiamiento, (Resolución No. 843 de 2022),
- NU Colombia Compañía de Financiamiento S.A. (Resolución No. 1023 de 2022),
- Asulado Seguros de Vida S.A. (Resolución 1727 de 2022), y
- Adicionalmente, la transformación de UIB Agencia Colocadora de Seguros Ltda. para constituirse como un corredor de seguros que se denominará UIB Corredores de Seguros S.A. (Resolución No. 1836 de 2022).

En cuanto al Certificado de Autorización (o permiso de funcionamiento) de entidades vigiladas, se otorgaron y expidieron los siguientes:

- Rappipay Compañía de Financiamiento S.A. (Resolución No. 0696 de 2022),
- Colsanitas S.A. Compañía de seguros (Resolución No. 0769 de 2022),
- Santander Consumer S.A. Compañía de Financiamiento: (Resolución No. 1652 de 2022),
- COLMENA Seguros Generales S.A. (Resolución No. 1835 de 2022),
- BLOOM Crowdfunding S.A. Sociedad de Financiación Colaborativa (Resolución No. 1821 de 2022),
- ASULADO Seguros de Vida S.A. Resolución No. 1887 de 2022); y
- La conversión de Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento S.A. en establecimiento bancario, quien ahora se llamará Banco Unión S.A. (Resolución No. 0549 de 2022),

Otras autorizaciones impartidas por la Superfinanciera corresponden a:

- Cesión de activos, pasivos y contratos de PROGRESIÓN Sociedad Administradora de Inversión S.A. a ADCAP Colombia S.A. Comisionista de Bolsa: (Resolución No. 0286 de 2022),
- Fusión por absorción entre HDI Seguros S.A. y HDI Seguros de Vida S.A. (Resolución No. 1022 de 2022),
- Escisión parcial de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía Protección S.A., (Resolución No. 1554 de 2022).

En relación con las Oficinas de Representación en Colombia, se autorizaron los siguientes actos de promoción o publicidad de sus productos o servicios:

- State Street Bank And Trust Company, (Boston, Massachusetts, Estados Unidos), (Resolución No. 0555 de 2022),

- LAAD Américas N.V. (Curaçao), Resolución No. 0602 de 2022,
- Insights Investments LLC, (Estados Unidos), (Resolución No. 0965 de 2022),
- Scotia Capital INC., (Ontario, Canadá), (Resolución No. 1080 de 2022),
- Atlantic Security Bank Corp., (Islas Caimán), (Resolución No. 1300 de 2022),
- Banco de Occidente (Panamá) S.A. y Occidental Bank Ltd., (Barbados), (Resolución No. 0750 de 2022), a través de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.,
- Natixis Investment Managers International, (Resolución 1837 de 2022),
- Citibank Europe Public Limited Company (CEP), (Irlanda), (Resolución No. 1168 de 2022), a través de Citibank Colombia S.A. en Colombia, y
- Inversiones Sura Corp., (Florida, Estados Unidos), (Resolución No. 1186 de 2022), a través de Fiduciaria Sura S.A..

#### Cierre de la Oficina de Representación

- Mapfre Asistencia Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (España), (Resolución 0673 de 2022),
- Hamilton Lane Advisors, LLC (Pennsylvania, Estados Unidos), (Resolución 1820 de 2022),
- Natixis Investment Managers S.A. / Natixis Investment Managers Internacional (París, Francia), (Resolución 1837 de 2022),
- Igualmente, Credit Sise AG (Suiza), (Resolución 1767 de 2022), cancela el esquema de representación de las entidades del exterior Credit Suisse (Uk) Ltd, Credit Suisse Ag Sucursal Nassau, Creditsuisse Trust Limited (Guernsey), Credit Suisse Trust Limited (Bahamas), Credit Suisse Trust Ag Zurich, a través de la Oficina de Representación Credit Suisse AG en Colombia.

#### Otros trámites atendidos por las Delegaturas:

- Administradora de Pensiones y Cesantía Protección S.A. (Resolución 1554 de 2022,) se realizó escisión parcial de esta entidad para la creación de una compañía aseguradora que le ofrezca a la entidad rentas vitalicias y seguros previsionales,
- Manufacturas de Cemento, se dio autorización del mecanismo de normalización del pasivo pensional en el marco del proceso de reestructuración que adelanta ante la Superintendencia de Sociedades,
- Grupo Aval Acciones y Valores S.A., se realizó escisión de la participación de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. en la Sociedad Beneficiaria Bogotá S.A.S.,
- Grupo Bolívar, se autorizó la conversión hasta el 30% del capital suscrito, de acciones ordinarias a acciones con dividendo preferencial sin derecho a voto.
- Grupo Odinsa, se autorizó la solemnización de una operación de reorganización empresarial consistente en una segregación de activos, pasivos y contratos correspondientes a la línea de negocios de vías, entre los que se incluyen Concesión La Pintada S.A.S., Concesión Túnel Aburrá Oriente S.A., Autopistas del Café S.A. y Concesión Vial de los Llanos S.A.S.

De otra parte, en el transcurso del 2022 las entidades acudieron al mercado de valores con el fin de obtener recursos y apalancar sus operaciones. En tal sentido, se autorizaron 18 ofertas públicas por un monto total de \$7.85 billones de pesos, de las cuales en el mercado principal se dieron 8 ofertas por un monto de \$ 5.03 billones y en el segundo mercado 10 ofertas por \$ 2.82 billones. En el 2022 se autorizó la formulación de 9 ofertas públicas de adquisición, oferta pública de adquisición-OPA.

Se destaca dentro de las autorizaciones a las ofertas públicas la primera inscripción automática en el Registro Nacional de Valores y Emisores-RNVE y autorización a la oferta pública de bonos ordinarios dirigidos a segundo mercado a través de la tecnología Blockchain, a cargo de Banco Davivienda S.A. así como la primera inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE y autorización a la oferta pública de bonos (de deuda pública interna) sostenibles de una sociedad de responsabilidad limitada, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá LTDA, Metro de Medellín LTDA.

## 2.9 Control de los riesgos

### Riesgo de mercado y liquidez

El acelerado incremento de tasas de interés por parte de las autoridades monetarias para contener las presiones inflacionarias, junto con la incertidumbre de los mercados financieros globales frente a las expectativas de desaceleración económica en 2023, sumada a la crisis geopolítica entre Rusia y Ucrania, explicaron que los activos financieros presentaran su peor desempeño desde la crisis financiera de 2008.

Este entorno retador llevó a que la Superfinanciera realizara un constante monitoreo de la gestión de los riesgos de mercado y su impacto en el riesgo de liquidez. De esta manera, a través de los diferentes ejercicios de inspección realizados, se fortaleció el marco de gestión del riesgo de liquidez de los administradores de recursos de terceros como fondos de pensiones, sociedades fiduciarias, para que estos contaran con métricas robustas internas para el seguimiento de los retiros inversionistas ante fuertes desvalorizaciones de mercado. Así mismo, se realizó el monitoreo continuo para que el colchón de liquidez de los fondos de inversión colectiva-FIC abiertos sin pacto de permanencia fuera el adecuado para atender la salida de los adherentes. Sobre el último particular, es importante destacar que, en un entorno de crecimiento de los saldos de este tipo de vehículo de inversión, los administradores han venido incrementando significativamente el stock de activos líquidos y han disminuido la duración de las inversiones menos liquidas con el fin de no experimentar un periodo de estrés de liquidez como el observado durante la pandemia.

### **Promover la gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario en un entorno de crecimiento acelerado de la cartera y mayor costo del fondeo:**

Para los Establecimientos de Crédito, en línea con los ejercicios de supervisión adelantados en los últimos años y las recomendaciones del Financial Sector

Assessment Program-FSAP, se fortaleció la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario-RTILB para lo cual mediante la Circular Externa 025 de 2022 se expidió la norma con la cual esta Superintendencia imparte las instrucciones para su implementación.

A lo largo del año, se realizaron ejercicios de supervisión para identificar aquellas entidades que presentaran un incremento significativo en este riesgo, para lo cual se enfatizó en las diferentes inspecciones realizadas de la importancia de contar con un marco de gestión para este riesgo previa expedición de la referida norma teniendo en cuenta la alta probabilidad de su materialización en un entorno de alargamiento de plazo de la cartera de crédito y acortamiento de plazo del fondeo.

### **Evaluación del crecimiento del fondeo estable en un entorno de crecimiento acelerado de la cartera de crédito:**

El principal objetivo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto-CFEN es promover que la estructura de fondeo de los establecimientos de crédito pueda fondear adecuadamente los riesgos de los activos. Por tal razón, en un entorno de crecimiento acelerado de la cartera de crédito como se observó a lo largo de 2022, se consideró fundamental evaluar que dichas entidades contaran con un fondeo estable suficiente y no comprometer su estabilidad de mediano plazo.

Para tal fin, se realizó el seguimiento de la dinámica de crecimiento de las diferentes fuentes de fondeo y se evaluó los planes propuestos por las entidades con el fin de cumplir con la convergencia completa del indicador hacia al estándar internacional en marzo de 2023. Con lo anterior, se validó que los establecimientos de crédito han incorporado en sus marcos de gestión de riesgo el monitoreo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto-CFEN y han venido adecuando su estructura de fondeo en beneficio de fuentes de mayor estabilidad.

Es importante destacar que mediante la Circular Externa 021 de 2022, se calibraron algunos ponderadores de algunos tipos de depósitos, considerando las particularidades de estos en el mercado local (depósitos vista de negocios fiduciarios de administración, garantía e inmobiliario).

### **Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo-LAFT**

La evaluación de la gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-LAFT busca determinar si las entidades vigiladas han adoptado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT que les permita prevenir la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto (Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica).

Un SARLAFT confiable es uno de los mecanismos para generar confianza pública nacional e internacional en el sistema financiero colombiano. Ésta es importante para

la estabilidad financiera y el adecuado funcionamiento de la economía. Por lo tanto, la supervisión de este riesgo contribuye a generar confianza en el sistema financiero del país.

### **Acciones implementadas para fortalecer el SARLAFT de las entidades vigiladas.**

Los procesos de inspección "In-Situ" adelantados sobre los SARLAFT de las Entidades Vigiladas destinatarias de la supervisión, le permitieron a la Superfinanciera evaluar su efectividad. Como estrategia paralela, a través de los procesos de inspección "Extra-Situ" se evaluó la coherencia del diseño del SARLAFT y su relación con los resultados de alertamiento del proceso de la debida diligencia de los clientes y/o usuarios. El resultado esperado de ambos mecanismos de supervisión fue el fortalecimiento del Sistemas de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT.

Por otro lado, con el fin de fortalecer la gestión del riesgo de LAFT asociado a los delitos contra la administración pública, en las sociedades fiduciarias que administran recursos públicos directa o indirectamente, se realizó un ejercicio de supervisión transversal que evaluó el diseño del SARLAFT con relación a esta amenaza e identificó buenas prácticas de gestión del riesgo, las cuales fueron compartidas con las entidades vigiladas a través de un documento denominado Guía para la identificación de riesgos LAFT asociados a delitos contra la administración pública.

Se publicó en la página de internet de la Superfinanciera el "Informe Oficiales de Cumplimiento y funcionarios Responsables Rlaft", a través del cual se consolidó el análisis del comportamiento de las entidades vigiladas desde el año 2016 en relación con la designación y posesión de los funcionarios responsables de las medidas de control y prevención de LAFT. En dicho documento, se muestra la evolución del enfoque de supervisión hacia uno más preventivo y se detectan oportunidades de mejora que son útiles para la prevención y corrección de prácticas que resultan inseguras para las entidades vigiladas.

El Grupo de Acción Financiera Internacional-GAFI, adelantó un proceso de supervisión a las entidades exceptuadas de aplicar el SARLAFT, orientado a verificar el diseño e implementación de los procedimientos para prevenir los riesgos de LAFT, con fundamento en las modificaciones incorporadas mediante la Circular Externa 027 de 2020, cuyos resultados permitieron implementar los ajustes necesarios por parte de las entidades vigiladas para administrar adecuadamente el riesgo de acuerdo con su naturaleza jurídica y objeto social.

### **Acciones implementadas para aumentar la eficiencia y la efectividad de las labores de supervisión:**

Mediante la Circular Externa 18 de 2022 de la Superfinanciera, se exige a las entidades vigiladas el reporte mensual de estadísticas sobre la gestión de las operaciones alertadas, inusuales y sospechosas. Con este reporte, el primero implementado para las Entidades Vigiladas obligadas al SARLAFT, se crearon indicadores de seguimiento

al fortalecimiento del Sistema, logrando que las labores de supervisión del riesgo de LAFT sean más eficientes y efectivas.

En el mismo sentido, para estandarizar y agilizar el análisis de la identificación de los beneficiarios finales de los clientes de las entidades vigiladas, y en algunos casos de usuarios, se construyó la línea base del nivel de conocimiento de la composición accionaria directa, que servirá como referente del desempeño de esta medida preventiva de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-LAFT, orientando las decisiones que se tomen en futuros procesos de supervisión.

### **Acciones de cooperación en el sistema antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo-ALA/CFT**

Con el fin de apoyar el fortalecimiento del sistema antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo-ALA/CFT, la Entidad realizó reuniones de coordinación y cooperación con autoridades internacionales como la Oficina de Control de Activos Extranjeros-OFAC del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, la Superintendencia de Bancos del Banco Central de Paraguay, así como con autoridades nacionales como la Fiscalía General de la Nación, la Unidad de Información y Análisis Financieros-UIAF, la Superintendencia de Sociedades, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, la Sociedad de Activos Especiales, la Policía Nacional, así como con la Comisión de Coordinación Interinstitucional para el Control del Lavado de Activos-CCICLA, entre otros. Vale la pena resaltar el apoyo dado a la Unidad de Información y Análisis Financiero-UIAF para el desarrollo de la Evaluación Nacional del Riesgo digital que se realizará en 2023.

La DRLAFT también participó activamente con la UIAF, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la Superintendencia de Sociedades en el proceso de recalificación de algunas de las 40 recomendaciones del GAFI, ante el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) pendientes desde el proceso de evaluación realizado en el año 2017 por parte del Fondo Monetario al ecosistema Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-LAFT. Como resultado de esta gestión, al país le fueron recalificadas las recomendaciones 10, 12, lo que se convierte en un indicador del fortalecimiento de las medidas preventivas del sistema financiero. Estos resultados mejoran la confianza en el sistema financiero nacional.

Por otro lado, la Superfinanciera promovió diálogos con diferentes sectores a través de su Comité de Oficiales de Cumplimiento y funcionarios Responsables, de los comités de oficiales de cumplimiento de los gremios y del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-LAFT del Consejo Centroamericano de Supervisores de Bancos, Seguros y Otras Instituciones Financieras. En estos espacios se presentaron temas técnicos que buscaron fortalecer la gestión del riesgo desde las diferentes líneas de defensa de las entidades vigiladas.

## **Acciones implementadas frente a la Supervisión Transfronteriza**

En el marco de los memorandos de entendimiento suscritos entre la Superfinanciera y las Superintendencias de Panamá y El Salvador, para el intercambio de información y cooperación mutua en la supervisión consolidada y transfronteriza, se adelantaron procesos in situ a subordinadas que hacen parte de conglomerados financieros en Colombia, con el fin de evaluar las directrices impartidas desde las matrices colombianas a sus subordinadas frente a la administración del riesgo LAFT. Como resultados de estos procesos se identificó que las filiales replican los modelos de gestión y administración del riesgo LAFT de su casa matriz, adoptando el cumplimiento del marco normativo local y de las mejores prácticas derivadas de la regulación colombiana.

## **Riesgo Operacional y Ciberseguridad**

Se continuó con el desarrollo de actividades para preservar la operación del sistema financiero ante el aumento de los ataques cibernéticos producto de los conflictos geopolíticos y los cambios de las variables macroeconómicas, para fortalecer la resiliencia operacional de las entidades vigiladas. Esto teniendo en cuenta, entre otros, que, de la información detallada sobre las operaciones monetarias y no monetarias (consultas de saldo) realizadas por los clientes y/o usuarios en los canales dispuestos por las entidades vigiladas, a julio de 2022, el 72% de las operaciones se llevaban a cabo a través de canales digitales (15% en internet y 57% en banca móvil). Así mismo, pudo observarse un crecimiento del canal banca móvil en un 37% respecto a agosto de 2021. Igualmente, algunos canales presenciales tuvieron aumentos importantes en el mismo periodo de tiempo como lo son datafonos (42%) y corresponsales bancarios (28%) situación que muestra la necesidad de la adopción de controles efectivos por parte de las entidades vigiladas y la supervisión de esta Superfinanciera.

## **Actividades para asegurar la continuidad operacional**

Se hizo seguimiento y se consolidaron los reportes de implementación de controles para mitigar los riesgos operacionales relacionados con la continuidad del negocio, la gestión de la tecnología de información y la evaluación y monitoreo de los terceros, mejorando la resiliencia operacional de los establecimientos bancarios, cooperativas financieras, compañías de financiamiento, aseguradoras, sociedades administradoras de fondos de pensiones-AFP, Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE y sociedades comisionistas de bolsa,

Se realizó la evaluación del nivel de madurez de la gestión de la tecnología de información de las cooperativas financieras y las compañías de financiamiento, lo cual permitió identificar las brechas de la gestión de la tecnología de la información-TI de estas entidades dando origen a instrucciones.

Así mismo, se elaboraron las guías de gestión de incidentes de terceros y la de gestión de proveedores y terceros críticos, las cuales contienen:

- Los lineamientos que deben tener en cuenta las entidades vigiladas cuando se presenten eventos en sus proveedores que afecten la operación de la supervisada,
- Algunos aspectos para considerar al momento de contratarlos, y
- El seguimiento que deben realizar a los servicios ofrecidos por éstos.

Se realizó la evaluación del impacto en la operación de las entidades vigiladas relacionadas con los conflictos geopolíticos y los cambios de las variables macroeconómicas, del cual se concluyó que la mayoría de las entidades están experimentando incrementos en los costos de sus proyectos por la variación de la tasa de cambio representativa del mercado-TRM y el Índice de precios al consumidor-IPC, se están presentando algunas demoras en los tiempos de entrega derivados de la pandemia que afectan la cadena de suministros y presentan dificultad para retener el personal técnico.

Adicionalmente, se realizaron visitas periódicas a los Centros de Procesamiento de Datos-CPD de los proveedores tecnológicos especializados, con el fin de conocer sus instalaciones, servicios, arquitectura, seguridad, procesos y clientes, entre otros aspectos, para validar la adecuada prestación del servicio a las entidades vigiladas.

Actividades para fortalecer la gestión del fraude:

Se realizó seguimiento al cumplimiento, por parte de los establecimientos bancarios, las sociedades fiduciarias y las aseguradoras, de los requerimientos indicados en las circulares conjuntas 001 y 002 de 2021, emitidas por la Superfinanciera y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en donde se les exige implementar mecanismos adicionales de verificación y les recuerda a las entidades estatales la debida diligencia que les asiste en la validación del origen e integridad de los documentos que soportan las garantías y avales bancarios, los contratos de seguro de cumplimiento y los patrimonios autónomos constituidos como garantía; todo esto con el fin fortalecer los estándares en materia de información y seguridad de las transacciones.

De los bancos, fiduciarias y aseguradoras que expiden garantías, el 100% ya finalizó la implementación de las actividades indicadas en las mencionadas circulares. De igual manera han implementado la firma digital y el estampado cronológico con Certicámara; el registro de firma digital en los documentos mediante token físicos o digitales, y el código QR que remite a los beneficiarios e interesados a los sitios web de las entidades para verificar la validez de las garantías. De igual modo, han habilitado sus sitios web, líneas telefónicas, correos electrónicos y links en sus páginas web para las consultas. Adicionalmente, se viene adelantando un proyecto de interoperabilidad entre la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y la Superintendencia Financiera de Colombia para establecer un repositorio de información que facilite la consulta de los documentos expedidos por las entidades vigiladas.

Se inició un estudio relacionado con las quejas interpuestas por los consumidores financieros relacionadas con fraude y suplantación en las entidades vigiladas, razón por

la cual se solicitó a varias industrias información agregada de los establecimientos de crédito, sociedades administradoras de fondos de pensiones-AFP, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE, aseguradoras y cooperativas de seguros. Como resultado de este ejercicio se determinarán las instrucciones necesarias para seguir fortaleciendo la gestión de esos riesgos durante 2023.

Se incorporó como parte del Sistema de Información de Productos y Servicios Financieros Digitales-SIPFD, del Centro de Supervisión Digital-CSD de la Superfinanciera, el indicador “Fraude materializado en operaciones por canales digitales”, para los fondos de pensiones y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE, el cual se calcula a partir de los montos asociados a eventos contabilizados de fraude (interno y externo) y el total de las pérdidas operativas de la entidad para hacer seguimiento al comportamiento del fraude en dichos canales y determinar las acciones a seguir de acuerdo con su tendencia a fin de evitar que los consumidores financieros sean víctimas de fraude.

### **Fortalecimiento de la gestión de ciberseguridad en las transacciones y en la información**

Se midió la gestión de la ciberseguridad para las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor-EASPBV, aplicando las metodologías de perfilamiento del riesgo cibernético inherente-PRCI el cual determinó el nivel de exposición frente a los riesgos de ciberseguridad y la medición del nivel de madurez-GAP del sistema de gestión de la ciberseguridad de esas entidades.

Se estableció la postura de ciberseguridad lo cual permitió identificar el nivel de exposición y la huella digital en internet de las entidades vigiladas y realizar seguimiento a los avances y mejoras en la gestión de los hallazgos detectados.

Se realizó seguimiento y análisis trimestral al reporte de las métricas e indicadores de seguridad de información y ciberseguridad (formato 408). Se evidenciaron avances en la gestión para minimizar la obsolescencia tecnológica, gestión de incidentes y gestión de vulnerabilidades de las entidades vigiladas.

En cuanto a disponibilidad de plataformas web, se mantuvo en operación un servicio para realizar monitoreo diario de los canales no presenciales de las entidades vigiladas, así como el alertamiento de la caducidad de certificados digitales y del dominio en internet, para supervisar su disponibilidad.

### **Analítica de datos**

Durante 2022 se realizó el análisis y el estudio para la autorización del uso del registro de eventos para el cálculo del valor de exposición a los riesgos operacionales-VerRO a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.-BBVA, Banco de Occidente, Mibanco, Corficolombiana, Coltefinanciera y Banco de Bogotá. Se encuentran en

proceso de evaluación Bancoldex, GM Financial, Banco Unión, Bancolombia, Banca de Inversión Bancolombia, Tuya, Citibank y Banco AV Villas.

Igualmente, se adelantó el análisis y estudio de los efectos de la ola invernal en Colombia. Se desarrolló una herramienta en Excel para la identificación de las zonas de alerta, con el fin de realizar un monitoreo de los eventos que pudieran afectar la prestación de los servicios a los consumidores financieros. Así mismo, se realizó seguimiento a la situación en Hidroituango mediante el monitoreo a las entidades financieras que tienen presencia en la zona afectada, con el objetivo de conocer las estrategias de atención que se activarían como contingencia en caso de presentarse una emergencia asociada al proyecto.

De otra parte, se finalizaron los desarrollos del proyecto de Evaluación de Riesgos Integral-ERI que tiene como objetivo facilitar el análisis del nivel de riesgo inherente de las entidades vigiladas, como apoyo a la supervisión del riesgo operacional-RO y los demás riesgos.

Finalmente, en relación con el avance de los desarrollos que están adelantando las entidades vigiladas-EV para la entrada en operación de los formatos 412 (cantidad de puntos de atención de canales por municipio) y 413 (operaciones a través de los canales de distribución o servicios transaccionales dispuestos por las entidades vigiladas) se realizó un monitoreo permanente y se atendieron las consultas formuladas por algunas entidades.

### **Alianza del Pacífico**

La Superintendencia participó en el subgrupo de trabajo de ciberseguridad-SGT-CS en la Presidencia Pro Tempore-PPT de México de la Alianza del Pacífico-AP en donde se desarrollaron en 2022 cuatro iniciativas para fortalecer la seguridad cibernética de los sistemas financieros y mercados de capitales de los países miembros:

- Simulación de incidentes cibernéticos,
- Procedimientos no automatizados para el intercambio de información de incidentes cibernéticos,
- Consultoría de ciberseguridad de terceros, y
- Seminarios de ciberseguridad.

Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras-CCSBSO

En el Comité de Ciberresiliencia del Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras -CCSBSO se estableció la hoja de ruta 2022-2024 con las siguientes iniciativas:

- Implementación de canales de comunicación y mecanismos para el intercambio de información en materia de ciberresiliencia,

- Identificación del Perfil de Riesgo Cibernético Inherente-PRCI y el nivel de madurez-GAP,
- Aplicación de la metodología para identificar las infraestructuras cibernéticas críticas en el sistema financiero de la región, y
- Fortalecimiento de conocimientos en ciberseguridad.

## 2.10 Consumidor financiero

### Proyectos Estratégicos

Supervisión preventiva con enfoque en conductas, a partir de la adopción de este enfoque de supervisión y desde el 1 de julio, la Delegatura para el Consumidor Financiero hace parte del Marco Integral de Supervisión y del proceso de seguimiento de la Superfinanciera, decisión adoptada por medio de la Resolución 0826 de 2022, que define las políticas y lineamientos para ejercer la supervisión de las entidades supervisadas o conglomerados financieros por parte de la Superfinanciera.

Así las cosas, tras llevar a cabo procesos de capacitación con apoyo de Toronto Centre, la Superfinanciera cuenta con una metodología actualizada a los estándares internacionales, que permite identificar y contener posibles conductas que puedan generar daños a los consumidores financieros y a la transparencia e integridad de los mercados.

### Desarrollo tecnológico Smartsupervisión

La Superfinanciera identificó diferentes necesidades funcionales que debían satisfacerse para adoptar esta solución tecnológica, entre ellas:

- Brindar al consumidor financiero una plataforma eficiente de interposición y seguimiento de las quejas formuladas ante la Superfinanciera,
- Permitir una comunicación con las entidades vigiladas ágil, que facilite el intercambio de información de las quejas interpuestas por los consumidores financieros en la Superfinanciera, en entidades vigiladas y en sus defensores del consumidor financiero,
- Permitir a la Superfinanciera acceder a la información de quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros en contra de las entidades vigiladas de manera consolidada y en tiempo real,
- Permitir a la Superfinanciera supervisar la gestión de las quejas por parte de las entidades vigiladas y sus defensores del consumidor financiero, teniendo en cuenta variables de interés de la Superfinanciera y generando alertas y reportes por demanda, e
- Integrar a la solución digital la funcionalidad de realizar analítica a partir de la información generada en el proceso de atención de quejas o reclamos, mediante tableros de control o herramientas similares, para la construcción y monitoreo de

indicadores para las diferentes dimensiones definidas, con el fin de poder determinar las tendencias en el tiempo y facilitar la toma de decisiones para la supervisión y mejoramiento de los procesos de gestión de quejas y reclamos.

A 31 de diciembre de 2022, se tenía en producción 200 entidades obligadas a implementar Smartsupervisión, que equivale al 95% del total entidades.

### **Proyecto Educación Financiera para Todos**

El desarrollo del proyecto “Educación Financiera para Todos”, permitió a la Entidad avanzar en la consolidación de una estrategia y metodología para el desarrollo de su programa de educación a través de los momentos de vida enseñables, definiciones metodológicas para el desarrollo de la estrategia, los contenidos, materiales (videos, podcast, infografías) y acorde al diseño y construcción de herramientas didácticas, tales como la implementación del E-learning, contenidos y juegos digitales.

De otra parte, en línea de acción del documento de Política de Inclusión y Educación Económica y Financiera Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES 4005, en el mes de marzo se puso en marcha el micrositio web para el “Sello de educación financiera de la SFC” de los programas, campañas y actividades de educación financiera que ofrecen las entidades y asociaciones de la industria vigilada, con las funcionalidades requeridas en materia de postulación, categorías establecidas, criterios y evidencias de evaluación, registro de evaluadores, entrega de certificados, documentos guía y puntuaciones para el hall de la fama.

Así, a la fecha se han otorgado 28 sellos de educación financiera a las entidades vigiladas y gremios financieros: Banco Agrario y Banco BBVA cuatro (4) sellos otorgados, Mi Banco, Banco Mundo Mujer y Bancolombia dos (2) sellos otorgados, Bancamía, Banco Davivienda, Banco Caja Social, Bancoomeva, Colpensiones, Porvenir, Colfondos, Protección, La Equidad Seguros generales, Tuya, ASOFONDOS, ASOBANCARIA, FASECOLDA, ASOMICROFINANZAS un (1) sello, en las categorías Gestión de Capacidades Nivel 1, 2 y 3, Iniciativa Territorio e Iniciativa MiPymes nivel 1.

### **Proyecto de inversión**

La Delegatura para el Consumidor Financiero cuenta con el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la capacidad de la superintendencia financiera de Colombia para la protección al consumidor financiero nacional” con una vigencia 2022 -2026, el cual ha permitido generar iniciativas que propenden por brindar orientación, atención, y seguimiento a las necesidades de información de los usuarios y consumidores financieros.

En la vigencia 2022 se logró una ejecución del 87%, optimizando los recursos a través de Colombia Compra Eficiente y el análisis del sector en busca de la mejor opción de

parametrización e implementación acorde con la Arquitectura de Tecnologías de la Información.

Con el fin de interactuar con el consumidor financiero y los usuarios en general en todo el territorio nacional, se desarrollaron herramientas lúdicas de interacción y comunicación con el desarrollo de doce (12) videos y la primera versión descargable del juego “Superfinanzas”, así como la plataforma de conocimiento E-Learning “Educación Financiera para todos”.

## **Actividades de Supervisión 2022**

### **Gobernanza del Producto**

La Entidad ejecutó diferentes ejercicios de supervisión en establecimientos de crédito, entidades aseguradoras y en las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE, de acuerdo con lo definido en el plan anual de supervisión, con los siguientes ejes temáticos:

Se adelantó un ejercicio de Supervisión Transversal en cinco (5) Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE, con el objetivo de verificar el adecuado suministro de información a los consumidores financieros en la oferta de productos y en la prestación de los servicios, además de verificar las acciones adelantadas por cada entidad para mitigar la materialización de daños reales o potenciales a los consumidores financieros.

En materia de canales de atención y tratamiento de quejas, en atención a la naturaleza de las Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos-SEDPE prima el acceso remoto, tanto en materia de ofrecimiento y prestación de los servicios, como en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQRS.

### **Trato justo en la colocación de créditos durante el ciclo de vida del producto,**

#### **Tarjeta de Crédito:**

La Superfinanciera efectuó un ejercicio de supervisión con el fin de determinar si los comportamientos y prácticas adelantadas por los funcionarios de las entidades y de los terceros vinculados, dentro de los procesos de diseño, comercialización y vinculación a productos crediticios, promueven el trato justo al consumidor financiero durante el ciclo de vida del producto.

En el marco de esta visita se evaluaron los procesos de colocación a través de los canales presenciales, telefónicos y digitales, con el propósito de determinar que se atendieran los estándares de trato justo:

- Los productos y servicios atiendan a las necesidades y expectativas de los consumidores,
- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos y servicios de las entidades financieras,
- Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos, y
- Suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

En ese sentido, no se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas dentro del contrato de adhesión lo que permite ver un diseño adecuado del producto. Frente a eventualidades como los aumentos en colocación, la entidad desplegó medidas de control tales como diagnósticos y seguimientos para corregir las situaciones que se presenten, tales como liberar cargos que no fueron expuestos al consumidor, diagnósticos del retiro de los consumidores o fortalecer las medidas de control en el suministro de la información.

Igualmente, no se evidenciaron barreras a la hora de movilizarse entre productos o barreras para la interposición de quejas o reclamos por cuanto el consumidor puede terminar en cualquier momento su vinculación al producto y existen diversos canales para la interposición de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQRS, en cuanto al suministro de información, se resaltan aspectos como la cartilla de educación financiera, el programa acompañamiento especial, los ejercicios de educación financiera y el robusto sistema de capacitaciones.

No obstante, se encontraron oportunidades de mejora respecto de los controles en el punto de venta presencial y la necesidad de fortalecer la explicación del rol de la entidad como emisor del producto a través del canal de colocación telefónica con el fin de prevenir confusiones de parte de los consumidores financieros respecto del emisor del producto.

### **Créditos de consumo bajo la modalidad de libranza**

En consideración a los sectores o segmentos poblacionales a los cuales se dirige el producto de libranza, de los cuales hacen parte en su mayoría los pensionados, se consideró dentro de la planeación, realizar un ejercicio a una de las entidades bancarias con mayor participación del producto en el mercado.

Lo anterior, con el objetivo de verificar que en los procesos de diseño, comercialización y vinculación del producto crédito de consumo bajo la modalidad de libranza, las actividades adelantadas por los funcionarios de la entidad y de los terceros vinculados brindan un trato justo al consumidor financiero durante el ciclo de vida del producto, con observancia a los principios orientados al régimen de protección al consumidor financiero.

En esta medida, se adelantaron actividades tendientes a recolectar la documentación y soportes necesarios, referidos no solo a la entrega de información a dicho consumidor financiero, sino respecto de las capacitaciones, atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQRS, difusión y/o estrategias de educación financiera y demás aspectos relacionados con la atención y prestación del servicio.

En desarrollo de dichas actividades, se lograron identificar oportunidades de mejora en cada una de las etapas del proceso, consistentes en:

La entrega de información clara, transparente, cierta y suficiente a los consumidores financieros, respecto de los productos asociados al crédito de libranza, como son, los seguros obligatorios y voluntarios, garantizar que la oferta de valor informada inicialmente al consumidor financiero se mantiene sin modificación durante la relación contractual, y la adquisición del producto por parte del consumidor financiero obedece a una decisión informada y ajustada a sus necesidades y que se garantice al consumidor financiero la libertad de elección frente a la aseguradora, en la adquisición de los seguros, bien sean voluntarios u obligatorios,

### **Verificación de la manera en que las entidades vigiladas han dado aplicación a la Ley 2157 de 2021,**

Se detectó un riesgo emergente en lo que tiene que ver con el cumplimiento de la Ley 2157 de 2021, debido a posibles vulneraciones en los derechos del consumidor financiero, que podría concretarse, entre otras causas, por la ejecución inadecuada de planes de acción, procesos o procedimientos establecidos por las entidades, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la “Ley de Borrón y Cuenta Nueva”, situaciones que de materializarse causarían daño a los consumidores financieros, en particular frente a sus derechos y acceso a los productos ofertados por los establecimientos de crédito.

Se requirieron 51 entidades vigiladas en calidad de Fuentes, entre las que se encontraban Bancos, Compañías de Financiamiento, Corporaciones Financieras, Cooperativas Financieras e Instituciones Oficiales Especiales. Adicional y conforme a los convenios de cooperación existentes, también fueron requeridos dos (2) de los Operadores de Información, y de esta manera validar las cifras de obligaciones reportadas por las entidades vigiladas por esta Superfinanciera, en lo que respecta al cumplimiento de la Ley 2157 del 2021.

Respecto de las actividades de educación financiera implementadas por las Entidades Vigiladas, se verificó la ejecución de las siguientes estrategias:

- Las Entidades generaron capacitaciones y guiones para la atención en primer contacto con los consumidores, con la finalidad de resolver sus inquietudes,
- Se desarrollaron guiones con la explicación del régimen de amnistías y las reglas de permanencia de la información, entre otros aspectos,

- Fueron enviadas comunicaciones a los consumidores financieros, con aspectos básicos sobre el alcance u aplicación de la ley,
- Difusión a través de las páginas web con información de la Ley 2157 del 2021, y
- En algunos portales de educación financiera de las Entidades, publicaron guías informativas.

Sobre las acciones adelantadas para mitigar las principales causas raíz generadoras de las inconformidades, las entidades informaron, entre otras, las siguientes actividades:

- Reuniones entre el área de operaciones de cartera de las entidades y los Operadores de Información con el fin de concertar procedimientos para los reportes y eliminación en las bases de datos,
- Implementación de procesos al interior de las vigiladas, para la "eliminación de información negativa",
- Revisión de amnistías ante los Operadores de Información, en particular para las operaciones microcrédito, y
- Desarrollo de capacitaciones a al personal encargado de la atención de clientes.

Además, del diagnóstico a las principales causas que generaron las peticiones, quejas y acciones constitucionales interpuestas por los clientes de las Entidades Vigiladas, se destacan:

- Pago de deuda y solicitud de actualización de reporte,
- Actualización del estado del producto,
- Permanencia de la información, y
- Eliminación del reporte.

Sin perjuicio de lo expuesto, y derivado del análisis Transversal realizado por esta Superintendencia al cumplimiento de la Ley 2157 de 2021, se advirtieron algunas situaciones que tienen la potencialidad de afectar a los consumidores financieros y exponer a las Entidades Vigiladas ante eventuales incumplimientos de la ley, tales como:

Procesos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQR: Se realizó análisis de los procedimientos establecidos por las entidades a raíz de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 7 de la Ley 2157 del 2021, para la atención de las peticiones, quejas y/o reclamos, las cuales se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo y que el término puede ser prorrogable por ocho (8) días hábiles más.

Como resultado de dicho análisis se pudo verificar que las entidades que hicieron parte del ejercicio de supervisión incorporaron en su Manual del sistema de atención al consumidor financiero-SAC, políticas, controles y procedimientos para la adecuada

atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQR conforme a lo señalado en la mencionada Ley. Sin embargo, dentro de dicho análisis, generaron alertas en tres (3) entidades por el alto número de Acciones Constitucionales al compararlas con el número total de quejas interpuestas por los consumidores financieros; situación que será objeto de seguimiento durante el primer semestre de 2023.

Fueron identificadas diez (10) entidades que presentaron desviaciones en la oportunidad en la atención de peticiones o reclamos, y en otro grupo de entidades advertimos debilidades en los procesos para la aplicación del Silencio conforme lo indica la norma.

Casos relacionados con suplantación: En el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 2157 del 2021 se estableció el término de diez (10) días para que las fuentes de información atiendan la petición que efectúen los Titulares, como también la exigencia para las mismas de incluir una leyenda en el reporte a los operadores en el que se identifiquen aquellas obligaciones que se encuentran en trámite judicial por una presunta suplantación, tres (3) entidades se observó un alto número de reclamaciones con el motivo “suplantación presunta persona”, situación que genera una alerta de supervisión respecto de la efectividad de las acciones definidas por las entidades para identificar y contener las causas generadoras de inconformidad, así como, respecto de la suficiencia de los controles en la ejecución de los procesos para incluir la leyenda correspondiente.

Se llevó a cabo un proceso de supervisión Transversal respecto del producto Seguros de Automóviles, con el propósito de verificar el cumplimiento a los lineamientos enfocados en una cultura del trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, así como la observancia de los principios orientadores sobre esta materia, previstos especialmente en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009.

Los principales aspectos desarrollados en el ejercicio de supervisión:

- Suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto,
- Necesidades y expectativas de los consumidores financieros,
- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, e
- Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

Supervisión en eventos de fraude por descuentos no autorizados o reconocidos por el consumidor financiero

A través de diversas mesas de trabajo se abordaron tales como reclamaciones recibidas directamente por la Superfinanciera, relacionadas con descuentos no

autorizados o no reconocidos por el titular (persona natural), identificó un posible riesgo de conducta frente a la calidad de las respuestas suministradas a los consumidores financieros, en el sentido de que no se aprecia que el análisis y evaluación de los soportes de las transacciones objetadas por parte de la vigilada, se esté realizando con estricta rigurosidad; lo anterior, para efectos de determinar el reintegro de dineros a los clientes afectados, lo que en principio, se podría configurar en una práctica abusiva. La referida situación fue objeto de monitoreo y evaluación por parte de esta Delegatura durante el 2022, por lo cual se han generado diversas mesas de trabajo con compromisos dirigidos al fortalecimiento de los procesos de análisis y el mejoramiento de los mecanismos de seguridad y control de dichas transacciones. En todo caso, durante el primer trimestre del año 2023 se continuará la validación de dichos aspectos con la realización de un ejercicio de supervisión.

### **Otras actuaciones de supervisión**

#### **Suministro de información a los consumidores financieros respecto de las tarifas de los productos y servicios**

Como consecuencia de las revisiones descritas se identificó diferentes alertas de supervisión, en particular, las relacionadas con: el suministro de información respecto del cobro de tarifas en cajeros internacionales, diferencias en las tarifas cobradas para el canal de internet frente a la tarifa cobrada por otros canales, y debilidades en la publicación y actualización de las tarifas en todos los canales de difusión al público en general.

Como consecuencia de las actividades de supervisión, las Entidades que realizaron el cobro de manera errónea devolvieron a los consumidores financieros los montos cobrados, además de establecer los planes de acción y estrategias correspondientes para evitar trasladar a los consumidores financieros tarifas que no está obligado a asumir.

#### **Supervisión del cumplimiento del Régimen de Habeas Data en los procesos de compra y venta de cartera**

Esta Superintendencia identificó en un establecimiento bancario, incumplimientos a la Ley 1266 de 2008, respecto de los reportes realizados ante los Operadores de Información sobre créditos objeto de cesión de cartera. Con base en lo anterior, la Superfinanciera solicitó a la Entidad:

- Realizar la corrección de los reportes negativos ante los Operadores de Información de conformidad con la normatividad aplicable,
- Implementar controles encaminados a garantizar el adecuado reporte y actualización de la información crediticia, financiera y comercial ante los Operadores de Información en los procesos de compra y venta de cartera, y

- Fortalecer los mecanismos dispuestos para garantizar el envío de las comunicaciones previas a los consumidores financieros previo el reporte del estado de sus obligaciones ante los Operadores de Información.

Conforme las exigencias realizadas por esta Superintendencia, la Entidad estructuró y ejecutó los planes de acción y las medidas correctivas para cada uno de los procesos.

Trato justo al consumidor financiero en la objeción de pólizas de vida grupo deudores contratada mediante licitación, al respecto, con ocasión del seguimiento efectuado a la Cartera de Libranza de un establecimiento de crédito, se advirtió un incremento inusitado en las objeciones emitidas por parte de la Aseguradora que ofrecía al Banco la póliza de vida grupo deudores contratada mediante licitación, pues, a pesar de que existían cláusulas especiales como de no objeción de reclamos por reticencia.

La Entidad, realizó distintas actividades de supervisión con el propósito de identificar posibles hallazgos relacionados con:

- Falta de diligencia al exigir el cumplimiento de las cláusulas especiales de la póliza en beneficio de sus deudores en el marco del proceso de reclamaciones de pago de siniestros o al ejercer acciones legales,
- Información sobre las coberturas y lo relacionado con las características de la póliza y las consecuencias de la reticencia, dado que los casos analizados eran personas con edad avanzada que al parecer no declaraban ninguna afección de salud para validar el estado del riesgo,
- Respecto a la validación de los requisitos de asegurabilidad previo a la suscripción de la póliza,
- Fundamentos técnicos para la objeción, y
- Frente a la capacitación a los asesores del Banco fue estructurada por un Comité Ejecutivo compuesto por el Banco, la Aseguradora y la Corredora, labor que se continuará en el transcurso del año 2023.

### **Supervisión sobre el cumplimiento de la Ley 2177 de 2021 – Acceso de productos y servicios al sector minero:**

En atención a las necesidades del sector minero el legislador promulgó la Ley 2177 de 2021, mediante la cual establecieron diferentes mecanismos tendientes a garantizar el acceso de los actores de la cadena minera a productos y servicios financieros y en ese sentido se generaron una serie de obligaciones de las entidades vigiladas y de derechos de los consumidores financieros pertenecientes a este sector.

Por lo expuesto, se consideró pertinente efectuar un diagnóstico inicial referente a la implementación de la Ley 2177 de 2021, debido a posibles vulneraciones en los derechos del consumidor financiero, que podrían concretarse, entre otras causas, por la ejecución inadecuada de planes de acción, procesos o procedimientos establecidos por las entidades, para dar cumplimiento a lo dispuesto en dicha Ley.

En ese sentido, se requirieron 96 entidades vigiladas y se evaluaron los siguientes aspectos: contenido de los programas de educación financiera

- Acceso a los productos y servicios financieros,
- Cumplimiento regulatorio y gestión de riesgos, y
- Prevención, del lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva y prácticas de ética empresarial), disposiciones especiales respecto del sector minero para la vinculación a productos financieros, el suministro de información a los consumidores financieros, en particular ante la negativa de productos y el termino en el que se da la respuesta a la solicitud.

En esta medida se identificó tanto la participación de diferentes gremios en la implementación de la Ley, como buenas prácticas por parte de algunas de las entidades vigiladas como lo son:

- La estructuración de nuevos productos específicos para el sector,
- El desarrollo de guías y cartillas específicas para el sector, y
- Documentos explicativos de la norma, que incluyen los requisitos de gestión y vinculación por actividad económica específica y circulación de cartilla del sector minero publicada en la página web de algunas entidades.

Igualmente, se ha efectuado seguimiento de dicha implementación y de las quejas presentadas por los consumidores financieros.

### **Mercado de Capitales:**

Se realizó ejercicios de supervisión In Situ en dos (2) sociedades comisionistas de bolsa, cuyo objetivo principal consistió en “Evaluar desde las funciones de supervisión de la sociedad comisionista los controles implementados para la adecuada gestión del riesgo de conductas, con el fin de propender por la prevención y la mitigación de las mismas”. Producto de los ejercicios realizados, se observó en estas dos comisionistas adecuados controles para evitar y mitigar la materialización de conductas contrarias a la integridad y transparencia del mercado, se instruyó a las entidades para que incorporen, implementen y gestionen el riesgo de conductas dentro de su Estructura de Gobierno de Riesgos, conforme a los principios y buenas prácticas establecidas en el Documento Técnico de Supervisión, la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conductas y la normatividad sobre la materia.

### **Otras actuaciones de supervisión:**

**Fiducia Inmobiliaria - Información al consumidor.** Se adelantó inspección extra situ a cuatro (4) sociedades fiduciarias, buscando fortalecer la utilización efectiva de protocolos de información a los clientes y potenciales clientes adquirentes de proyectos

inmobiliarios asociados a negocios fiduciarios, de manera que se abarque todo el negocio, el rol que desempeñan los diferentes actores que intervienen, el alcance de los contratos que los vinculan y los costos asociados, así como los canales de atención disponibles y los mecanismos con los que cuentan para presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-PQRS en el ciclo de vida del producto.

Como resultado de este ejercicio se pudo determinar, de una parte, la necesidad de efectuar correctivos a los formatos de autorización de tratamiento de datos personales utilizados por las fiduciarias y de generar planes de acción que permitan la adecuada atención al consumidor financiero en situación de discapacidad, implementación y documentación de estrategias de monitoreo y controles para asegurar el adecuado suministro de la información al consumidor financiero en salas de ventas y para garantizar el correcto uso de material publicitario por parte de los fideicomitentes así como el establecimiento de mecanismos para la gestión adecuada de las peticiones trasladadas por competencia a las constructoras.

Igualmente, es relevante que las Sociedades Fiduciarias incorporen el Riesgo de Conductas dentro de la Estructura de Gobierno de Riesgos de cada Entidad.

**Pensiones - Respecto de las sociedades administradoras de fondos de pensiones-AFP**, se hizo el seguimiento a un ejercicio de supervisión transversal liderado por la Delegatura para Pensiones, en dos (2) Administradoras, con el fin de fortalecer el modelo de asesoría y atención al consumidor bajo la nueva normalidad, a partir de la evaluación de la pertinencia de los programas y de la información suministrada a los consumidores financieros para la toma de decisiones.

Se identificaron fortalezas relacionadas con la atención por los diferentes canales, fácil acceso para que los consumidores reciban información y asesoría, apoyo en herramientas informativas y educativas; mecanismos para prevenir la materialización de eventos que puedan afectar los intereses de los consumidores financieros, en cuanto a evitar la suplantación de identidad; matrices de riesgo en las que paulatinamente se ha ido apropiando el concepto de riesgo conductual establecimiento de controles para su mitigación e indicadores de satisfacción del afiliado; capacitación a partir de procesos robustos de identificación de necesidades y programas donde participa toda la organización, así como políticas definidas y aprobadas desde Junta Directiva e implementadas por la Alta Dirección, para la administración de conflictos de interés y de incentivos, entre otros.

Se establecieron puntos que se consideran oportunidades de mejora relacionados con la política de tratamiento de datos personales de los afiliados, la necesidad de fortalecer algunos controles para la vinculación o traslado a través de los diferentes canales y la atención a personas en situación de discapacidad, procurando prestar un servicio adecuado y una asesoría eficiente en página web e instalaciones físicas.

**Sociedades Comisionistas Agropecuarias –SCBA.** Como resultado de las inspecciones practicadas se profirió algunas medidas administrativas frente a lo cual estas entidades desarrollaron un “Plan de trabajo” para un período no superior a doce (12) meses, a fin de que la entidad desde la participación de la Junta Directiva:

- Ajustara y aprobara políticas, procedimientos y controles encaminados a que el consumidor financiero forme parte de su estrategia y cultura corporativa,
- Ajustara y revisara las funciones, límites y responsabilidades que tienen los referenciadores y cada uno de los intervinientes dentro del proceso de vinculación del cliente.

De igual manera, a dos entidades se les impartió una Orden Administrativa, para mejorar aspectos relacionados con:

- La efectividad del procedimiento establecido para la prevención, mitigación, revelación y administración de conflictos de interés,
- Revisión y ajuste de la Política de Tratamiento de Datos personales, con el propósito de revelar de manera clara a los consumidores los destinatarios de dicha información, y
- Validación de la participación de terceros (Promotor Comercial) en el proceso de la consecución y vinculación del cliente y en el ofrecimiento del producto, verificando el alcance y límites de sus obligaciones contractuales.

Por lo anterior, se realizó seguimiento trimestral obteniendo como resultado que dos (2) entidades cumplieron las tareas propuestas en el Plan de Trabajo”, dos (2) Sociedades Comisionistas Agropecuarias –SCBA están en implementación de los ajustes a sus Políticas de Protección de Datos Personales, conforme con lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes.

#### Conceptos, Autorizaciones y Seguimiento de Publicidad

Respecto al Régimen de autorización individual de campañas publicitarias, se atendieron cuarenta y siete (47) trámites solicitados por parte de las Entidades Vigiladas frente a piezas publicitarias de financiación de Campañas o iniciativas publicitarias tendientes a promover el crédito hipotecario destinado a la financiación de vivienda o leasing habitacional, ajuste y actualización de campañas existentes, inversiones y filiales del exterior.

#### Medidas Administrativas

Se emitieron diferentes instrucciones, recomendaciones, órdenes y se adelantaron procesos sancionatorios a las entidades vigiladas, de esta manera, fueron proferidas a las Entidades Vigiladas treinta y dos (32) Instrucciones relacionadas, principalmente, con el suministro y acceso a la información de los consumidores financieros, veinticinco

(25) Órdenes Administrativas para la suspensión de prácticas abusivas detectadas y temas relacionados con perfil de riesgo de personas, conflictos de interés y tratamiento de datos; y treinta y dos (32) procesos sancionatorios gestionados en el 2022, por temas de incumplimiento de la Ley 2009 de 2019”, preacuerdos entre inversionistas del mercado de capitales, habeas data, incumplimientos normativos y otras temáticas que se detallan a continuación.

### **Debida diligencia en la liquidación créditos constructor:**

Se identificó una (1) entidad se encontraba incurriendo en haber modificado la tasa de interés inicialmente pactada, en créditos otorgados para financiar proyectos de construcción de vivienda durante la vigencia de las respectivas obligaciones y falta al principio de debida diligencia establecido en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero por los montos pendientes de reintegro a los consumidores financieros que se vieron afectados.

Instrucción administrativa a un establecimiento bancario con el fin de, entregar oportunamente el certificado de paz y salvo de tarjeta de crédito en los términos de atención del derecho de petición.

Debida diligencia y adecuado suministro de información a los consumidores financieros en el otorgamiento de alivios, con ocasión de la coyuntura que atravesó el país por la propagación del virus Covid-19, así como de la declaratoria de emergencia sanitaria, la Superfinanciera implementó un paquete de medidas a efectos de mitigar las consecuencias directas e indirectas que tal circunstancia tuvo en la situación económica de los consumidores financieros. Entre otras medidas, emitió las Circulares Externas 007, 014 y 022 de 2020 por medio de las cuales impartió instrucciones transitorias a las entidades financieras a efectos de establecer políticas y procedimientos efectivos para atender y manejar con sus deudores cambios a las condiciones de los créditos en escenarios de viabilidad financiera.

Se remitió instrucción administrativa, con el fin de restituir a los consumidores financieros los valores correspondientes, por las fallas en el suministro de información respecto de sus condiciones.

La Entidad recibió alrededor de 3.500 inconformidades por parte de los consumidores financieros, lo que produjo la revisión de las ofertas realizadas, generando como consecuencia la devolución de aproximadamente \$6.500 millones correspondiente a 1.200 consumidores.

### **Uso de expresiones propias de los establecimientos de crédito**

Se realizó un seguimiento y monitoreo a la conducta desplegada por parte de una compañía de financiamiento relacionada con la utilización de expresiones que en

principio son exclusivas de aquellas entidades que ostentan la calidad de establecimientos bancarios. En consecuencia, se emitió una orden administrativa contra la vigilada para que suspendiera de inmediato el uso de las expresiones en cuestión a través de todas las piezas publicitarias e información divulgada por todos los canales, especialmente sitio web y redes sociales, en particular porque se brinda información imprecisa a los consumidores financieros, lo cual puede causar confusión respecto de la naturaleza jurídica de la entidad.

### Contactabilidad en los títulos de capitalización:

La Delegatura, en ejercicio de sus facultades, adelantó un ejercicio de supervisión dirigido a analizar algunos de los procesos adelantados por una sociedad capitalizadora, en particular, relacionados con la Contactabilidad al momento del vencimiento de los títulos de capitalización, así como la información y la asesoría brindada desde la entidad a los consumidores financieros que suscribieron un título bajo las diferentes modalidades de productos comercializados.

A continuación, se encuentra la clasificación de las mencionadas quejas atendiendo el medio o canal por el cual se presentaron ante la Superfinanciera:

**Tabla 2. Clasificación de las quejas por medio o canal de presentación**

Medio o canal	Cantidad	%
Internet	135.759	77,5%
Correo electrónico	36.785	21,0%
Ventanilla	1.728	1,0%
Otro	879	0,5%
<b>Total</b>	<b>175.151</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

En la siguiente tabla se presenta la clasificación de las quejas según el motivo que las generó:

**Tabla 3. Clasificación de quejas por motivo**

Motivo	Cantidad	%
Revisión y/o Liquidación	29.296	16,7%
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	23.464	13,4%
Descuentos injustificados	23.330	13,3%
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	12.878	7,4%
Reportes centrales de riesgos	9.841	5,6%
Suplantación presunta de persona	6.863	3,9%
Cobro servicios y/o comisiones	5.308	3,0%
No se remite información al cliente	5.258	3,0%
Bloqueo (productos)	4.432	2,5%
Procedimientos y honorarios de cobranza	4.418	2,5%

Motivo	Cantidad	%
Otros motivos	4.248	2,4%
Fallas en cajero automático	3.785	2,2%
Suministro de información insuficiente o errada	3.346	1,9%
Sin clasificar	2.226	1,3%
Fallas en Internet	1.973	1,1%
Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)	1.908	1,1%
Inconformidad con la definición, autorización, dictamen o diagnóstico	1.769	1,0%
Resto de motivos	30.808	17,6%
<b>Total</b>	<b>175.151</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

Durante el 2022, se finalizaron 169.277 quejas (El 97% de las quejas recibidas fueron finalizadas), con las siguientes favorabilidades:

**Tabla 4. Favorabilidad en la decisión de las quejas**

Cantidad de quejas	Cantidad	%
Desistimiento expreso	2	0,0%
Finalización de expedientes	27.366	16,2%
A favor entidad	82.768	48,9%
A favor peticionario	59.103	34,9%
Pendiente favorabilidad	38	0,0%
<b>Total</b>	<b>169.277</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

### Atención de quejas exprés relacionadas con el COVID-19 en 2022

Se continuó con la atención de las inconformidades “579 Quejas Casos Especiales”, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, teniendo en cuenta que a esa fecha se puso fin a la emergencia sanitaria, en ese periodo la Superfinanciera ha recibido un total de 425 quejas, en temas relacionados con el acceso y aplicación de las medidas de redefinición de las condiciones de los créditos para los deudores afectados económicamente por la coyuntura y los canales de atención de las entidades vigiladas dispuestos para el efecto, aspectos sobre los cuales a continuación se presentan algunas de las cifras más representativas de la gestión desplegada por esta Delegatura:

La Superfinanciera ha dado trámite y respuesta final a 747 quejas, la diferencia se presenta debido a que se finalizaron más inconformidades a las que ingresaron en el mismo periodo, esto debido al rezago que se traía.

Respecto de las inquietudes presentadas por los consumidores financieros se encuentran la siguientes: Insatisfacción con la reestructuración, rediferidos, retención o modificación de créditos (21%), Alivio (10%), inconformidad con documentos o

trámites exigidos para aplicar a medidas de emergencia (medidas de apoyo a deudores o nuevas líneas de crédito) (8%), Demora en el estudio u otorgamiento de los créditos garantizados por el gobierno (7%), Indebida aplicación del congelamiento o periodo de gracia dados a créditos por COVID 19 (6%), entre otros.

### Quejas de servicio

Se recibieron por este concepto 23.356 quejas de las cuales se finalizaron inconformidades 19.570. Dentro de las inconformidades recibidas por temas de servicio las más representativas son: indebida atención al consumidor financiero-servicio (29%), no se remite información al cliente (12%), Suministro de información insuficiente o errada (12%), Fallas en cajero automático (10%), Bloqueo (productos) (7%), entre otros.

### Atención de Consultas, Peticiones y Solicitudes de información

En el mismo sentido por parte de la Delegatura también fueron atendidos en el año 2022, los trámites que se detallan a continuación:

**Tabla 5. Atención de consultas, peticiones y solicitudes de información**

Concepto	Recibidos	%
Peticiones	4.373	83,7%
Solicitudes de Información	706	13,5%
Consultas	145	2,8%
<b>Total</b>	<b>5.224</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

### Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera

Es la realización de campañas de prevención para evitar que la ciudadanía en general entregue sus recursos a personas que no se encuentran habilitadas legalmente, así como adelantar actuaciones administrativas que permitan recopilar material probatorio con base en el cual se pueda concluir sobre terceros no vigilados, un ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores y consecuentemente, adoptar cuando hay lugar a ello, las medidas cautelares que aseguren la suspensión inmediata de las actividades no autorizadas y ordenar la devolución de recursos captados ilegalmente.

A continuación, se presentan las actuaciones en materia de control del ejercicio ilegal de la actividad financiera.

## Actuaciones administrativas Extra Situ

En el periodo señalado se adelantaron 41 inspecciones Extra Situ ante el posible ejercicio no autorizado de la actividad financiera, a partir de la evidencia atendible obtenida con base en la información generalmente aportada en las comunicaciones de ciudadanos, consumidores financieros y otras autoridades, entre otros, así como del seguimiento adelantado a publicaciones en redes sociales y canales digitales:

Gráfica 2 Inspecciones Extra-Situ



Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

Como resultado de las 41 inspecciones, en 23 de ellas se recomendó adelantar actuación administrativa In Situ ante la evidencia atendible recabada que daba cuenta de un eventual ejercicio ilegal de la actividad financiera; respecto de las otras 18 inspecciones no se identificaron elementos o información que sustentara la realización de una actuación administrativa.

## Actuaciones administrativas In Situ

Se adelantaron 63 ejercicios de supervisión In Situ, relacionados con las actividades que se detallan a continuación:

Gráfica 3 Inspecciones In-Situ



Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera



**Tabla 6. Gestión de trámites por motivo**

<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Falso prestamista o falso vigilado	657	17,2%
Afectación Estatuto Consumidor Competencia SIC	557	14,6%
Consulta Legalidad de una firma y/o modelo de negocio	464	12,2%
Captación Ilegal de Recursos del Público	424	11,1%
Traslado por Competencia de Otras Autoridades	266	7,0%
Plataformas - Forex	196	5,1%
Estafa o fraude	163	4,3%
Sociedad a la que se le emitió resolución	131	3,4%
Solicitud de Información Reservada (Copias: Informes/Expedientes de visitas y Otros)	128	3,4%
Respuestas Entidades con ocasión del cumplimiento de Medidas Administrativas	102	2,7%
Otorgadores de Crédito	91	2,4%
Actividad Aseguradora Sin Autorización	87	2,3%
Derecho de Petición	53	1,4%
Uso de palabras o nombres exclusivos de las entidades vigiladas (Banco, Logo SFC)	48	1,3%
Visita In Situ o Virtual	48	1,3%
Información Autoridades Actividad Ilegal en Territorio de su Jurisdicción	42	1,1%
Investigación Extra Situ	41	1,1%
Pirámides/Telares/Mándalas	39	1,0%
No Competencia - Traslados Internos	37	1,0%
Existencia y/o Estado de Investigaciones	36	0,9%
Solicitud al Grupo Comunicaciones para publicación Advertencia Página SFC – Falso Prestamista y Falso Vigilado	29	0,8%
Correos Sospechosos – Loterías/Premios, Donaciones	24	0,6%
Memorando de solicitud de otra Delegatura (concepto)	22	0,6%
Actividad Mercado de Valores sin Autorización	21	0,6%
Consulta Académica	17	0,4%
Solicitud Información a Vigiladas, Otras Entidades y/o Particulares para Extra situ e In Situ	14	0,4%
Criptomonedas	11	0,3%
Peritajes - Nombramiento	11	0,3%
Audiencia Testimonios o Citación de Fiscalía	8	0,2%
Vigilancia SFC y/o Autorización para captar dinero del Público	8	0,2%
Charlas Académicas	6	0,2%
Cooperativas legalmente constituidas	6	0,2%
Crowdfunding	6	0,2%
Jornada o campaña de prevención	5	0,1%
Multinivel	4	0,1%
Gota a Gota y/o Usura	3	0,1%
Solicitud copias Resoluciones, Otros	3	0,1%
Apoyo Legal - Memorando Solicitud Concepto	2	0,1%
Servicios postales y giros, otros medios de pago	2	0,1%
Recurso de reposición	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>3.813</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superfinanciera

## 2.11 Funciones jurisdiccionales

### Creación del Centro de Conciliación de la Superfinanciera

Teniendo en cuenta la experiencia adquirida durante los tres años del convenio interadministrativo con la Superintendencia Sociedades para prestar el servicio de conciliación extrajudicial a través del Centro de Conciliación y Arbitraje de esa agencia estatal y, con la entrada en vigencia de la Ley 2220 de 2022 en enero de 2023 (Estatuto de Conciliación), se impulsó en el último trimestre de 2022 la iniciativa para la creación del Centro de Conciliación de la Superfinanciera, obteniendo la autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante resolución 2074 del 8 de noviembre de 2022.

### Resultados de los servicios de justicia

Fueron presentadas ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales 5.912 acciones de protección del consumidor, esto es 421 más que en el año 2021, lo que representa un incremento de 7,7% en el número de demandas presentadas.

El 45% de las demandas se resolvieron mediante conciliación entre las partes, mientras que por fallo en oralidad se terminó el 24% y por sentencia escrita el 8%, manteniendo la participación de los diferentes tipos de terminación del año anterior.

Igualmente se mantiene el porcentaje de decisiones a favor del consumidor, con el 82%, sumando las terminaciones por conciliación, transacción, desistimiento y fallos que acceden a pretensiones (oralidad y escritos).

Adicionalmente, a través de la conciliación extrajudicial se recibieron 3.020 solicitudes, mientras que en el año 2021 se recibieron 1.590, esto es un incremento de 90%. Esta alternativa de resolución de conflictos representó en el año 2022 el 34% de los servicios de justicia de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, mientras que en la vigencia anterior esta participación fue del 22%.

Gráfica 5. Comportamiento de los servicios de justicia

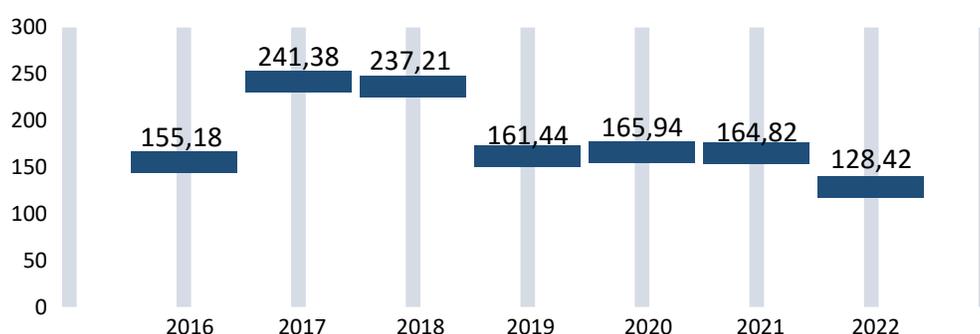


Fuente Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superfinanciera

## Reducción del tiempo para resolver las demandas

El fortalecimiento de la gestión y la adopción de la virtualidad generó un impacto en la duración de las demandas, permitiendo reducciones graduales en el número de días utilizados para decidir. En el año 2021 el tiempo promedio alcanzó los 164,82 días, mientras que el 2022 registró 128,42 días, lo que representa un ahorro de 36,4 días.

Gráfica 6. Días promedio de terminación de las demandas tramitadas



Fuente Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superfinanciera

## Uso de herramientas analíticas para apoyar la gestión

La aplicación del modelo estadístico de carácter predictivo diseñado en colaboración con la célula analítica de la Superintendencia nos ha permitido hacer más ágil y efectiva la selección de las demandas del tema de fraude electrónico con una alta probabilidad de terminación a favor de los consumidores, para ser convocadas a audiencia de conciliación o resolver de manera anticipada mediante sentencia escrita.

El aprovechamiento de los datos y el análisis del comportamiento de las variables del modelo se ha convertido en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones y reconocer el impacto positivo en la gestión.

## 2.12 Defensa judicial

Al 2022 se encontraban vigentes 494 procesos por una cuantía aproximada de \$16 billones de pesos, de los cuales el 50% están relacionados con temas de captación ilegal de recursos del público, el 49% con asuntos misionales y el 1% con temas laborales.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 se realizaron (16) sesiones del Comité de Defensa Judicial y Conciliación, de las cuales una (1) fue presencial, ocho (8) fueron virtuales a través de la plataforma TEAMS y siete (7) no presenciales mediante voto electrónico; en dichas sesiones se analizaron cuarenta y cinco (45) asuntos.

De estos, diecisiete (17) casos eran prejudiciales, veintisiete (27) judiciales y un (1) estudio sobre la procedencia de la acción de repetición, el cual ha dicho corte se encuentra en estudio para someterlo a decisión en la primera sesión del año 2023.

En ninguno de los casos analizados por el Comité de Defensa Judicial y Conciliación de la Entidad se decidió presentar fórmula de conciliación.

En torno al seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico se realizaron dos capacitaciones en el año, una in house y otra con la Universidad del Rosario denominada “Daño Antijurídico”, con el fin de reforzar los conocimientos de los funcionarios de la Entidad, principalmente de las áreas de supervisión, en temas relacionados con la mencionada política, el inicio de la actuación administrativa, la estructuración de los actos administrativos, el decreto de pruebas, oportunidades y valoración probatoria y argumentación jurídica en la estructuración de los actos administrativos.

Además de lo anterior, en el año 2022 se presentó a consideración del referido Comité el informe de procesos, de tutelas, el índice de condenas, el contingente judicial y el informe de seguimiento a los procesos a cargo de los apoderados externos. Igualmente se aprobaron las políticas y planes de acción en materia de acción de repetición y llamamiento en garantía con fines de repetición, de conformidad con los cambios incorporados al respecto en la Ley 2195 de 2022.

Durante el periodo objeto del presente informe se terminaron 71 procesos, así:

**Tabla 7. Motivos de terminación**

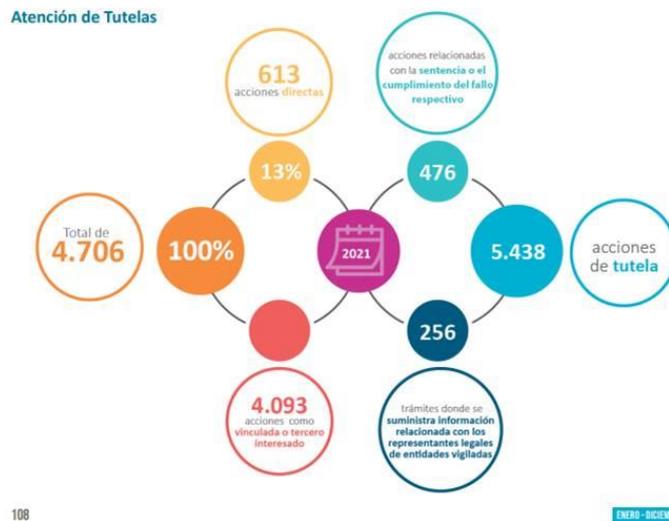
Motivos de terminación	Cantidad	%
Fallo de primera instancia	32	45,1%
Fallo de segunda instancia	21	29,6%
Desistimiento	9	12,7%
Desvinculación	2	2,8%
Fallo de Única instancia	2	2,8%
Integración procesal	2	2,8%
Anticipada (rechazo de la demanda)	1	1,4%
Caducidad	1	1,4%
Perención	1	1,4%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Dirección Jurídica de la Superfinanciera

En el año 2022 se profirió una sentencia (1) desfavorable en contra de la Superfinanciera, teniendo un índice de favorabilidad del 98,6%. El mencionado fallo se profirió dentro de la Acción de Reparación Directa radicado 2006-00476 promovida por la Cooperativa Financiera de Antioquia, en la cual se demandaron los presuntos perjuicios causados a la demandante por las pérdidas de las inversiones realizadas a través de Multivalores Comisionista de Bolsa S.A.

En sentencia de segunda instancia el Consejo de Estado accedió a las pretensiones de la demanda y REVOCÓ la sentencia de primera instancia, DECLARANDO “patrimonialmente responsable a la Superintendencia de Valores (hoy Financiera) de los perjuicios causados a la Cooperativa Financiera de Antioquia como consecuencia de la omisión en la inspección, vigilancia y control de Multivalores S.A.”, CONDENANDO a la SFC a pagar la suma de \$5.343 millones. La acción de repetición derivado de esta sentencia se encontraba (a dicho corte) en estudio para someterla a decisión del Comité de Defensa Judicial y Conciliación en la primera sesión del año 2023.

Gráfica 7. Atención de tutelas



108

ENERO - DICIEMBRE 2021

Fuente Dirección Jurídica de la Superfinanciera

Durante el año 2022 se recibieron y atendieron 6.133 acciones de tutela y trámites relacionados con asuntos afines, discriminados de la siguiente manera:

- 696 acciones de tutela en las que la Superfinanciera fungió como accionada directa,
- 4.745 acciones de tutela en las que la Superfinanciera intervino como vinculada o tercero interesado,
- 522 trámites originados en acciones de tutela que generaron intervenciones, generalmente relacionadas con asuntos en los que la Superfinanciera fue vinculada con posterioridad a la sentencia o para el cumplimiento del fallo respectivo, y

- 170 trámites originados en acciones de tutela en los que la Superfinanciera fue requerida para suministrar información relacionada con los representantes legales de entidades vigiladas.

Teniendo en cuenta la calidad, accionada o vinculada, en que fue involucrada la Superfinanciera dentro de las acciones de tutela, las mismas se clasifican así:

**Tabla 8. Clasificación de tutelas**

<b>Calidad</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Parte accionada o demandada directa	696	12,8%
Vinculado o tercero interviniente (eventual interesado en las consecuencias que del asunto pudieran derivarse)	4.745	87,2%
<b>Total, calidad</b>	<b>5.441</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Dirección Jurídica de la Superfinanciera

Los temas más recurrentes de las cinco mil cuatrocientas cuarenta y una (5.441) acciones de tutela en las cuales se actuó en el año 2022, fueron las presuntas vulneraciones por parte de las entidades vigiladas al derecho de petición (47,5%), al Habeas Data (33,4%) y a la seguridad social (19,1%).

Entre otros avances y logros durante la vigenza se encuentra:

- La defensa judicial ha sido efectiva, lo cual se ve reflejado en el índice de favorabilidad de las sentencias en firme para la Superfinanciera, el cual llegó al 98,6% en procesos judiciales y al 99% en acciones de tutela.
- Pese a haberse incrementado en más del doble desde el año 2017 a la fecha las acciones de tutela en las que la Entidad fue accionada o vinculada (2160 a 5441 a diciembre de 2022), el Proceso de Defensa Jurídica cumplió con los objetivos propuestos y los indicadores de eficacia y eficiencia.
- La incorporación de las herramientas tecnológicas de la información y de las comunicaciones en las actuaciones judiciales ha permitido agilizar el trámite de los procesos judiciales y ha brindado un mayor acceso a la justicia.
- Se realizaron las capacitaciones programadas en el Plan Institucional de Capacitaciones-PIC relacionadas con la prevención del daño antijurídico a las distintas áreas sobre aspectos relevantes en el trámite sancionatorio, cumpliendo los objetivos de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Entidad para 2022 y 2023.
- En procesos originados con ocasión de la intervención administrativa de entidades vigiladas, como por ejemplo caso Interbolsa, se consolidó la línea jurisprudencial en que se ha reconocido que la actuación de la Superfinanciera fue adecuada a las circunstancias que rodearon la toma de posesión de la vigilada y en la gran mayoría de procesos se han declarado probadas las excepciones de culpa exclusiva de la víctima o el hecho de un tercero.
- El fortalecimiento jurídico de las actuaciones administrativas en temáticas Misionales, en las cuales se evidencia el respeto por el derecho al debido proceso y de defensa de los investigados, ha permitido que la Superfinanciera pueda mantener

una tasa de éxito procesal muy alta y así mismo esto ha conllevado una reducción en el número de demandas que se presentan en contra de la Entidad.

- Igualmente se consolidó la línea jurisprudencial en temas de Captación no autorizada de recursos del público, originados en acciones de reparación directa en las que se pretende imputar a la Superfinanciera la omisión en las funciones para la prevención de dicha actividad ilegal, señalando que la responsabilidad en estos asuntos corresponde a la propia víctima al efectuar la entrega de sus recursos a personas no autorizadas, sin las precauciones del caso, obteniéndose en todos los procesos un 100% de fallos favorables a la Superfinanciera. Así mismo se ha presentado una considerable disminución en el número de demandas recibidas al respecto.

## 3. Gestión institucional

---

### 3.1 Ejecución presupuestal

Al cierre de la vigencia fiscal de 2022, la Superfinanciera ejecutó \$259.449 millones, que representan un 89.6% del total de los recursos asignados para la vigencia. Comparando la ejecución con la vigencia anterior, se evidencia:

#### **Gastos de Personal**

Una ejecución del 87.8% de la apropiación aprobada para esta vigencia. Así mismo, se presenta un incremento en la ejecución respecto del 2021, de 3.1% que correspondiente al incremento en los pagos de las nóminas, Prestaciones Sociales de exfuncionarios y la ocupación de algunos nuevos cargos de la planta de personal de la Entidad.

#### **Adquisición de Bienes y servicios**

La ejecución de estos rubros presupuestales corresponde al 93.1%, con un incremento del 10.5% respecto del 2021. Lo anterior, corresponde a que se dio estricto cumplimiento al Plan Anual de adquisiciones-PAA de la Entidad, facilitando una mejor proyección de los recursos y su ejecución y la estructuración de nuevos procesos de contratación de Bienes y Servicios mediante la modalidad de vigencias futuras ordinarias, para ser ejecutadas en las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026.

Por otra parte, este incremento también obedece al crecimiento de la inflación en el país, el aumento en el costo directo de los bienes y servicios adquiridos por la entidad y el incremento en la mano de obra.

## Transferencias Corrientes

La ejecución en este rubro es del 93.6%. con un incremento del 17.1% respecto del 2021, lo anterior, corresponde al pago de las membresías a organizaciones internacionales y el pago por sentencias del Consejo de Estado Resolución. 1167 del 06/09/2022: Por la cual se ordena un pago a la condena impuesta a la Superintendencia de Valores, providencia proferida 26 de enero de 2022, dentro del expediente No. 0500.

Por otra parte, este incremento también se ve reflejado en el pago de mesadas pensionales y las Cuotas Partes Pensionales de la Caja de Previsión de la Superintendencia Bancaria y la Superintendencia de Valores, hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

## Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora

La ejecución en este rubro es del 84.0%. con una disminución del -10.6% respecto del 2021. Lo anterior, teniendo en cuenta que para la presente vigencia fiscal se presentó un menor valor en el pago de impuestos de la Entidad, así como también un menor valor en la cuota de fiscalización y auditaje.

## Servicio de la deuda pública interna

La ejecución en este rubro fue del 100% en la presente vigencia fiscal.

## Inversión

Se ejecutaron los proyectos de inversión de acuerdo con lo planeado, con un 94.8% del total apropiado.

**Tabla 9. Ejecución presupuestal**

Concepto	Apropiación 2022	Ejecución 2022	% Ejecución 2022	% Ejecución 2021
<b>Funcionamiento</b>	<b>258.528</b>	<b>229.961</b>	<b>89,0%</b>	<b>83,4%</b>
Gastos de Personal	204.921	179.925	87,8%	84,7%
Adquisición de Bienes y Servicios	14.810	13.793	93,1%	82,6%
Transferencias Corrientes	37.841	35.433	93,6%	76,6%
Gastos por tributos, multas, sanciones e Intereses de mora	912	766	84,0%	94,6%
Servicio de la deuda Pública Interna - Fondo de Contingencias	44	44	100,0%	0,0%
<b>Inversión</b>	<b>31.118</b>	<b>29.488</b>	<b>94,8%</b>	<b>94,5%</b>
Fortalecimiento de la capacidad de la SFC para la Protección al consumidor	3.320	2.842	85,6%	0,0%
Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica	22.738	22.215	97,7%	95,5%

Concepto	Apropiación 2022	Ejecución 2022	% Ejecución 2022	% Ejecución 2021
Capacitación y entrenamiento para el fortalecimiento de competencias en supervisión Financiera	1.950	1.906	97,7%	89,2%
Fortalecimiento del Edificio sede	2.820	2.335	82,8%	94,1%
Fortalecimiento e integración de los sistemas de gestión de la SFC.	290	190	65,5%	63,7%
<b>Total</b>	<b>289.646</b>	<b>259.449</b>	<b>89,6%</b>	<b>84,6%</b>

Fuente Subdirección Financiera de la Superfinanciera

## 3.2 Contratación

Para el periodo objeto del presente informe fue ejecutado el Plan Anual de Adquisiciones 2022. Al respecto, las órdenes de compra se tramitaron mediante mecanismo de agregación por demanda instrumentos dispuestos por Colombia Compra Eficiente, las órdenes de compra se realizaron por adquisición de grandes superficies mediante catálogo de Colombia Compra Eficiente. A continuación, se presenta el detalle de los contratos y su valor:

Tabla 10. Contratos

Modalidad	# contratos	Valor	Peso % presuestal
[AD] Agregación por Demanda	6	9.000	12,4%
[AGS] Adquisición Grandes Superficies	4	107	0,2%
[AMP] Acuerdo Marco de Precios	14	9.692	13,3%
[CD] Contratación Directa	33	10.780	14,8%
[CM] Concurso de Méritos	1	0	0,0%
[LP] Licitación Pública	7	18.904	26,0%
[MC] Mínima Cuantía	24	377	0,5%
[PMC] Selección Abreviada Menor Cuantía	7	1.700	2,3%
[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	30	22.142	30,5%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>72.703</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Grupo de Contratos de la Superfinanciera

## 3.3 Plan anual de adquisiciones

En el Plan Anual de Adquisiciones, para la vigencia 2022, se adelantaron 138 procesos de los cuales derivaron la adjudicación de 126 contratos, generándose 12 procesos desiertos que requirieron nuevamente apertura.

Tabla 11. Situación Plan Anual Adquisiciones

Estado Proceso	No. Procesos	Valor Programado	Valor Suscrito
Adjudicado	126	84.859	72.703
Declarado Desierto	12	4.509	0
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>89.369</b>	<b>72.703</b>

Fuente Grupo de Contratos de la Superfinanciera

## 3.4 Plan mensualizado de caja - PAC

Durante 2022, la programación del Plan Mensualizado de Caja - PAC se realizó de conformidad con la normatividad vigente, con el objetivo de contar con los recursos necesarios para atender oportunamente el pago de obligaciones a cargo de la Superfinanciera.

Así mismo, se realizó seguimiento de su ejecución, lo cual permitió el trámite oportuno de las modificaciones y/o anticipos requeridos.

A continuación, se detalla el cumplimiento en la ejecución de los recursos a diciembre 31 de 2022, con respecto a la proyección realizada:

El rubro Gastos de personal, que corresponde al pago de las obligaciones contraídas por la Entidad con servidores públicos; se presentó un cumplimiento del 88% con respecto a la proyección realizada.

Respecto al rubro Gastos Generales, se evidenció una ejecución equivalente al 81%, este rubro corresponde a los pagos realizados por concepto de la adquisición de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento de la Entidad.

En cuanto a las Transferencias Corrientes, se presentó a 31 de diciembre de 2022 una ejecución del 94%, que corresponde a los recursos que la Entidad debía transferir a otros niveles de Gobierno para financiar la prestación de servicios o el desarrollo de su actividad.

El rubro Inversión, presentó a 31 de diciembre de 2022 una ejecución de 85%, que corresponde al pago de las obligaciones contraídas por la Entidad, destinadas a la ejecución de los proyectos de inversión a los cuales se les ha asignado recursos del Presupuesto General de la Nación.

## 3.5 Estructura edificio

Durante la vigencia del año 2022, la Entidad realizó las actividades relacionadas en primer lugar a un contrato que engloba la adecuación total e impermeabilización en las 19 terrazas ubicadas en la zona A, B y C, adicional a esto se realizaron las actividades de impermeabilización y limpieza del área total de las fachadas exteriores e interiores en ladrillo, el cambio de las canales recolectoras de aguas lluvia en las cubiertas y la

pintura total en muros y cielorrasos en los espacios interiores de oficinas y pasillos.

En segundo lugar con otro contrato se desarrollaron las actividades que engloban la recuperación de las cubiertas afectadas por el paso del tiempo, humedad e insectos xilófagos en las casas en donde actualmente funcionan los fondos, salas de audiencia y biblioteca general de la Entidad cuyos acabados son en teja de barro y estructura en madera, conservando su arquitectura colonial y resaltando su importancia al tratarse de bienes de interés cultural por el Instituto Distrital de Patrimonio, adicional a esto el reforzamiento de la placa en la casa número 2, la recuperación de las fachadas, el cambio de canales y bajantes afectadas, por último la adecuación de un acceso para personas en condición de discapacidad por medio de una rampa. Con el propósito de llevar a cabo estos objetivos se adelantaron las actividades precontractuales y contractuales necesarias para dichas adecuaciones en la Superfinanciera. El presente proceso, se desarrolló con su respectiva interventoría, según lo disponen las normas.

Actividades relacionadas con las adecuaciones en las terrazas, el cambio total de canales y bajantes en las cubiertas de la entidad y el mantenimiento e impermeabilización del total de las fachadas en la Entidad en zonas A, B y C

**Foto 1. fachada interior Superfinanciera**



Actividades relacionadas con la recuperación de cubiertas, sótano, piso plaza exterior incluida la construcción de rampa de acceso y fachadas de los inmuebles de Conservación arquitectónica tipo B, pertenecientes a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Foto 2. cubiertas Superfinanciera



## 3.6 Programa de gestión documental

Durante el 2022, se continuaron realizando diferentes actividades orientadas a la consolidación de la Gestión Documental al interior de la Superfinanciera, entre las cuales se resaltan las siguientes:

Elaboración del documento A-GU-GDC-009 "Lineamientos generales a tener en cuenta para la administración documental de las reuniones grabadas a través de la plataforma Microsoft Teams". Este documento tiene como propósito fundamental permitir que las distintas dependencias de la Superfinanciera realicen una valoración y selección de las grabaciones realizadas a través de la plataforma Teams, con el fin de realizar una adecuada administración de las mismas, con el fin de incorporar a sus respectivos expedientes aquellas que hacen parte de los mismos, y eliminando aquellas que no son documentos de archivo, o que ya cumplieron con el valor informativo para el cual fueron creadas. Este documento fue socializado a todas las dependencias a lo largo del año, con el fin de facilitar su conocimiento e implementación.

Adicionalmente, se llevaron a cabo tres (3) modelos piloto de organización archivística de la documentación, en las siguientes dependencias:

- Grupo de Vida Laboral de las Personas. Se organizaron cuatro (4) cajas, treinta y nueve (39) carpetas.
- Grupo de Servicios Administrativos. Se organizaron dieciséis (16) cajas, ciento veintiséis (126) carpetas.
- Dirección para Seguros Dos. Se organizaron quince (15) cajas, ciento veintiocho (128) carpetas.

Con la realización de estos modelos piloto de organización archivística, el Grupo de Gestión Documental está trabajando de forma directa con las distintas dependencias de la Superfinanciera, con el fin de reducir al máximo el volumen de documentos en soporte papel que aún se conservan en las mismas.

Realización de dieciséis (16) charlas de capacitación y sensibilización archivística dirigidas a todos los funcionarios de la Entidad. En estas charlas participaron la totalidad de dependencias de la Superfinanciera, con una participación de más de 250 funcionarios.

Estas charlas de capacitación han incidido de forma directa en el fortalecimiento y apropiación de la política de gestión documental por parte de la totalidad de funcionarios de la Entidad, creando una cultura de responsabilidad en el adecuado manejo y conservación de los documentos de archivo, en cualquier soporte.

En relación con la recepción de transferencias documentales primarias (de los archivos de gestión al archivo central), teniendo en cuenta las charlas de capacitación y sensibilización archivística impartidas a los funcionarios de la Superfinanciera, se recibieron cuarenta y ocho (48) transferencias primarias. Estas transferencias están conformadas por 230 cajas, 2.934 carpetas, con aproximadamente 76 metros lineales.

## 3.7 Tecnologías de información

El proyecto de inversión “Ampliación, renovación e implantación de tecnologías de información” contó para el 2022 con una asignación presupuestal de \$22,7 mil millones el cual permitió el sostenimiento y correcto funcionamiento de los sistemas de información y la infraestructura de tecnología de la información-TI que soportan los procesos de apoyo, misionales y estratégicos de la entidad.

Este proyecto de inversión conto con una ejecución del 98%, explicada en gran parte por los ahorros presentados en los procesos licitatorios y la adopción de los acuerdos marco de precios establecidos en Colombia Compra Eficiente.

La Superfinanciera, en cumplimiento del ejercicio de sus funciones ha implementado nuevas estrategias de recepción, procesamiento y almacenamiento de información, incluyendo la automatización de procesos y la alineación de las estructuras de datos; todo mediante la implementación de herramientas que agilicen las actividades operativas, logrando así mitigar el riesgo en la manipulación de la información. Asimismo, se lograron avances importantes en la implementación de tecnologías como blockchain, analítica de datos, RPA, e inteligencia artificial.

En este sentido, los constantes avances en la normativa y estrategias del sector de la información y las comunicaciones llevan a la entidad a desarrollar una estrategia de estandarización y unificación de lenguaje entre las entidades del estado, que agilicen la gestión para los trámites y servicios que se ofrecen al ciudadano, logrando en algún punto trabajar en conjunto, compartiendo información fortaleciendo así el desempeño del sector.

En este contexto, el proyecto de inversión enfatiza en la adquisición de soluciones alineadas al cumplimiento de estándares tecnológicos, que permitan fortalecer los procesos de gestión administrativa, estratégicos y de apoyo, con los que cuenta la Superfinanciera, garantizando el control y cumplimiento del ejercicio de sus funciones de supervisión y vigilancia.

Durante el primer semestre del año se realizó la actualización del proyecto de inversión de Tecnología, solicitando al Ministerio de Hacienda recursos hasta el año 2026, por un valor de \$115 mil millones de pesos, aproximadamente, distribuidos de la siguiente manera:

La actualización del proyecto fue aprobada correctamente desde el Ministerio y el Dirección Nacional de Planeación, quedando el fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la Superfinanciera, de la siguiente manera, hasta el año 2026:

**Gráfica 8. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica**

(Millones de pesos)



Fuente Dirección de Tecnologías de la Información de la Superfinanciera

En concordancia con lo anterior, la Superfinanciera para el cumplimiento de su misión puso en marcha un proceso de transformación digital que viene avanzando exitosamente con la implementación de proyectos que incorporan tecnologías de la revolución industrial 4.0 (RPA, Inteligencia Artificial, BigData, etc) como SmartSupervision, Gestión Estratégica de la Información y la Tecnología, Supervisión Digital, Portal de BI, Transición hacia la Nube, entre otros; que a su vez han generado requerimientos adicionales respecto a ciberseguridad, tecnologías a incorporar y soporte, así como la actualización, evolución, arquitectura y renovación de los nuevos sistemas de información y la operación y capacidad de la Subdirección de Desarrollo Digital, entre otros.

En adición, el recientemente aprobado Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-PETI del sector hacienda, supone retos importantes para las entidades del sector durante los próximos cuatro años, en términos del uso de las tecnologías mencionadas anteriormente, consolidar la transformación digital de las Entidades del sector Hacienda, fomentar el uso y análisis de información como activos estratégicos sectoriales para la creación de valor a los grupos de interés, impulsar la

interoperabilidad e integración de datos entre las entidades del sector para fortalecer la automatización de procesos y digitalización de trámites del sector y propiciar el desarrollo de una cultura digital en el sector que favorezca la innovación de TI mediante nuevas tecnologías y servicios.

### **Fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la Superfinanciera**

Mediante la definición del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, se tomó como referente los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, y para ello se realizó la definición del Plan de Inversión de Tecnologías de la Información-PITI, el cual plantea proyectos en relación con los habilitadores de la política en materia de seguridad, resiliencia operacional e interoperabilidad, computación en la nube, robótica e ipv6 potenciando así los servicios de ciudadanos digitales y mejorando la arquitectura de Tecnologías de la Información-TI definida en la Entidad.

El proyecto de inversión se enfocó en apoyar de forma transversal los procesos de la entidad, priorizando la integración de las soluciones existentes las cuales actualmente se encontraban en esquemas independientes, logrando homogenizar y optimizar su rendimiento y la adopción de herramientas de innovación tecnológica. El beneficio es fortalecer la infraestructura que soporte los aplicativos y comunicaciones orientadas al buen desarrollo de los procesos de la organización; garantizar la conservación de los niveles de servicio de la infraestructura tecnológica (para los clientes internos y externos), asegurando las actualizaciones, mantenimientos y soporte técnico del software y hardware en uso en la entidad, así como la adopción de herramientas de productividad, del sistema seguridad y de los planes de contingencia en tecnología.

La Política de Gobierno Digital plantea retos tecnológicos en materia de intercambio de información y servicios entre las entidades gubernamentales, pero en mayor medida se centra en prestar más y mejores servicios e información de calidad a los ciudadanos, facilitando la interacción de los mismos con las distintas entidades y que se perciba el estado como un todo eficiente y ágil.

En la ejecución del proyecto 2022, se destacaron por su importancia estratégica y operativa la implementación de un modelo de supervisión con enfoques en conductas “Smart Supervisión” mediante un proceso de analítica que permite definir, integrar, analizar y visualizar la relación entre entidades y consumidores sobre las quejas.

Durante el proceso de implementación se contó con la participación y retroalimentación de las entidades vigiladas a través del desarrollo de mesas técnicas y solución de inquietudes. El 30 de junio se dio la salida a producción de la solución, con un total de 204 entidades, se realizó la ejecución de pruebas con el grupo 2 y 3 de la circular 023 de SmartSupervision y se realizó la certificación tecnológica del proyecto (204 entidades).

Del mismo modo, se realizaron ajustes de funcionalidades (controles de cambios Administrativos); ajustes servicios – controles de cambios tecnológicos, ajustes normativos basado en los controles de cambios y se expidió la carta circular 038 de 2022.

También se destaca la implementación del modelo de seguridad de la información de la Superfinanciera y la actualización, mantenimiento, administración y soporte técnico para la solución Teradata y su sistema de respaldo y restauración backup (BAR).

Se realizó la contratación de un Outsourcing de TIC, para la realizar la gestión integral de los servicios e infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC- de la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC- que garanticen su administración, integración, operación, disponibilidad, seguridad, actualización, renovación y evolución, así como el fortalecimiento del Gobierno de Tecnologías de la Información TI de la Entidad mediante la actualización de los procesos de TI y su automatización.

De igual manera, se consolidó la transición a la nube con la adquisición de la suscripción para la renovación de los servicios de Nube Publica actuales de los ambientes productivo y alterno de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, bajo el Acuerdo Marco de Precios Nube Pública CCE-241-AMP-2021.

## 3.8 Gestión de tecnología – gobierno digital

La Dirección de Tecnología, tiene bajo su responsabilidad, la coordinación de actividades que permitan el avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital, la cual está compuesta de dos componentes (Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC) para el Estado y tecnologías de la información y la comunicación - TIC para la Sociedad) y tres habilitadores transversales (Seguridad, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales). Por lo que durante el período se avanzó en materia de:

- Se avanzó satisfactoriamente en la implementación de nuevas tecnologías, como es el caso de Blockchain (Billetera electrónica y transmisiones en el mercado de valores) y el Procesamiento de Lenguaje Natural en la clasificación de las quejas que contra las entidades vigiladas que realizan los ciudadanos,
- Se realizó la contratación de un software para la implementación de un modelo de supervisión con enfoque en conductas “Smart Supervisión” mediante un proceso de analítica que permite definir, integrar, analizar y visualizar la relación entre entidades y consumidores sobre las quejas,

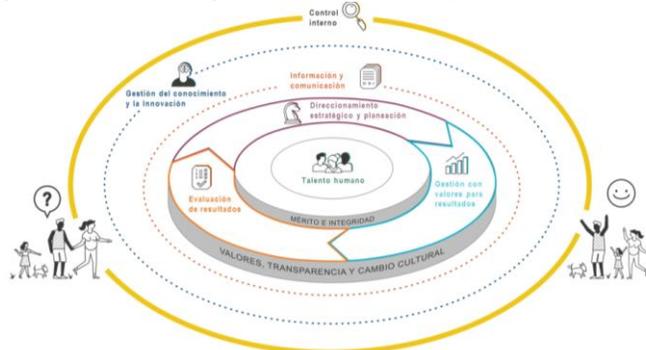
- Se participó en las sesiones lideradas por el Ministerio de Hacienda para la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI sectorial, siguiendo los lineamientos de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTic y los propósitos de la política de Gobierno Digital,
- Se continúa avanzando en la elaboración del Plan de Transformación Digital de la Superfinanciera, con el apoyo y acompañamiento de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTic.
- Se encuentra en funcionamiento, en el sitio web de la Superfinanciera, la generación en línea de la certificación en línea de la Tasa Representativa del Mercado - TRM, con información histórica desde 1991,
- El subproceso de Arquitectura de Tecnologías de la Información - TI continuó con la revisión de las necesidades y generando los conceptos que entorno a los nuevos requerimientos deben darse, tendiendo a guiar la adopción de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital para lograr los propósitos de dicha política. Además, se continúa el fortalecimiento de la documentación de las arquitecturas de los sistemas de información, realizando la revisión de los nuevos desarrollos o las modificaciones a los existentes,
- Se completó la identificación de la arquitectura de aplicaciones actual, mediante el levantamiento del catálogo oficial de aplicaciones y la identificación de iniciativas en ejecución, con el fin de obtener un análisis de cubrimiento en los procesos de la Superfinanciera,
- El subproceso de Administración de aplicaciones sigue su transformación luego de adoptar los cambios que permiten el cumplimiento del marco de Referencia, y las normas técnicas asociadas, y fomentando la interacción con otras áreas interesadas que deben involucrarse en el ciclo de vida de las aplicaciones, como lo es el Grupo de Comunicaciones,
- En cumplimiento de las Políticas de seguridad de la Información se realizaron actividades buscando fortalecer la seguridad en la infraestructura de Tecnologías de la Información-TI iniciando la implementación del nuevo modelo de seguridad de la información de la Superfinanciera Financiera,
- Se automatizaron los procesos con RPA (Robots), y
- Se calculó la Tasa Representativa del Mercado - TRM con Blockchain.

## 3.9 Modelo integrado de planeación y gestión

El Ministerio Hacienda y Crédito Público, como cabeza de Sector y las entidades adscritas y vinculadas, definieron de manera articulada en el Plan Estratégico Sectorial, actividades encaminadas a atender los retos establecidos por el Plan Nacional de Desarrollo-PND y fortalecer las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG para el cuatrienio, ejecutadas mediante planes de acción anuales para cada una de las entidades.

El sector adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación. Este modelo se fundamenta en el desarrollo de siete (7) dimensiones y diecinueve (19) políticas de Gestión y Desempeño, con un propósito común y que, puestas en marcha de manera articulada, permiten que opere de forma eficaz y eficientemente para generar resultados que produzcan los impactos deseados en los grupos de valor de cada entidad. Cada política tiene componentes o subtemas que son atendidos teniendo en cuenta los lineamientos que los rectores de cada política han definido para su implementación.

**Imagen 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensiones**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

### Políticas:

- Planeación Institucional
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Compras y contratación pública
- Talento humano
- Integridad
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Servicio al ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Racionalización de trámites
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Gestión documental
- Gestión de la información estadística
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, y
- Control interno

Por lo anterior, la Superfinanciera, con el propósito de integrar su planeación y gestión con las entidades que conforman el sector, y por consiguiente facilitar su seguimiento,

en virtud de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y su metodología de implementación, para el año 2022, el plan de acción anual sectorial de la Superfinanciera estuvo conformado por dieciséis (16) actividades. Al corte del 31 de diciembre de 2022 se cumplió a cabalidad con el 100% de las políticas de gestión previstas, ejecutando las actividades programadas dentro de los tiempos establecidos para el fortalecimiento en la gestión misional, Contribuir al logro de los pactos del Plan Nacional de Desarrollo en los cuales participa el Sector Hacienda, en la gestión para el resultado, el fortalecimiento de las relaciones de las entidades del sector hacienda con sus grupos de valor y la gestión TIC y de la información, la gestión de capacidades institucionales, el fortalecimiento de las capacidades del talento humano y la innovación, así como promover la adecuada administración de los recursos físicos, financieros y la defensa técnica de las entidades del sector hacienda.

De igual manera, uno de los propósitos formulados para el año 2022 fue el fortalecimiento de la gestión institucional cuyo resultado se materializa mediante la Medición del Índice de Desempeño Institucional - MDI, el cual es realizado, anualmente, por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. De acuerdo con los resultados generados a nivel nación, la Superfinanciera Financiera obtuvo una calificación general de 99,7 puntos sobre el máximo de referencia de 99,8 de la rama ejecutiva, lo que le permitió posicionarse una vez más en el segundo puesto a nivel de entidades del orden nacional. En comparación con el promedio general de desempeño institucional del Sector Hacienda, la Entidad se encontró 9,3 puntos por encima, con un resultado de 90,4.

Tabla 12. Resultados Furag 2021

## Resultados Furag 2021

Primera medición 2022 (Índice 2021)

Índice de Desempeño Institucional		7	Dimensiones
99,7			
2 <sup>do</sup> A nivel nacional	23 Acciones Acciones de mejora	18	Políticas

Valores de referencia: Quintil superior (5to) en todas las categorías evaluadas

Fuente Oficina Asesora de Planeación de la Superfinanciera

## 3.10 Sistema de gestión integrado

Para el cumplimiento de los objetivos en la Entidad y el mejoramiento continuo en los procesos, la Superfinanciera adoptó y estableció principios sobre enfoque institucional y enfoque de las personas, los cuales permiten atender las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas, prueba de ello es la recomendación recibida durante el mes de octubre de 2022, de continuar con la certificación bajo registro CO20/962526 vigente hasta noviembre de 2023, emitido por el ente certificador SGS Colombia S.A.S., el cual acredita a la Superfinanciera como una Entidad madura y comprometida en temas de Calidad acorde a los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2015.

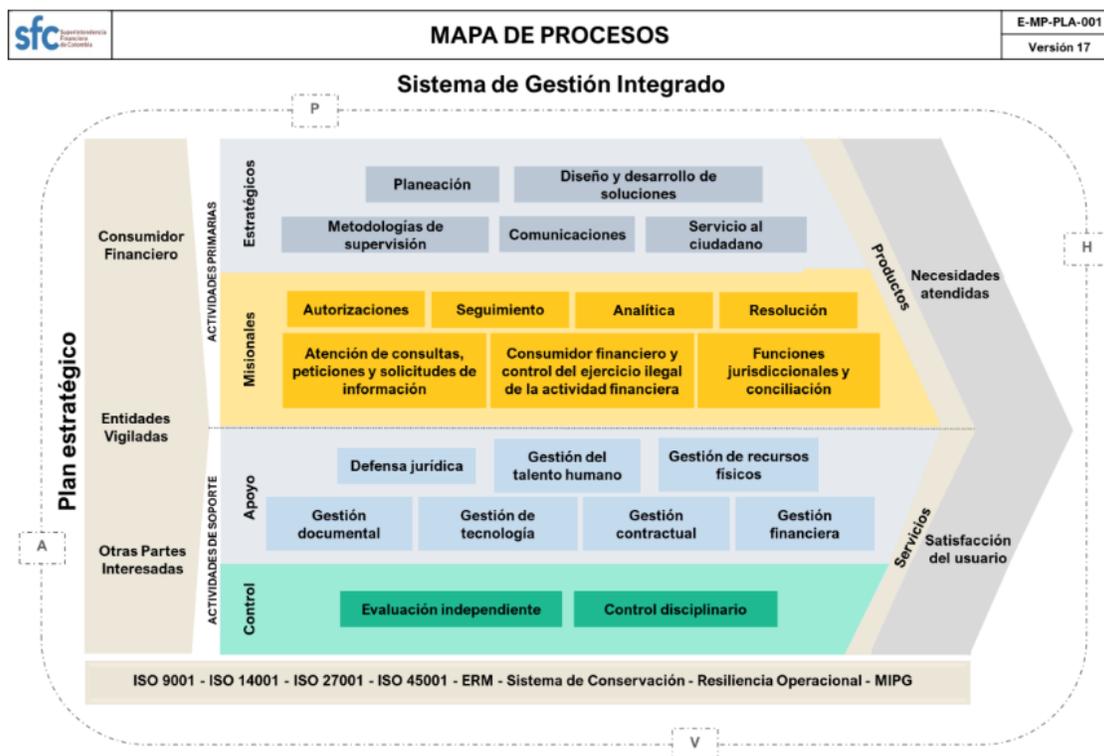
De igual manera, durante el 2022 se mantienen los mismos ocho (8) componentes, basados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La Superfinanciera cuenta con veintiún (21) procesos definidos dentro de su Sistema de Gestión Integrado, los cuales se clasifican en cinco (5) procesos estratégicos, siete (7) procesos misionales, siete (7) procesos de apoyo y dos (2) procesos de control.

Aunado a lo anterior, durante la vigencia 2022 y como parte del fortalecimiento a la gestión, la Entidad incorporó nuevos elementos necesarios para la gestión de los riesgos en sus veintiún (21) procesos de calidad, implementando bajo la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con el fin de robustecer los mecanismos de control al momento de identificar y definir los riesgos asociados en cada uno de los procesos de calidad.

Desde el año 2008, la Superfinanciera adoptó un Sistema de Gestión Integrado que año tras año, ha venido madurando en procura del mejoramiento continuo y de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas sobre los productos y servicios que ofrece la Entidad. Dicho sistema, está alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad (misión, visión, propósito superior, objetivos estratégicos, planes, programas y proyectos) que conllevan al cumplimiento de estos.

**Imagen 2. Mapa de procesos**



Fuente Oficina Asesora de Planeación de la Superfinanciera

Se desarrollaron las siguientes actividades durante el año 2022:

- Como parte del mejoramiento continuo, se actualizó la documentación pertinente en los veintiún (21) procesos del Sistema de Gestión Integrado, con el propósito de optimizar las actividades y recursos necesarios, así como fomentar una mejor gestión y cumplir con los objetivos propuestos. A 31 de diciembre de 2022, el Sistema de Gestión Integrado a través del aplicativo ISOLUCIÓN, registró 1534 documentos clasificados así: Anexo interno (5), boletines informativos (22), caracterizaciones (43), códigos (3), diagnóstico (1), Documento técnico (11), ficha de indicador (96), ficha de seguridad (5), ficha metodológica (3), proforma interna (432), guía (101), guía metodológica (13), instructivo (113), listas de chequeo (88), manual (62), mapa de procesos (1), matriz (23), matriz de riesgos (21), metodología (1), plan (19), política (23), procedimiento (167), programa (20), tabla (202) y tablas y guías (59).
- El Sistema de Gestión Integrado cuenta con noventa y seis (96) indicadores distribuidos en sus veintiún (21) procesos que, dependiendo del propósito del indicador, pueden tener una frecuencia de medición mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral y/o anual. De los indicadores reportados al cierre de noviembre de 2022, los procesos cumplieron la meta, ubicándose el resultando consolidado en el 100%. El promedio observado del cumplimiento de los últimos 12 meses (diciembre de 2021 a noviembre de 2022) fue del 91,2%, ubicándose en un rango aceptable. Lo anterior, refleja la eficacia en la aplicación de los procedimientos y controles en los procesos.

Dentro de las actividades de monitoreo de los indicadores, se verificaron los registros en el aplicativo del Sistema de Gestión Integrado-SGI con corte a 30 de noviembre de 2022, en los cuales se evidenció que el análisis realizado por los procesos contaba con los criterios definidos en el procedimiento E-PR-PLA-005 medición y análisis de procesos.

Como resultado de la evaluación realizada por el ente certificador SGS Colombia, recomiendan la revisión de los mecanismos de medición (indicadores) para asegurar que se mide asertivamente la gestión de los procesos, ajuste a las metas para que sean retadoras, frecuencias, mecanismos de medición y fórmulas de los indicadores.

Durante el año 2022, se enviaron mensajes y se efectuaron reuniones con varios de los responsables de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, para mejorar los indicadores teniendo en cuenta las recomendaciones de la firma auditora, en donde algunos de los procesos las acogieron.

Aunado a lo anterior, durante la vigencia 2022 y como parte del fortalecimiento a la gestión,

- La Entidad mejoró los elementos necesarios para la gestión de los riesgos en sus veintiún (21) procesos de calidad, el cual fue implementando bajo la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con el fin de robustecer los mecanismos de control al momento de identificar y definir los riesgos asociados en cada uno de los procesos de calidad.
- Se reportaron en el aplicativo ISOLUCIÓN (plataforma que administra la información del Sistema de Gestión Integrado) un total de 127 acciones de mejoramiento que corresponden a: 24 No Conformidades, 17 Salidas No Conformes y 86 Oportunidades de Mejora, de los cuales, 59 ya están cerradas y 68 se encuentran activas o en trámite.
- Con el propósito de validar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para determinar si los productos y/o servicios que ofrece la Entidad satisfacen las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se llevó a cabo la auditoría interna de calidad del año 2022, realizada entre el 5 y el 8 de julio, a la totalidad de procesos que conforman el Sistema de Gestión Integrado. Fue realizado a través del contrato CA.3-004-2022 asignado al proveedor Asociación Internacional de Consultoría. En dicha auditoría, hubo 130 hallazgos de los cuales, 14 fueron incumplimientos y 116 correspondieron a fortalezas y oportunidades de mejora. Se crearon en el aplicativo ISOLUCIÓN 4 No Conformidades, una (1) salida no conforme y seis (6) oportunidades de mejora, para subsanar los hallazgos de auditoría, las cuales quedaron a cargo del proceso de Planeación.
- Ahora bien, la firma SGS Colombia S.A.S. mediante contrato SF.3-022-2022. realizó entre el 4 y 7 de octubre de 2022, la segunda auditoría externa de seguimiento a la

certificación bajo la norma ISO 9001:2015 en la Superfinanciera, que tuvo como resultado 14 hallazgos que corresponden a cinco (5) oportunidades de mejora y nueve (9) fortalezas. Posterior a la auditoría se concluyó, que se ha establecido y mantenido el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y demostrado la capacidad del sistema, para alcanzar sistemáticamente los requisitos determinados para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

- Por lo anterior, se mantiene la certificación bajo registro CO20/962526 vigente hasta noviembre de 2023, emitido por el ente certificador SGS Colombia S.A.S., el cual acredita a la Superfinanciera como una Entidad madura y comprometida en temas de Calidad acorde a los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2015.
- Así mismo, se desarrollaron cuatro (4) comités de calidad durante el año 2022 (abril, julio, agosto y diciembre), en donde se revisó por parte de la Dirección los temas concernientes direccionamiento estratégico, gestión de riesgos y calidad; así como el seguimiento en el desempeño de los procesos y su mejoramiento continuo.

## 3.11 Resiliencia Operacional

La Superfinanciera, ha fortalecido sus capacidades en términos de Resiliencia Operacional para anticipar, adaptarse o recuperarse de eventos que afectan su operación y en consecuencia sus objetivos misionales.

En desarrollo de los componentes de Resiliencia Operacional para la Entidad (seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgos) y a fin de seguir lo dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MinTIC dando cumplimiento al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información- MSPI en su plan de mejora; se revisó y actualizó el Manual Operativo de Lineamientos Transversales en Resiliencia de la Superfinanciera, donde se operativiza la Política Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Entidad. La actualización de lineamientos se ajusta en razón a cambios tecnológicos resultado de la puesta en funcionamiento de sistemas de nube, implementaciones de nuevos sistemas, incorporación de buenas prácticas, cambios procedimentales y normativos (Circular presidencial 1 del 17 de febrero del 2022, Decreto 338 MinTIC del 8 de marzo del 2022 y Resolución 746 MinTIC del 11 de marzo del 2022). Los ajustes se dieron sobre los siguientes lineamientos del manual:

- Lineamientos para dispositivos móviles de la entidad, en lo relacionado a los mecanismos de seguridad de dispositivos móviles.
- Lineamientos para dispositivos personales (BYOD), el nombre de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Gobierno de datos misionales, para la anonimizar de bases de datos y para tener en cuenta mejores prácticas para la difusión o transmisión de datos.

- Gestión de derechos de acceso privilegiado, en lo relacionado con el uso de credenciales de acceso privilegiado.
- Gestión de información de autenticación secreta de usuarios, especificando que aplica tanto a usuarios internos como externos.
- Retiro, suspensión o ajuste de los derechos de acceso, cambiando días calendario por días hábiles
- Control de acceso a códigos fuente de programas, en lo referente a el almacenamiento de código fuente.
- Registro de eventos, especificando el tiempo de almacenamiento de los logs de eventos.
- Gestión de vulnerabilidades técnicas, sobre la definición y aplicación de una guía de valoración de vulnerabilidades y definición de tiempos.
- Red local, sobre el uso de las redes WiFi y la administración de equipos activos de red y sistemas de información.
- Lineamiento de desarrollo seguro, relacionado con la documentación del proceso para anonimizar bases de datos.
- Protección de datos de prueba, especificando la clasificación de los datos a proteger en las pruebas.
- Lineamientos de seguridad de la información para las relaciones con proveedores, para los contratistas y supervisores.
- Reporte de eventos de ciberseguridad y seguridad de la información, para analizar y compartir información de eventos o incidentes de seguridad con entidades del gobierno.
- Seguridad para la activación del DRP.
- Línea base de configuración para elementos de TI.
- Planes de sensibilización, los roles de los funcionarios relacionados con la ciberseguridad.
- Roles y responsabilidad para los contratistas/proveedores.
- Seguridad de servicios de las aplicaciones en redes públicas, con el fin de evaluar la necesidad de usar digitales validos en aplicaciones internas.
- Lineamiento de desarrollo seguro, requisitos mínimos a tener en cuenta para el desarrollo de software.
- Lineamientos de gestión y gobierno de Datos.

Aunando lo anterior, se robustece la continuidad del negocio con la implementación de estrategias, producto del análisis de impacto al negocio en los procesos de primera línea crítica (Consumidor financiero, Defensa Jurídica, Funciones Jurisdiccionales, Servicio a ciudadano y Seguimiento), con el desarrollo de las siguientes estrategias de continuidad:

- Gestión de Alta Disponibilidad, orientada a la identificación de los cargos críticos, con la definición de lineamientos y mecanismos de entrenamiento y preparación para el respaldo de estos. El Desarrollo de una cultura en continuidad para concienciar a los funcionarios en los elementos desarrollados en continuidad como preparación para el desarrollo de pruebas y simulacros. El fortalecimiento de los

procedimientos de continuidad definidos anteriormente por los procesos, alineando estos mismos con los procedimientos de Resiliencia Operacional.

- Alta disponibilidad Ciber, que busca la implementación de instrumentos para el monitoreo cibernético, mediante el desarrollo de mecanismos para el monitoreo de operaciones cibernéticas de elementos de la Entidad en Internet para el desarrollo de prospectiva. Tratamiento de vulnerabilidad estático y dinámico sobre el código de programación de los aplicativos críticos obtenidos en el análisis de impacto al negocio. El Perfilamiento del riesgo ciber en proveedores sobre los servicios que puedan afectar la cadena de suministros e implementación de inteligencia de amenazas con la puesta en marcha del nodo para la obtención de alertas tempranas sobre ataques en tiempo real para la automatización de las acciones.
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TICs de alta disponibilidad; dirigida a disponer herramientas tecnológicas de contingencia como dispositivo activos de conexión remota, balanceador de carga en aplicativos, aplicativos clientes servidor para ambientes web en nube, aprovechamiento de nube para uso seguro de información compartida y desarrollo del plan de recuperación de desastres para el desarrollar las acciones de contingencia sobre cada elemento tecnológico involucrados en el funcionamiento de los recursos críticos de TI.

Se fortaleció la continuidad, resultado de la retroalimentación obtenida en la ejecución del Plan de ejercicios, pruebas y simulacros, aplicados en la Entidad de la siguiente manera:

- Simulacro de ataque cibernético sobre la página web de la Entidad en el ambiente de pruebas controlado, explotando vulnerabilidades que permita evaluar la gestión de incidentes, dejando planteados los puntos de mejora.
- Simulacro de un ataque de ingeniería social para identificar el actuar de los funcionarios, así como la gestión de los eventos reportados por estos. Prueba de verificación de efectividad de las estrategias de continuidad para el plan de recuperación de desastres – DRP, identificando mejoras ante las acciones de las estrategias.
- Simulacro de efectividad de la estrategia de aplicativos webs en nube, para operar un sistema de información crítico identificado en los procesos de primera línea, determinando capacidades a fortalecer.
- Ejercicio para identificar el nivel de conocimiento de los funcionarios frente a las acciones para la gestión de riesgos reputacionales tipo Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo-LAFT.
- Simulacro de pandemia en busca de verificar la efectividad de las acciones de contingencia definidas e implementadas durante el Covid-19.
- Prueba de verificación de los lineamientos definidos en la metodología de riesgos para el diseño y evaluación de los controles de riesgos.
- Ejercicio de aplicación del etiquetado de información, pretendía verificar la efectividad de las capacitaciones realizadas desde el grupo de resiliencia Operacional a los procesos, sobre los lineamientos y procedimientos definidos para el etiquetado de información.

- Prueba de aplicación de la herramienta de árbol de llamadas para evaluar su efectividad conforme a la definición realizada.
- Ejercicio de acciones de los funcionarios ante un evento o materialización del riesgo, como mecanismo de sensibilización.
- Simulacro para el cálculo de la TRM ante escenarios de indisponibilidad para identificar y/o reconocer las acciones a desarrollar por los funcionarios frente a posibles situaciones y detonantes de afectación.
- De igual manera, se desarrolló la actualización del inventario y valoración de los activos de información, revisado y aprobado por los líderes de proceso.
- Adicionalmente, se desarrollaron controles en seguridad digital, robusteciendo capacidades en la Entidad; referenciados en el diagnóstico del MSPI.

Las principales actividades desarrolladas se resumen, de la siguiente manera:

Para el desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad de la Información-PESI, se definieron ocho subproyectos para robustecer la seguridad en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, de la siguiente manera:

Subproyecto # 1: Concienciación innovadora sobre TTP (Tácticas, técnicas y procedimientos) de seguridad, con el objetivo de identificar y poner en marcha estrategias innovadoras de concienciación que faciliten transmitir a los funcionarios y contratistas involucrados en los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, las tácticas, técnicas y procedimientos que pueden usar los atacantes para afectar la plataforma tecnológica.

Subproyecto # 2: Implementar Rol Based Access Control–RBAC, con el objetivo de implementar el modelo de acceso Implementar Rol Based Access Control–RBAC para controlar la asignación de permisos a los usuarios finales según el rol a desempeñar dentro de la Entidad. Esto proporciona un control detallado, permitiendo implementar el principio de menor privilegio posible al asignar permisos de acceso, identificar los recursos asignados a los roles y proporcionar una administración simple y manejable del control de acceso permitiendo disminuir los errores en la asignación de permisos.

Subproyecto # 3: Seguridad en el plan de recuperación de desastres de tecnología de la información-TI, con el objetivo de definir el plan de continuidad del negocio contemplando los controles mínimos de seguridad de la información que se deben garantizar en evento de crisis y durante todas las etapas concernientes hasta la recuperación de la operación normal.

Subproyecto # 4: Aseguramiento del ciclo de vida del desarrollo de software, con el objetivo de identificar, documentar y aplicar las mejores prácticas que involucren los requerimientos de seguridad de la información en todo el ciclo de vida de los proyectos.

Subproyecto # 5: Control de la información en la Nube, con el objetivo de aplicar controles en el entorno de la nube pública de la Entidad que permita asegurar que la

información que se procesa almacena y transita por este medio, se haga con las medidas que eviten la fuga de la información pública clasificada o reservada.

Subproyecto # 6: Malla de ciberseguridad, con el objetivo de identificar e implementar soluciones tecnológicas que faciliten y garanticen el acceso y uso seguro de los activos de información de la Entidad.

Subproyecto # 7: Respuesta proactiva, con el objetivo de aumentar capacidades en la detección y prevención de eventos disruptivos mediante el uso de prospectiva correlacionando los logs de los sistemas de información, elementos de tecnología de la información-TI de la entidad y del comportamiento de los usuarios.

Subproyecto # 8: Configuration Management Database–CMDB, con el objetivo de reducir los tiempos de recuperación de la operación normal ante eventos de alteración en las configuraciones y parámetros de los sistemas o elementos críticos de tecnología de la información-TI.

Se transformaron y robustecieron los mecanismos para facilitar seguimiento e identificar el estado de gestión de actividades desarrolladas por Resiliencia Operacional, mediante reportes implementados en Power BI, orientado a proporcionar visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia con una interfaz sencilla para los usuarios. Los reportes generados son:

- Gestión de vulnerabilidades tecnológicas – estado en la gestión de vulnerabilidades,
- Indicador Ciber – estado de acciones y alertas en ciberseguridad,
- Seguimiento EVIAs – estado en la gestión de eventos, vulnerabilidades, incidentes y alertas, y
- Estado del perfil del riesgo – situación de los riesgos de la Entidad.

Se definieron los procesos de segunda línea crítica identificados a partir de la criticidad de su impacto ante fallas de indisponibilidad y la posible frecuencia de la falla en la entrega de productos y servicios. La consecuencia se mide debido a capacidades del proceso ante las fallas, flexibilidad de reemplazo de productos y servicios, costos y afectaciones en personas y el ambiente. Estos procesos son: Autorizaciones, Metodologías de supervisión, Atención de Consultas Peticiones Solicitudes de Información y Analítica.

Se innovaron mecanismos para el fortalecimiento de la ciberseguridad resultado de la aplicación de prototipos tales como el modelo diamante, pirámide del dolor y kill chain, para tratar nuevas vulnerabilidades en diferentes superficies de ataque de acuerdo con los procedimientos tecnológicos de la Entidad.

Se desarrolló el piloto en la Entidad para la identificación de los cargos críticos, con las áreas principales (Despacho, Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo, Dirección Jurídica, Secretaría General, Delegatura adjunta para mercado de capitales,

Delegatura Adjunta para Intermediarios Financieros y Seguros, Delegatura Adjunta para Riesgos, Delegatura para Funciones Jurisdiccionales y Delegatura para el Consumidor Financiero) identificados con criterios relacionados con el impacto en las decisiones que puede tomar, funciones y competencias o habilidades, responsabilidades en la gestión de riesgos y/o supervisión, la asignación de acceso o custodia a información pública reservada o pública clasificada y su relación con procesos, funciones de servicio crítico. Para su gestión y mejora se establecieron las siguientes acciones:

- Definición de los lineamientos,
- Identificación del respaldo para el cargo crítico,
- Validación de factibilidad de funciones del respaldo para definir el plan de acción con Subdirección de Talento Humano,
- Identificación de capacidades a desarrollar en los respaldos, y
- Planeación del seguimiento en el desarrollo las capacidades identificadas por las áreas (entrenamiento, capacitación, funciones, designaciones).

Se crearon y fortalecieron procedimientos mediante actividades documentales incorporando componentes de las estrategias de Resiliencia de manera integral en los siguientes elementos:

- Análisis de impacto al negocio: incorporando criterios en la metodología para la aplicación, medición y seguimiento del análisis de impacto al negocio BIA, se incluyeron controles del estándar ISO22317 en la metodología para el desarrollo del análisis de impacto (BIA), criterios para la evaluación y valoración de la cadena de suministros, se adicionaron aspectos respecto a los riesgos por cambio climático o ambiental, se incluyeron criterios para la priorización de procesos.
- Metodología de Riesgos: incluyendo lecciones actividades de fortalecimiento de la gestión del riesgo avanzando a la implementación de un Enterprise Risk Management – ERM, resultado de un análisis de brechas con ISO 31000 y COSO, adicionalmente mediante las oportunidades producto de un benchmarking realizado documentos referentes tales como Orange Book, Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, Playbook: Enterprise Risk Management for the U.S. Federal Government, entre otros.
- Modelo de Gobierno Resiliencia Operacional: adicionando roles y responsabilidades para la Oficina de Control Interno como componente transversal de mejora, se incluyen responsabilidades al Rol del Oficial de Resiliencia Operacional frente a la gestión de riesgos y controles.
- Política Institucional de Gestión de Riesgos: adicionando como iniciativa y liderazgo acciones en los asuntos fundamentales para el desarrollo de controles en relación con su gestión y cultura en la Superfinanciera.

- Plan Ejercicios, Pruebas y Simulacros (PEPSI): creando los instrumentos que permitan planear la ejecución de los ejercicios, pruebas y simulacros, identificando las actividades que se deben desarrollar antes, durante y después y acompañar a los funcionarios de las áreas responsables en el desarrollo y ejecución de estos.
- Declaración de Aplicabilidad (DdA): Actualizando la referencia a nuevos elementos diseñados con los cuales se cumplen los controles relacionados en el anexo 1 de las normas ISO 27001.
- Efectividad en la Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información: creando el indicador para medir la efectividad de las acciones y estrategias en seguridad de la información y ciberseguridad desarrolladas desde el grupo de resiliencia operacional.
- Efectividad en la Gestión de Continuidad en la Entidad: creando el indicador para medir el grado de efectividad de las estrategias de continuidad y planes de ejercicios pruebas y simulacros definidas para la Entidad.
- Efectividad en la Gestión de Riesgos de la Entidad: creando el indicador para valorar la efectividad de las actividades vinculadas a la gestión de los riesgos en la Entidad.

## 3.12 Gestión del talento humano

Dentro de la política de provisión de empleos de la Entidad, enmarcada en el Sistema de Oportunidades de Empleo, se adelantaron 566 procesos de selección con aspirantes internos (367) y externos (199), resultado nombrados y posesionados 242 aspirantes. Mediante el Acuerdo 20201000002386 del 01 de julio de 2020, la Comisión Nacional del Servicio Civil declaró la pérdida de fuerza de ejecutoria y derogó los Acuerdos 20161000001336 de 2016 y modificatorios Nos. 20171000000106 del 17 de julio de 2017 y 20171000000126 del 09 de agosto de 2017, por los cuales se venía adelantando el concurso abierto de méritos para proveer empleos de carrera administrativa la planta de personal de la administración pública, entre estos, los de la Superfinanciera. A partir de la expedición de dicha declaratoria, la Comisión Nacional de Servicio Civil inició la etapa de planeación de un nuevo proceso de selección. En el año 2022 se realizó el reporte de empleos de carrera administrativa en vacancia definitiva a la Comisión Nacional del Servicio Civil y se continuó con la fase de planeación de los concursos, la cual requiere la definición de las pruebas que serán practicadas a los aspirantes.

Como consecuencia de la pandemia derivada por el COVID-19 y las nuevas exigencias institucionales y del entorno que han requerido tanto de las entidades públicas y privadas la implementación de modalidades ágiles y flexibles, que incorporen de manera efectiva tecnologías para la gestión, garantizando el mantenimiento de la productividad organizacional, la entidad mantiene su política para el ejercicio de las

funciones a través del teletrabajo. Para el 2022, el 73,5 % de los empleados (769) que conforman la planta de personal (1.046) son teletrabajadores, bajo la modalidad autónoma (613) y suplementaria (156).

## 3.13 Plan Integral de capacitación - PIC

El objetivo del Plan Institucional de Capacitación – PIC, es contribuir al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y competencias de los servidores públicos de la Superfinanciera, a través del desarrollo de actividades de capacitación internas y/o externas de alta calidad, de acuerdo con las necesidades de formación de cada una de las áreas, las cuales, entre otras, se encuentran alineadas con los objetivos estratégicos de la Entidad.

En línea con lo anterior, la Entidad ha venido estructurando y ejecutando el PIC principalmente dentro de lo que se ha denominado “Escuela Integral de Formación”, figura desde la que se busca desarrollar procesos de capacitación lógicos dentro de rutas de formación compuestas por distintos niveles, a saber, esencial (básico), acreditación (intermedio), énfasis (avanzado) y actualización, construidas en conjunto con las áreas beneficiarias, para lo cual se tienen en cuenta, entre otros, los objetivos del área y sus funciones, los niveles de empleo y roles de los funcionario, el historial de formación de los funcionarios y su nivel de conocimiento y los objetivos y metas institucionales.

Para la ejecución del Plan Institucional de Capacitación – PIC – 2022 se utilizaron tanto los recursos tecnológicos y del talento humano con el que dispone la Superfinanciera; como también, el apoyo de otras entidades públicas y los recursos económicos asignados dentro del Proyecto de Inversión de Capacitación, recursos con los que se logró fortalecer conocimientos y competencias para 1.485 funcionarios/proceso de formación, para lo cual, se suscribieron dos (2) contratos y se desarrollaron 131 procesos de capacitación.

Adicional a lo anterior, se registraron 3.402 funcionarios/procesos de formación cubiertos con el apoyo de otras entidades públicas y con la utilización de recursos tecnológicos y de talento humano de la entidad, generando con ello la optimización de recursos.

El Plan Institucional de Capacitación - PIC se encuentra estructurado bajo los siguientes ejes temáticos:

- Tecnológico e innovación

- Investigación y Supervisión
- Jurídico
- Apoyo a la gestión

En el sitio web de la Entidad ([“Plan de acción anual integrado 2022”](#)) puede consultarse el detalle del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2022.

#### Escuela Integral de Formación

Tal y como quedó señalado en líneas anteriores, el PIC - 2022 se desarrolló principalmente dentro del esquema de la Escuela de Formación Integral, logrando los siguientes resultados:

- 6 agendas de Conocimiento definidas.
- 47 rutas de Formación definidas y desarrolladas.
- 100 actividades de capacitación ejecutadas dentro de las rutas de formación.
- 1.031 funcionarios capacitados dentro de las rutas de formación.

## 3.14 Plan de bienestar

El Programa Bienestar de la Superfinanciera contiene actividades tendientes a propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, generar un clima organizacional que aumente la motivación de los servidores públicos y logre que se mantengan relaciones laborales sanas y armoniosas, contribuyendo al incremento de la productividad y al logro de la misión institucional.

Para la elaboración del Programa de Bienestar de la Superfinanciera se siguió lo establecido en el procedimiento “Elaboración del programa de Bienestar” (A-PR-GTH-010), una vez elaborado se sometió a aprobación del Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano, previa revisión de la Subdirección de Talento Humano y de la Secretaría General.

Dentro del programa aprobado se desarrollaron 174 actividades de Bienestar dentro de 91 temas generales enmarcados en seis (6) ejes de trabajo, Recreación y Deporte, Reconocimiento Institucional, Seguridad Social Integral, Clima Laboral y Convivencia Institucional y Familia; las actividades se desarrollaron con recursos tecnológicos y del talento humano disponibles en la Superfinanciera, así como con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar y con los recursos designados dentro del contrato de Bienestar.

Dentro del programa de bienestar del año 2022 se destaca la necesidad de adelantar actividades en distintas modalidades, virtuales, presenciales, mixtas y otras, de manera

que se lograra la cobertura deseada, máxime cuando más del 70% de los funcionarios desempeñó sus funciones a través de la modalidad del Teletrabajo.

Sin dejar de lado la virtualidad en el desarrollo de las actividades como una forma de generar mayor cobertura y ahorro de recursos en la ejecución, se prefirió la presencialidad para actividades en las que se logró reunir a los funcionarios y generar espacios de trabajo en equipo y de reencuentros que contribuyeron a disminuir problemáticas o brechas de relacionamiento generadas por el aislamiento preventivo por casi dos años consecuencia del COVID-19, entre los cuales podemos destacar los siguientes:

- Cada día cuenta: 19 Áreas o Grupos de Trabajo con más de 300 funcionarios beneficiados en talleres vivenciales Outdoor.
- Actividad Integración cierre de gestión: Participación de más del 80% de los funcionarios en las instalaciones de la SFC y al apoyo de la Caja de Compensación Familiar – Compensar y los Fondos de Empleados (Fonvalores, Sufondos) y la Cooperativa de empleados de la Superfinanciera.
- Siembra de árboles: Se desarrolló la actividad en el municipio de Sibaté / Cundinamarca, contamos con la participación de 200 funcionarios de la Superfinanciera que se sembraron 2.200.
- Celebración día del Servidor Público: Se desarrollo la actividad en el polideportivo de la SFC, con participación de Yokoi Kenyi como conferencista y con invitación especial a los teletrabajadores, logrando la asistencia de aprox. 700 funcionarios.
- Zumba / Rumbatón – 2022: En la semana de la salud se desarrollaron distintas actividades, tanto virtuales, como presenciales e híbridas, particularmente para la actividad de Zumba, se logró convocar aproximadamente a 100 funcionarios en el Polideportivo de la Superfinanciera.

Así mismo, cabe resaltar que parte de las estrategias utilizadas dentro del Programa de Bienestar 2022, particularmente dentro del eje de trabajo de “Clima Laboral y Convivencia Institucional”, fue lograr darle continuidad a algunas actividades que formaron parte del Programa de Bienestar 2021 con las que se logró el objetivo esperado, puntualmente nos referimos a las siguientes actividades:

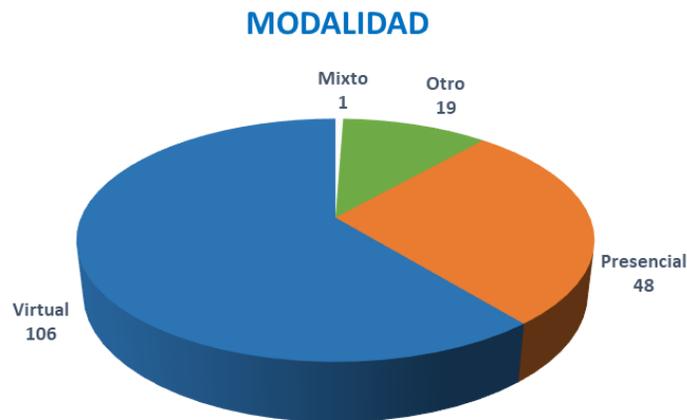
- Emociones con Sentido: Se desarrollaron 5 talleres virtuales en Autogestión, Comunicación, Hábitos para el Bienestar, Manejo del Tiempo y Resiliencia, beneficiando a 98 funcionarios.
- Liderazgo con Propósito: Intervención a 29 funcionarios en el fortalecimiento de competencias para el liderazgo a través de procesos de coaching, con más de 140 horas de trabajo.

- Acompañamiento individual para el fortalecimiento de competencias: 36 funcionarios con problemas de índole emocional, beneficiados a través de procesos de acompañamiento con profesional en Psicología, le lograron 143 horas de trabajo dentro de esta estrategia.

Finalmente, dentro del eje de trabajo de “Clima Laboral y Convivencia Institucional”, se realizó la medición de Clima Organizacional, logrando que el 96% de los funcionarios respondieran la encuesta y obteniendo una satisfacción de 91/100 puntos en el resultado de la misma, datos sobre los cuales se enfocarán acciones para el año 2023.

A continuación, se muestra información de las actividades desarrolladas para el año 2022 por modalidad y ejes de trabajo:

Gráfica 9. Modalidad de trabajo



Fuente Subdirección de Talento Humano de la Superfinanciera

Gráfica 10. Eje de trabajo



Fuente Subdirección de Talento Humano de la Superfinanciera

#### Actividades eje de trabajo - Clima Laboral y Convivencia Institucional:

- Concurso ¿qué tanto aprendiste?
- Encuesta Medición
- Infografías Integridad, campañas, inhabilidades e incompatibilidades y conflictos
- Talleres de sensibilización
- Conéctate con la naturaleza
- Coaching para líderes - (29)
- Encuesta de Clima Organizacional
- Acompañamiento individual (36)
- Sketch y Actividades lúdicas para Cultura - Integridad
- Talleres Emociones con Sentido (Autogestión, Comunicación, Hábitos para el Bienestar, Manejo del Tiempo y Resiliencia)
- Talleres para el fortalecimiento de competencias de equipo (19)
- Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

#### Actividades eje de trabajo – Familia:

- Actividad fin de año (niños)
- Continuidad plan de teletrabajo
- Día de la Familia (Semestre 1)
- Día de la Familia (Semestre 2)
- Celebración día de la Madre
- Celebración día del Padre
- Horario responsable
- Programa Vacaciones recreativas (2)
- Turnos de compensación Fin de Año
- Turnos de compensación Semana Santa

#### Actividades eje de trabajo – Reconocimiento Institucional:

- Actividad Integración cierre de gestión (Adultos)
- Bienvenida - Nuevos funcionarios
- Celebración día del Conductor
- Celebración día del Servidor Público
- Celebración Día del Amor y la Amistad
- Detalle de cumpleaños
- Bonos de condolencia (adopción animal/árbol)
- Reconocimiento a los mejores funcionarios de la SFC (Programa de Estímulos)
- Reconocimiento Día de la secretaria y del Secretario
- Super-tickets (cumpleaños/año de servicio/graduación/paternidad/maternidad)
- Tarjeta Virtual - Agradecimiento 1 año de servicio
- Tarjeta Virtual - Cáncer Seno
- Tarjeta virtual - Profesiones (15)

- Tarjeta Virtual - Incapacitados
- Tarjeta Virtual - Recién Nacido
- Tarjeta Virtual - Salida Pensionados / funcionarios
- Tarjeta Virtual - Tabaquismo
- Tarjeta Virtual Personalizada - Cumpleaños
- Día de la Mujer
- Día del Hombre

Actividades eje de trabajo – Recreación y Deporte:

- Actividades Mundial de Fútbol
- Apadrina un niño: fundación niños especiales
- Apadrina una familia recicladora
- Bici-licuadora 2022
- Bolos - Fútbol - Patinaje - Natación
- Siembra de árboles
- Carrera Verde (2)
- Celebración Halloween - 2022
- Cine (2)
- Zumba
- Yoga (2)
- Entrenadores (Microfútbol, Tenis de Mesa, Voleibol)
- Incentivo uso de la bicicleta
- Novenas navideñas
- Competencias Fasecolda (Ajedrez, Billar, Bolos y Tenis de Campo)
- Pollas Mundialistas
- Servicios de alimentación (Pines virtuales para incentivar la participación en actividades) - (2)
- Plan de Incentivos - Servicios de la Caja de Compensación - (2)
- Rumbatón

Actividades eje de trabajo – Seguridad Social Integral:

- Pausas activas
- Programa de Prepensionados
- Webinar Diversidad e Inclusión
- Talleres y Actividades semana de la salud

## 3.15 Programa de estímulos

La Superfinanciera expidió la Resolución 0531 del 5 de mayo de 2022, a través de la cual se estableció el Programa Institucional de Estímulos para el año 2022, desde el que se buscó y logró reconocer y premiar los desempeños laborales sobresalientes, así

como elevar los niveles de satisfacción, motivación, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad.

Dentro del programa se premiaron las siguientes categorías, en sesión del 1 de junio de 2022 del Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano:

Mejores funcionarios por nivel jerárquico (asesor, profesional, técnico y asistencial) Categoría en la que se reconoció el desempeño sobresaliente de 9 funcionarios del nivel asesor, 9 del nivel profesional, 7 del nivel técnico y 9 del nivel asistencial; a quienes se le dio la posibilidad de escoger entre i) Auxilio educativo de hasta 5 SMMLV, ii) Hasta 1 SMMLV para cursos o talleres o servicio ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar o iii) Tres (3) días hábiles de permiso remunerado.

### **Docentes Internos**

En esta categoría se hizo el reconocimiento a un funcionario por su participación como docente interno en la capacitación In-House “Matemáticas Financieras” con duración de 10 horas; se le dio la posibilidad de escoger entre, i) De 0.25 a 1 SMMLV según las horas de formación impartidas o ii) Un (1) día hábil de permiso remunerado.

### **Mejor Núcleo de Supervisión**

Para esta categoría, se presentó al Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano, los Núcleos “CF AVAL” y “NUCLEO ALIANZA” como los seleccionados dentro de esta categoría de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 0531 de 2022.

### **Mejor Equipo de Trabajo**

Para la selección de esta categoría, se reunieron los miembros del Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano y el Comité de Calidad, en el cual se postularon 5 equipos de trabajo, eligiendo por unanimidad al denominado “FSAP COLOMBIA 21”.

Adicionalmente, se hizo un reconocimiento público en la actividad del “Día del Servidor Público”, así como también, la firma y envío a la hoja de vida por parte de los jefes de cada una de las dependencias, de diploma para los servidores públicos que obtuvieron nivel sobresaliente en sus dos evaluaciones del desempeño del año 2021, a quienes adicionalmente se les dio la posibilidad de solicitar Créditos Condonables por Prestación de Servicios para adelantar programas de formación superior, figura sobre la cual y luego de haber llevado a cabo tres convocatorias durante el año, el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano autorizó veintisiete (27) solicitudes por un valor de \$369 millones.

# 4. Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano

---

## 4.1 Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Con espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, como expresión de control social donde comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, la Entidad busca complementariamente, aportar a la construcción de paz, con una comunicación antes, durante y posterior al ejercicio, y que todos los ciudadanos y partes interesadas tengan derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley y de esta manera contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana.

Uno de los documentos es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) el cual consolida las actividades a emprender por la Entidad en cinco grandes componentes e iniciativas adicionales: gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fue sometido a consideración del público en general, entes de control y entidades del sector, previo a la formalización de este con el fin de contemplar sus observaciones y comentarios, para ser publicado en el sitio web institucional en cumplimiento de los plazos estipulados. El seguimiento lo realiza y publica la oficina de control interno cuatrimestralmente, reportando la ejecución y el cumplimiento por cada actividad reportado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

De acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), cuarenta y nueve (49) actividades conforman los seis (6) componentes y en el marco de la norma que lo rige, se realizaron las siguientes actividades las cuales durante el periodo tuvieron una ejecución del 100% y un cumplimiento del 100%:

- **Gestión de Riesgos** (Primer componente): Se revisó y actualizó las matrices de riesgos para los veintiún (21) procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGI), de acuerdo con los lineamientos y políticas definidos en la Metodología de Riesgos de la Entidad, la cual sigue las directrices establecidas en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - Versión 5, del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP).

La Entidad cuenta con 136 riesgos identificados en todos los procesos del SGI, y 421 controles, de los cuales 18 presentan un nivel residual Alto, 41 Moderado y 77 Bajo.

A la fecha, se han identificado 9 tipologías de riesgos y 5 factores de riesgos. El perfil de riesgo residual para la Entidad es BAJO considerando la eficiencia de los controles establecidos por los procesos.

Tabla 13. Tipologías de riesgo

Tipo de Riesgo	Nivel de Riesgo Residual			Total
	Alto	Moderado	Bajo	
Riesgo de Ciberseguridad *	-	-	3	3
Riesgo de Continuidad *	-	3	7	10
Riesgo de Corrupción	18	13	-	31
Riesgo de Cumplimiento	-	5	16	21
Riesgo de LA/FT/FPADM	-	-	1	1
Riesgo de Proyectos de Inversión	-	3	5	8
Riesgo de Seguridad Digital	-	1	23	24
Riesgo Estratégico	-	3	2	5
Riesgo Operativo	-	13	20	33
<b>Total Riesgos por Nivel</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>77</b>	<b>136</b>

\*Se realizó un ejercicio de homologación para los riesgos de ciberseguridad y continuidad, considerando que estos son los mismos para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGI)

Fuente Oficina Asesora de Planeación de la Superfinanciera

Durante el periodo se originaron Dieciocho (18) acciones correctivas, para ocho (8) riesgos materializados, en seis (6) procesos del Sistema de Gestión Integrado-SGI, de las cuales al cierre del periodo se tiene 5 en gestión y 8 cerradas. Los riesgos que generaron una mayor frecuencia de materialización son de tipo Operativo.

Se resalta que, durante el 2022, no se presentó la materialización ni la ocurrencia de eventos de riesgo asociados a los 31 riesgos de corrupción identificados en la Entidad.

- **Racionalización de Trámites** (Segundo componente): La estrategia de racionalización de trámites 2022, se definió con el apoyo de los facilitadores y teniendo en cuenta el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad de manera ágil y efectiva frente al Estado.

La Superfinanciera, incluyo tres (3) trámites en el Marco de la Política de Racionalización de Trámites,

- Traspaso de acciones inscritas en sistemas de negociación,
- Inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE), e
- Inscripción en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMV).

Trámites que se solicitaban en forma presencial o parcialmente en línea, y se racionalizaron tecnológicamente para realizarse totalmente en línea, beneficiando al ciudadano o parte interesada en reducir los tiempos de solicitud y respuesta y el ahorro en papelería y costos en traslado a la Entidad.

La Superfinanciera, tiene registrado 48 trámites en el aplicativo Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, los cuales se actualizan cada año con la colaboración de los facilitadores de los procesos, para el periodo 2022, las principales actualizaciones estuvieron dadas en el fundamento legal (norma que habilita el trámite) y en la actualización del número telefónico de la Entidad.

- **Rendición de Cuentas** (Tercer componente): La Superfinanciera, trabajo acciones para promover los ejercicios de rendición de cuentas y los espacios de diálogo con los ciudadanos y las partes interesadas, de forma presencial y virtual.
  - Una (1) Audiencia Pública virtual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía agosto 2021- julio 2022, donde se presenta informe sobre la gestión realizada por la Entidad durante el período, la mayor audiencia durante el ejercicio fue de 130 personas conectadas y posterior a la transmisión se han realizado más de 718 reproducciones a través de la página de Facebook de la Superfinanciera.
  - Cuatro (4) conversatorios mixtos (presenciales/virtuales) - ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía, donde la Superfinanciera participó como expositor con el apoyo de instituciones universitarias, enfocados en temas misionales y dirigidos a estudiantes, profesores, directivo, ciudadanía en general y partes Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB - "Balance, riesgos y perspectivas del sistema financiero" 20 de mayo 2022, participaron

presencialmente Setenta (70) personas, la conexión en medios virtuales más alta durante el ejercicio fue de Cuarenta y seis (46) medios y posterior al ejercicio se han realizado más de trescientos cuarenta y nueve (349) reproducciones a través de la página de Facebook de la Superfinanciera,

Universidad del Norte Barranquilla - "La inclusión financiera como mecanismo para cerrar brechas y generar bienestar social y económico" 05 de mayo 2022, participaron presencialmente sesenta (60) personas, la conexión en medios virtuales más alta durante el ejercicio fue de cuarenta (40) medios y posterior al ejercicio se han realizado más de Doscientos noventa y ocho (298) reproducciones a través de la página de Facebook de la Superfinanciera,

Universidad Sergio Arboleda Barranquilla - "La innovación como eje del crecimiento del sistema financiero" 05 de mayo 2022, participaron presencialmente sesenta (60) personas, la conexión en medios virtuales más alta durante el ejercicio fue de Treinta y seis (36) medios y posterior al ejercicio se han realizado más de Doscientos setenta y dos (272) reproducciones a través de la página de Facebook de la Superfinanciera,

Universidad de Manizales - "Balance, riesgos y perspectivas del sistema financiero" 18 de marzo 2022, participaron presencialmente setenta (70) personas, la conexión en medios virtuales más alta durante el ejercicio fue de ochenta (80) medios y posterior al ejercicio se han realizado más de Trescientos ochenta y cinco (385) reproducciones a través de la página de Facebook de la Superfinanciera.

- **Servicio al ciudadano** (Cuarto componente): Frente al compromiso de ofrecer atención e información de manera clara, ágil y oportuna sobre los servicios y trámites de la Entidad, el Proceso de Servicio al Ciudadano desarrollo las siguientes actividades estratégicas:
- Se participó en las Ferias Acércate organizadas por el Departamento de la Función Pública DAFP:

La Jagua de Ibirico - Cesar, se realizaron dos (2) charlas sobre el juego Superfinanzas e información general y competencia de la Superfinanciera a Setenta y nueve (79) alumnos de octavo y noveno grado de la Institución Educativa José Guillermo Castro Castro. Adicionalmente, se recibieron trece (13) quejas sobre entidades vigiladas por la Superfinanciera y se atendieron Ciento tres (103) ciudadanos en consulta en información general. Las actividades se complementaron con la entrega de Doscientos veinte (220) cuadernillos y Doscientos diez (210) cartillas sobre Tips de Seguros.

### 3. Foto ferias acércate



Riosucio – Caldas: una (1) charla sobre el juego Superfinanzas e información general y competencia de la Superfinanciera a los alumnos de Decimo Grado de la Institución Educativa Los Fundadores. Adicionalmente, se recibieron 2 quejas de entidades financieras, 128 ciudadanos en consulta e información general y se entregaron 100 cuadernillos y 100 cartillas sobre Tips de Seguros.

### 4. Foto ferias acércate



Casa del Consumidor Montería – Córdoba Se atendieron 7 ciudadanos quienes presentaron quejas, de las entidades vigiladas por la Superfinanciera.

### 5. Foto ferias acércate



Se participó en capacitaciones, encuentros y otras actividades virtuales, ofrecidas por el Departamento de la Función Pública DAFP, como son:

- Mesa Sectorial Servicio al Ciudadano - Sector Hacienda,
- Participación ciudadana en la gestión pública,
- Capacitación Nueva Política de Servicio al Ciudadano Menú Participa,
- Encuentro del Equipo Transversal de la relación del Estado y la ciudadanía, y
- Participación Ciudadana en la gestión pública.

### **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias PQRSFD**

Atendiendo los lineamientos contenidos en el Capítulo 7 del Código de Integridad de la Entidad, se cumple con el compromiso de promover entre los servidores públicos de la Superfinanciera una cultura de transparencia responsable que propicie la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) respecto de los servicios que presta la Entidad.

En el año 2022 se atendieron 1.877 solicitudes presentadas por los grupos de interés, las cuales fueron atendidas con un promedio de 3,2 días hábiles, entre las solicitudes más representativas se identificaron 1.622 peticiones lo que representa un 88.5%, seguido de 169 felicitaciones con un 9% y 42 quejas y reclamos con un 2,2%.

### **Lenguaje Claro**

En relación con las buenas prácticas de Lenguaje Claro, se logró traducir e implementar los siguientes dieciocho (18) documentos de uso frecuente en la Entidad, los cuales corresponden a diez (10) plantillas del Proceso de Atención de Consultas, Peticiones y Solicitudes de Información y ocho (8) comunicaciones de salida de los trámites de Conciliaciones Extrajudiciales y Demandas.

Certificado de existencia, certificado de existencia y representación legal, cobranza, constitución, constitución entidades vigiladas, entrega de depósitos, microcrédito, otorgamiento de créditos, solicitud de certificado Interés bancario corriente - IBC, tablas de mortalidad, citación audiencia, reprogramación audiencia, requerimiento de información, comunicación admisión, comunicación fecha de audiencia, comunicación inadmisión, comunicación rechazo falta de competencia, comunicación rechazo falta de subsanación.

Se participó en capacitaciones, encuentros y otras actividades en lenguaje, como son:

- Política de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro,
- Política de servicio al ciudadano y lenguaje claro: Un espacio para aprender,
- Sesión virtual organizada por el DAFP, sobre Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro,
- Conversatorio virtual organizado por la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura y la Oficina de Comunicaciones, a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” y Departamento Administrativo de la Función Pública sobre "Justicia con Lenguaje Claro: Por el Derecho a comprender

### Canales de atención

Por el canal telefónico atendieron 88.386 llamadas identificando los temas más frecuentes como el de quejas contra entidades vigiladas con un 41%, información general en lo que refiere con certificaciones, no competencia y normativa de Superfinanciera con un 24% y por último consulta de radicados con un 16%.

En la atención presencial del Punto Ciudadano se atendieron 6.882 consultas, con un promedio mensual de 574 consultas y se recibieron 16.997 radicaciones presentadas por los consumidores financieros.

En los canales virtuales chat y asistente virtual se atendieron 38.912 consultas, cubriendo un 34% del total de atenciones por los diferentes canales habilitados por la Entidad.

**Tabla 14. Canales de atención ciudadana**

_Canal	Servicio	Total
Telefonía	Atención Telefonía	88.386

_Canal	Servicio	Total
	Respuesta interactiva de voz - IVR	271.067
<b>Presencial</b>	Atención Presencial - Radicaciones	16.997
	Atención Presencial - Consultas	6.882
<b>Virtual</b>	Chat	13.739
	Asistente Virtual	25.173
<b>Total</b>		<b>422.244</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano de la Superfinanciera

### Gestor documental

Como un sistema que administra, digitaliza, controla y permite el seguimiento del flujo de documentos físicos y electrónicos hasta su disposición final, se desarrollaron actividades internas que permitieron optimizar procesos, reportes y automatizaciones que fortalecen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios que presentan los ciudadanos ante la Superfinanciera.

- **Transparencia y acceso a la información** (Quinto componente):

La Superfinanciera definió el Programa de Transparencia como el medio para fortalecer y promocionar los mecanismos de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. El programa fortalece en cada servidor y en las partes interesadas, la cultura de transparencia y lucha contra todos los actos de corrupción, que se puedan presentar en la Entidad.

Durante la vigencia se realizaron actividades dentro de las cuales están: capacitaciones presenciales y virtuales, videos, GIFs, piezas y speech. Como resultado se obtuvo que se realizaron sesenta y un (61) actividades, con más de 6.869 visualizaciones, para un cumplimiento del 100% de actividades programadas, entre las que se realizó quince (15) videos, con 2.570 visualizaciones, siete (7) Speech con 493 asistente, catorce (14) piezas, con 2.149 visualizaciones, seis (6) GIF, con 511 visualizaciones 1.287, dos (2) charlas, con 210 asistentes y una (1) encuestas a ciento sesenta (160) participantes, los temas tratados en estos ejercicios fueron: Participación ciudadana en la construcción de los planes, Conoce el Mapa de Riesgos de Corrupción de la SFC, ¿Qué es información pública?, ¿Para qué sirve la información pública a los adolescentes?, Conoce el Plan de Acción Anual y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, Formulario Único de Reportes de Avances a la Gestión (FURAG), ¿En qué consiste la gestión de Trámites?, Tips de Lenguaje Claro - Función Pública (video 1), Conocer el Derecho al Acceso a la Información Pública y los deberes como entidad pública, Índice de Transparencia Activa, ¿Qué son los proyectos estratégicos, Conoce la política anticorrupción, ¿Qué es el portal

anticorrupción de Colombia - paco?, Plan estratégico 2026 y ¿Qué es un proyecto de inversión pública?, entre otros.

Adicionalmente, la Superfinanciera dispone de forma permanente de canales tales como: Facebook, Twitter, Instagram, sitio web, correo electrónico, entre otros, para facilitar la participación e interacción con las partes interesadas y publicitar los ejercicios a realizar, relacionadas a continuación:

- Quince (15) Jornadas y/o Charlas de Prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera “Me informo y cuido mi dinero”, el tema presentado en estos ejercicios es dar a conocer herramientas para detectar y denunciar modalidades de captación ilegal y de falsos prestamistas que buscan estafar a la ciudadanía a través de promesas de dinero fácil. De igual forma, se trataron temas relacionados con las inversiones a través de plataformas Forex y la compra y venta de criptoactivos, tuvieron una asistencia de 1.234 personas, los comentarios se resolvieron durante las actividades, un (1) Foro en la ciudad de Sincelejo con 102 asistentes (ciudadanía en general) y dos charlas, una en la ciudad de Bucaramanga con 50 funcionarios de la Policía Metropolitana y la Personería y otra en la ciudad de Medellín con una asistencia de 50 personas funcionarios de la policía metropolitana, la Fiscalía, la Alcaldía local, la Personería y la Defensoría del Pueblo, conversatorios en conjunto con la Superintendencia de Sociedades, igualmente, nueve (9) conversatorios presenciales con una asistencia de 947 partes interesadas, distribuidos en 7 funcionarios de la Secretaría de Industria y Comercio de la ciudad de Duitama, 110 estudiantes, profesores y directivos de la facultad de Administración de empresas y Contaduría Pública del municipio de Ubaté, 200 estudiantes de la Universidad Tecnológica de Santander-UTS en Bucaramanga, 40 funcionarios de la secretaria de Hacienda de la Alcaldía de Manizales. 530 estudiantes de la Universidad Minuto de Dios – UNIMINUTO Villavicencio y 60 personas con público general asistente de la Alcaldía Municipal de Pasto, así mismo, se realizó una charla virtual en la ciudad de Bucaramanga con 85 estudiantes de la Universidad Tecnológica de Santander-UTS y Dos (2) entrevista en RCN Radio de la ciudad de Manizales.
- Con el objetivo de transferir información, interactuar con los asistentes y atender las consultas realizadas por los ciudadanos se realizaron 409 actividades en las Casas del Consumidor (Red Nacional de Protección), Charlas Especiales de Protección al Consumidor Financiero y rutas del consumidor donde los temas más tratados fueron riesgo de crédito (tarjeta de crédito), entidades vigiladas y en Educación Financiera, los funcionarios de la Superfinanciera se desplazaron hasta ciudades principales e igualmente, visitaron municipios como Aguachica, Agustín Codazzi, Arauca, Belén de Umbría, Dagua, Caucasia, Cereté, Chocontá, Ciénaga de Oro, Garzón, Granada, Jagua de Ibirico, Jamundí, Manaure, Mesetas Mocoa, Montería,

Monterrey, Onzaga, Paipa, San Jose del Guaviare, San Vicente del Chucurí, Santander de Quilichao, Segovia, Tierra alta, Ubaté, Valencia, Venecia, y Vista Hermosa, donde aproximadamente asistieron 19.841 personas, adicionalmente se realizaron 10 entrevistas radiales en donde encontraron emisoras como Caracol Radio, Emisora Rumba, La cariñosa en alianza con Radio uno, Melodía Estéreo - Radio nacional de Colombia, Radio uno RCN Radio, Teleantioquia, Unidades Tecnológicas de Santander, y dos (2) notas periodísticas a El Colombiano de Medellín y El universal de Cartagena.

- Foro Virtual Superfinanciera sobre Riesgos de Crédito y de Contraparte, con una conexión de 89 personas, dirigido a la ciudadanía en general. Igualmente, se participó en dos (2) ferias ciudadanas en asocio con las alcaldías locales y municipales de Rio Sucio – Caldas se contó con la participación de 128 ciudadanos en consulta e información en general, se realizó una charla y se reforzó con el juego Superfinanzas (juego que enseña mediante una actividad lúdica el funcionamiento de la Entidad) y alumnos de Decimo Grado de la Institución Educativa los Fundadores, y en Montería – Córdoba, el público objetivo fueron los ciudadanos de la ciudad, a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, se contó con la participación de 60 ciudadanos en consulta e información general.
- Asistente virtual 24 horas, en el cual la ciudadanía obtiene respuesta en línea frente a las dudas más frecuentes, funcionan como ventanas de conversación para ofrecer orientación e información sobre las preguntas realizadas por los ciudadanos.
- Participación del Superintendente Financiero y otros directivos en convenciones, seminarios, congresos y otras reuniones organizadas por los diferentes gremios integrados por entidades supervisadas u otros entes vinculados al sector financiero y al mercado de capitales, como: 12 Congreso AMF Asomicrofinanzas, 12º Congreso Asobolsa – bvc, 12º Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago de Asobancaria, 13 Foro de vivienda – Asobancaria, Asamblea General de ANIF: El futuro económico de Colombia en los próximos 4 años, BankLAC: Diálogo regional de política del sector bancario, Convención Internacional de Seguros 2022 – Fasecolda, Despegue 2022: sector de crédito, recuperación y BOP - Foro Colcob, Día Mundial de la Acreditación 2022, FintechLAC 2022 Un Ecosistema Fintech Consolidado Para la Recuperación, Lanzamiento BLC Colombia – KPMG, Latam Fintech Market 2022 – Colombia Fintech, Reporte de Inclusión Financiera - RIF 2021, Resultados FSAP Colombia 2021, Seminario Internacional ANIF – FNG, XXII Reunión del Consejo de Autoridades IIMV, XXIV Congreso de Tesorería – Asobancaria, entre otros.

- Un (1) informe publicado para comentarios a la ciudadanía en general de los documentos de Estrategia de Transparencia 2022, con el propósito de recibir comentarios, observaciones o propuestas de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la Entidad, los cuales no se recibieron comentarios por parte de la Ciudadanía, publicados en la página web de la Entidad.
- Seis (6) publicaciones con 8 conceptos, sobre boletines Jurídicos bimensuales, donde se reportan reseñas de jurisprudencias, conceptos de la Superfinanciera y una síntesis de otros conceptos, publicados respecto al sector financiero en la página web de la Entidad, y
- Veintisiete (27) publicaciones de proyectos normativos con 1.723 comentarios recibido de la ciudadanía y de las partes interesadas. Cuatro (4) se encuentra toda vía en comentarios, y los restantes comentarios fueron analizados por el equipo y las preguntas fueron absueltas, contribuyendo a los ajustes de la versión del proyecto de Circular Externa, el análisis de cada comentario, así como las respuestas a las inquietudes recibidas se encuentran en los soportes del proceso y hacen parte integral del desarrollo normativo, algunos comentarios aceptados en las mesas de trabajo fueron, “Instrucciones para el fortalecimiento de los estándares de las entidades vigiladas en la selección y seguimiento a la gestión del Defensor al Consumidor Financiero” el fortalecimiento de la Figura del Defensor del Consumidor Financiero; La definición de beneficiarios finales, el tratamiento a los vehículos de inversión, de alta gerencia y ampliar el régimen de transición, sobre “Instrucciones relacionadas con la reserva de enfermedad laboral”; ajustes al proyecto de Circular en relación con el contenido del prospecto de información para bonos vinculados al desempeño sostenible y se dio más claridad en las instrucciones de tarificación anula que realiza la SFC respecto del SOAT; entre otros comentarios.
- **Iniciativas adicionales:**
  - Actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada y el Registro de Activos de Información. El Grupo de transparencia y Lucha contra la corrupción dio soporte a las áreas teniendo en cuenta las directrices de la Función Pública, tomando como material de consulta la guía-instrumentos-gestion-informacion-publica-SecTransparencia-DAPRE, por correo electrónico, se solicita a cada proceso la revisión y la actualización de la información por tipo documental, con la información respuesta de cada facilitador, se solicita a la dirección jurídica concepto, por último se ajusta la información con los comentarios relacionados por la dirección Jurídica y se publica en la página web de la Entidad y en datos abiertos en GOV.co portal del Estado Colombiano, es decir, es el acceso digital del ciudadano a todos los

trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado, para facilitar la interacción entre el Estado y el ciudadano.

De los 21 procesos se actualizaron, Planeación, Diseño y Desarrollo de Soluciones, Metodologías de Supervisión, Seguimiento, Analítica, Atención de Consultas, Peticiones y Solicitudes de Información, Resolución, Gestión de Tecnología, Control Disciplinario, principalmente en lo que se refiere al cambio de nombre en las series para identificarlas del mismo modo con las Tablas de Retención Documental – TRD, los medios de conservación de los documentos en medios electrónicos y creando las series Productos analíticos - subseries Solvencia y riesgo de liquidez, Detalle de solvencia, Principales cifras, Tasas y desembolsos por modalidad de Crédito, serie Certificaciones subseries Certificación Tasa de captación y colocación más representativa.

- Participación de los servidores de la Entidad en el proceso de formación en código de integridad - conflictos de Interés, así como en integridad, inhabilidades e incompatibilidades,
- Se adelantaron acciones orientadas a incentivar la participación ciudadana y el control social como:

Robustecimiento, ampliación y publicación con mayor claridad de la información contenida en el menú de Transparencia y Acceso a la Información y en el sitio web de la Entidad, realizando revisión cada semana de los enlaces, y fecha de corte, versión y las características de lenguaje claro y los lineamientos de accesibilidad, y

Por último, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, otorgo a la Entidad 7 sellos de excelencia, 5 Sello otorgado en el nivel 3 para la categoría Gobierno Abierto - Ejercicios de participación por los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía y participación ciudadana, como el de audiencia pública 2020-2021 y los cuatro (4) conversatorios realizados durante el periodo de evaluación en convenio con el sector de educación con las universidades mencionadas, 1 Sello otorgado en el nivel 1 para la categoría Gobierno Abierto - Datos abiertos otorgado al informe de Índice de información clasificada y reservada, y 1 Sello otorgado en el nivel 1 para la categoría Servicios en línea Trámites y servicios en línea al trámite Reglamento Carteras colectivas Régimen individual.

# 5. Gestión del proceso de Evaluación independiente, Auditoría Interna

## 5.1 Procesos disciplinarios en trámite y finalizados

En el año 2022<sup>2</sup>, la Oficina de Control Disciplinario asumió el conocimiento de 46 actuaciones disciplinarias, de las cuales, a 31 de diciembre, 4 siguen en trámite.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019, el 29 de marzo de 2022, los procesos que se encontraban en trámite, 10 investigaciones disciplinarias y 2 indagaciones previas, se adecuaron al nuevo procedimiento. De otra parte, con la expedición del Decreto 2638 de 2022, por medio del cual se modificaron las funciones de esta Oficina, asignándole las funciones de Investigación Disciplinaria, se vienen adelantando las acciones en los diferentes sistemas de información de la entidad para la actualización del proceso. Se resalta que para el año 2022, no se presentaron quejas o denuncias por hechos de corrupción contra funcionarios de la Superintendencia, así como el compromiso de la organización en la preservación del orden al interior de la entidad, al informar de manera oportuna los hechos con presunta incidencia disciplinaria.

**Tabla 15. Actuaciones disciplinarias culminadas**

Tipo de actuación	Número	%
Indagaciones preliminares e Indagaciones previas evaluadas con decisión de archivo	10	23,8%
Fallos sancionatorios	1	2,4%
Investigaciones Disciplinarias evaluadas con decisiones de archivo	10	23,8%
Traslados por competencia	2	4,8%
Decisiones inhibitorias	19	45,2%

<sup>2</sup> Fuente C-PI-CDS-010, Estado de procesos a 31 de diciembre de 2022

<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>
--------------	-----------	---------------

Fuente Oficina de Control Disciplinario de la Superfinanciera

**Tabla 16. Actuaciones disciplinarias en trámite**

<b>Tipo de actuación</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Indagaciones previas	1	25,0%
Investigaciones disciplinarias	3	75,0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Oficina de Control Disciplinario de la Superfinanciera

### Atención ciudadana

Durante el año 2022, se presentaron 31 quejas contra funcionarios, 19 directamente a través de los canales institucionales y 12 por conducto de la Procuraduría General de la Nación.

Para la presentación de quejas se tiene habilitado en la página web de la Superintendencia, Atención al Ciudadano, un canal especial para la presentación de quejas relacionadas con actos de corrupción, manteniéndose los canales institucionales dispuestos para la recepción y atención de quejas en general.

### Actividades de prevención y sectoriales

Se elaboró una cartilla del nuevo régimen disciplinario de los servidores públicos, Ley 1952 de 2019, para llevar a cabo un programa de reinducción transversal. Se emitieron 2 boletines de prevención, prestando, además, asistencia a ocho funcionarios en temas disciplinarios.

En relación con las actividades desarrolladas por el Colectivo Disciplinario del Sector Hacienda, se participó en siete sesiones, con énfasis en actividades de capacitación sobre la reforma introducida al Código General Disciplinario en la Ley 2094 de 2021 y su entrada en vigencia y en la celebración del día de la transparencia.

## 5.2 Control Interno

Teniendo en cuenta que el Proceso de Evaluación Independiente tiene como objetivo aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Superfinanciera, a partir de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno; logrando mejorar y proteger el valor de la Entidad proporcionando aseguramiento razonable, asesoría y análisis basado en riesgos de manera independiente; la Oficina de Control Interno - OCI, desarrolló el Plan de Evaluación Independiente Basado en Riesgos para la vigencia del 2022 el cual fue avalado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Control Interno.

Con base en lo anterior, a continuación, se presenta un resumen ejecutivo del resultado de las diversas actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno - OCI durante el periodo del 2022:

## RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS- AVANCES

Durante el año 2022, la Oficina de Control Interno obtuvo el Certificado de Acreditación de la Actividad de Auditoría Interna por sus altos estándares de calidad en el desarrollo de esta actividad, otorgado por el Instituto de Auditoría Interna Colombia al finalizar la evaluación externa para verificar la calidad de los procesos (Quality Assesment) bajo el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP). Este es un reconocimiento al mejoramiento del proceso de Evaluación Independiente con el propósito de fortalecer la generación de valor para la Entidad.

Por otra parte, finalizada la vigencia del 2022, el Plan de Evaluación Independiente Basado en Riesgos de la Oficina de Control Interno, alcanzó un cumplimiento del 100% de las actividades planeadas evidenciando una ejecución total de las actividades definidas. A continuación, se resumen las labores realizadas frente a cada uno de los roles que le corresponden a la Oficina de Control Interno.

**Tabla 17. Desempeño de las Actividades por Rol**

Roles OCI	Actividades programadas	Actividades Ejecutadas	Cumplimiento
Evaluación y Seguimiento	109	109	100%
Liderazgo Estratégico	8	8	
relación Entes Externos de Control	5	5	
Enfoque hacia la Prevención	4	4	
Evaluación gestión del Riesgo	3	3	

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

**Tabla 18. Cobertura del Plan de Actividades:**

Tipo de Proceso	Total	Nivel de Cobertura
Control	67	52%
Apoyo	44	34%
Transversales	11	9%
Estratégico	4	3%
Misional	3	2%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

Teniendo en cuenta el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas en el 2022, se resalta que estas fueron desarrolladas de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional – MIPP.

Además de los Requerimientos de Ley, se definieron y priorizaron los temas a evaluar, atendiendo razonablemente las necesidades de la Entidad para la vigencia 2022.

**Tabla 19. Desempeño de las Actividades por Tipo de Producto:**

Evaluación	Total	Nivel de Cobertura
Auditorías Integrales	9	7%
Auditorías Normativas	19	15%
Consultorías (Incluye Comités y Boletines)	34	26%
Requerimientos de Ley	22	17%
Actividades de gestión y Proyectos Oficina	45	35%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

Finalizada la vigencia, se concluye que se dio cumplimiento oportuno al Plan de Evaluación Independiente Basado en Riesgos 2022 a partir de las necesidades de aseguramiento independiente de la Entidad y los métodos de evaluación requeridos por el Marco Internacional para la Práctica Profesional- MIPP

Durante el año 2022, la Oficina de Control Interno culminó el proyecto de certificación de la actividad de auditoría interna y obtuvo el Certificado Internacional de Auditoría Interna por sus altos estándares de calidad en el desarrollo de esta actividad, otorgado por el Institute of Internal Auditor -IIA Global- al finalizar la evaluación externa para verificar la calidad de los procesos (Quality Assesment) bajo el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP). Este es un reconocimiento al mejoramiento del proceso de Evaluación Independiente con el propósito de fortalecer la generación de valor para la Entidad.

Por otra parte, finalizada la vigencia del 2022, el Plan de Evaluación Independiente Basado en Riesgos de la Oficina de Control Interno, alcanzó un cumplimiento del 100% de las actividades planeadas evidenciando una ejecución total de las actividades definidas. A continuación, se resumen las labores realizadas frente a cada uno de los roles que le corresponden a la Oficina de Control Interno.

**Tabla 20. Desempeño de las Actividades por Rol:**

Roles OCI	Actividades programadas	Actividades Ejecutadas	Cumplimiento
Evaluación y Seguimiento	109	109	100%
Liderazgo Estratégico	8	8	
relación Entes Externos de Control	5	5	
Enfoque hacia la Prevención	4	4	
Evaluación gestión del Riesgo	3	3	

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

**Tabla 21. Cobertura del Plan de Actividades:**

Tipo de Proceso	Total	Nivel de Cobertura
Control	67	52%
Apoyo	44	34%
Transversales	11	9%
Estratégico	4	3%
Misional	3	2%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

Teniendo en cuenta el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas en el 2022, se resalta que estas fueron desarrolladas de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional – MIPP. Además de los Requerimientos de Ley, se definieron y priorizaron los temas a evaluar, atendiendo razonablemente las necesidades de la Entidad para la vigencia 2022.

**Tabla 22. Desempeño de las Actividades por Tipo de Producto:**

Evaluación	Total	Nivel de Cobertura
Auditorias Integrales	9	7%
Auditorias Normativas	19	15%
Consultorías (Incluye Comités y Boletines)	34	26%
Requerimientos de Ley	22	17%
Actividades de gestión y Proyectos Oficina	45	35%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Control Interno de la Superfinanciera

Finalizada la vigencia, se concluye que se dio cumplimiento oportuno al Plan de Evaluación Independiente Basado en Riesgos 2022 a partir de las necesidades de aseguramiento independiente de la Entidad y los métodos de evaluación requeridos por el Marco Internacional para la Práctica Profesional- MIPP

---

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)  
[audiencia@superfinanciera.gov.co](mailto:audiencia@superfinanciera.gov.co)

Calle 7 No 4-49  
+57 601 5940200  
018000120100  
Bogotá D.C. Colombia.