



Rendición de **cuentas** >>>

2022 - 2023

Informe de Gestión

Agosto 2022 – Julio 2023

www.superfinanciera.gov.co
audiencia@superfinanciera.gov.co
Calle 7 No 4-49
+57 601 5940200
01 8000 120100
Bogotá, D.C., Colombia

Presentación del Superintendente

Este documento de rendición de cuentas que presentamos a consideración de la ciudadanía colombiana presenta los principales hechos financieros colombianos y las principales acciones realizadas al respecto por la Superintendencia Financiera de Colombia en el periodo gubernamental agosto 2022 - 2023. Varias son las consideraciones al respecto.

Las condiciones de la economía y de los mercados financieros colombianos.

La economía colombiana debería crecer a tasas elevadas para superar la pobreza y vulnerabilidad que abrumba al 70% de los colombianos¹. Para llegar a ese objetivo se deben realizar las siguientes tareas: i) Tener tasas de ahorro e inversión altas para expandir aceleradamente la capacidad de producción, y ii) Las empresas deben ser competitivas para poder vender en los mercados domésticos e internacionales. Inversiones elevadas y empresas competitivas generan crecimiento y, así, ocupación (en septiembre de 2023 la tasa de desempleo afectó al 9,3% de la fuerza laboral y de los ocupados el 56% es informal)².

Para que el ahorro y la inversión doméstica sean elevados se requiere reducir el consumo e incentivar el ahorro y la inversión. A su vez, para que el ahorro se transforme eficientemente en inversión se requieren mercados financieros (de crédito, de capital y de seguros) profundos, eficientes e incluyentes. Además, para que las empresas sean competitivas se necesita tener, entre otras cosas, tasas de interés que compitan con las internacionales.

En Colombia los mercados financieros son estables, pero muy poco desarrollados, costosos y excluyentes. La estabilidad financiera es una condición necesaria, más no suficiente para el desarrollo económico. Sin mercados financieros profundos, poco costosos e incluyentes no es posible lograr altas tasas de crecimiento.

Estas ineficiencias son consecuencia del poco ahorro, la competencia insuficiente y, posiblemente, de un exceso regulatorio en la economía colombiana. Esto último tiene que ver con la priorización por garantizar la estabilidad financiera, lo que puede haber inducido normas para eliminar todo tipo de riesgo, generando un sistema financiero poco profundo, costoso y excluyente. Por lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC– está realizando una depuración y mejora normativa que mejore el equilibrio, en el marco de nuestras competencias, entre la estabilidad financiera y la profundización, desarrollo y mayor inclusión de los mercados financieros.

Ahorro y mercados financieros poco profundos. Tener tasas de ahorro superiores es una condición necesaria para elevar la profundidad de los mercados financieros, pero no es posible mientras la tasa de consumo en Colombia sea muy elevada: en el tercer trimestre de 2023 fue 93% del PIB; en 2022 91,3%; en 2021 fue 90,7%³. Por el contrario, en 2021 China consumió 55,1% del PIB y Corea del Sur 63,5%, es decir ahorraron 44,9% del PIB y 36,5%⁴, respectivamente, lo que les permite contar con mercados financieros profundos para intermediar eficientemente y, así, invertir y expandir su capacidad productiva y lograr altas tasas de crecimiento económico. El bajo ahorro colombiano se destina, prácticamente, a reponer el capital depreciado o, en otras palabras, a reponer las máquinas que se descomponen.

¹ Según el DANE, en 2022 la pobreza llegó a 39% de la población y la vulnerabilidad a 31%.

² DANE, mercado laboral.

³ DANE, PIB trimestral.

⁴ Banco Mundial.

De acuerdo con una encuesta realizada por la SFC a finales de 2022, el 63% de los colombianos no ahorra. Es decir, que sólo el 37% de los colombianos lo hace y, de estos, el 71% utiliza los depósitos de manera transaccional y ahorra en efectivo. Este ahorro no llega de manera permanente al sistema financiero para que, de esta forma, pueda ser canalizado a los proyectos que necesitan ser financiados.

Competencia y mercados financieros insuficientes. Para que los mercados financieros sean poco costosos deben cumplir los atributos de la competencia: i) Tener precios transparentes, es decir, la tasa de interés efectiva debe conocerse antes de asumir una deuda y no sólo al recibir el extracto bancario y dividir el monto de la cuota por el saldo de la deuda; ii) Garantizar la libre entrada y salida de los agentes (productores y consumidores) de los mercados en cualquier momento; iii) Tener información simétrica, lo que implica que un agente o entidad con información de sus propios clientes debe conocer también la de los usuarios de otros agentes y viceversa. La posibilidad de prepagar los créditos –que existe desde 2010–, eliminó la fidelización forzosa respecto a los bancos, pero en la práctica sólo para aquellos prestatarios con acceso a varios bancos.

Costo de crédito elevado. La falta de competencia en los mercados hace que las tasas de interés activas sean mayores y las cantidades de crédito menores; caso contrario sería si los mercados estuvieran en competencia. En octubre de 2021, la tasa de interés de los créditos de consumo en Colombia fue 13,4% efectivo anual. A partir de entonces inició su aumento para llegar en enero de 2023 a 29,4%, en abril de 2023 a 28,21%, y en octubre de 2023 a 24,2%. De acuerdo con el Banco Mundial, para 2022 la tasa de interés para préstamos preferenciales –a la que se les presta a las empresas más grandes– fue 15,8%, tres veces más que la tasa que prestaban los bancos chinos (4,4%) o coreanos (4,3%). Vale la pena señalar que el aumento de la tasa de interés de crédito tuvo presiones al alza debido al aumento de la tasa de política monetaria del banco central.

Estructura ineficiente de los mercados. La situación de los mercados financieros tiene que ver también con su estructura. En particular, el informe sobre concentración y competencia del Banco de la República del primer semestre de 2023 indica que existe “una estructura de competencia imperfecta”⁵ en el mercado de crédito. Igualmente, el informe del segundo semestre de 2022 señala que “los mercados de crédito (colombianos) tienen una estructura de competencia monopolística, aunque la intensidad varía según las modalidades (de crédito). La cartera de microcrédito y comercial indica que estos mercados son los que tienen la estructura más competitiva. Por su parte, las modalidades de vivienda y consumo son las que más se acercan a una estructura monopolística o colusiva”⁶.

El mercado de crédito es excluyente. En el primer semestre de 2023 el microcrédito representó el 2,6% del total de créditos en la economía para un país en el que el 70% de la población es pobre o vulnerable. De acuerdo con el informe de Inclusión Financiera de Banca de Oportunidades, en 2022 el 72% de los adultos tenía algún producto financiero activo.

Así las cosas, un primer diagnóstico de los mercados financieros colombianos. de crédito, de capitales y de seguros, permite señalar:

- i. **Mercado de crédito:** en 2022 el crédito interno otorgado al sector privado representó 44,1% del PIB, mientras que en Brasil fue del 71,8%; en Chile, 112,8%; en EE. UU., 219,3%

⁵ <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informes-especiales-estabilidad-financiera/concentracion-competencia-mercados-depositos-credito-2023-semester-1>

⁶ <https://www.banrep.gov.co/es/concentracion-competencia-mercados-depositos-credito-informe-especial-estabilidad-financiera>

–en 2021–; en China, 185,4%; en Japón 195,6%, y en Corea del Sur 175,9%⁷. El mercado de crédito se ha reducido frente al 2021 y 2022: la relación crédito/PIB en tales años fue 49,4% y 45,8%, respectivamente; en septiembre de 2023 fue 44,2% del PIB.

ii. **Mercado de capitales:** en el primer semestre de 2023 las acciones transadas en bolsa equivalieron a 1,1% del PIB y en 2020 a 3,7%; en China equivalió a 214% y en EE. UU. a 318%⁸. En 2023, en Colombia existían 338 emisores y el 60% del valor accionario se concentraba en tres emisores. En más de dos años no se han realizado nuevas emisiones.

iii. **Mercado de seguros:** en 2022 las primas emitidas por los aseguradores colombianos representaron 3% PIB, mientras que las emitidas en EE. UU. representaron 11,6%, en Dinamarca 9,2%, en Corea 11,1%, y en México 2,4%⁹.

Otros hitos

- La SFC busca garantizar mercados estables en el marco del desarrollo financiero, por cierto, una tarea de todos y no solo de la SFC o de las otras entidades gubernamentales. Para el efecto, la SFC ha desarrollado a lo largo de los años una serie de normativas y regulaciones en las áreas de su competencia en la forma de circulares. En un mundo de fallas, distorsiones e imperfecciones en los mercados financieros, dicha regulación y normatividad es una necesidad. Sin duda, un exceso de normatividad genera usualmente altos niveles de estabilidad, pero, como contraparte, puede limitar el desarrollo de los mercados. A su vez, una reducida regulación impone pocas limitaciones al desarrollo de los mercados financieros, pero su insuficiencia puede generar inestabilidad.
- Por lo anterior, la SFC busca alcanzar un punto medio en donde la reglamentación permita ambos fines: i) promover el desarrollo de los mercados financieros y ii) mantenerlos estables. En este sentido, la SFC inició un proceso de revisión normativa en el segundo semestre de 2023 abierto para que todos los colombianos puedan realizar comentarios. Esta revisión normativa inició con la Circular Básica Jurídica y para 2024 realizará las consultas relacionadas con la Circular Básica Contable y Financiera, y emitirá las modificaciones pertinentes.
- Como parte de la actualización del sistema de riesgos con el que la SFC realiza la supervisión basada en riesgos, la entidad ha iniciado un proceso de actualización de dicho sistema para incorporar los riesgos asociados al medio ambiente, así como los derivados de las situaciones sociales. No se trata de añadir nuevos riesgos al sistema sino de incorporar estos a todos los demás de una manera consistente y sistemática. La SFC espera terminar dicha actualización durante el 2024.
- Mientras se está buscando la disminución generalizada de las tasas de interés, promoviendo más competencia en los mercados, una escasez temporal de liquidez generó unas presiones al alza sobre las tasas de interés de captación que pudieron haberse trasladado a las tasas de colocación. La situación resultaba muy complicada en momentos de desaceleración económica. A fin de reducir dichas presiones, y con el objeto de que los indicadores prudenciales se asemejen al estándar internacional, el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) –que considera el fondeo estable disponible sobre el fondeo estable requerido– fue

⁷ Banco Mundial, crédito interno al sector privado %PIB.

⁸ Banco Mundial, acciones transadas %PIB.

⁹ OCDE, seguros brutos % PIB.

ajustado luego de amplias discusiones técnicas con los bancos que permitieron arribar a un consenso en el marco del espíritu de dialogo que caracteriza actualmente a la SFC.

- A su vez, con el propósito de promover la estabilidad financiera y permitir el uso oportuno de las provisiones contra cíclicas de las carteras de consumo y comercial por parte de los establecimientos de crédito, y continuando con ese espíritu de dialogo y con dichas deliberaciones técnicas con los bancos, la SFC revisó las condiciones de activación de la des acumulación de dichas provisiones contra cíclicas. Así mismo, de manera temporal, se amplió el periodo de reconstitución de dichas provisiones a 24 meses.
- A fin de conocer la situación en profundidad de los conglomerados financieros, durante el ejercicio se realizaron cuatro Colegios de Supervisión que involucraron al Banco Bancolombia y al Grupo Sura, y al Grupo Bolivar y al Banco Davivienda. En dichos colegios participaron supervisores o sus delegados de las otras jurisdicciones en países amigos en los cuales dichos conglomerados tiene operaciones.
- Con el objeto de fortalecer tareas específicas de importancia estratégica, la SFC creó una serie de grupos de trabajo con dedicación exclusiva: i) Estudios económicos y macroeconómicos; ii) Inclusión y educación financiera; iii) Finanzas sustentables, iv) Innovación y desarrollo tecnológico, y v) Promoción de los mercados de capitales.
- La incipiente profundidad del mercado accionario colombiano ha generado la amenaza de pasar de ser clasificado como “mercado emergente” a “mercado frontera” por parte de la calificadora internacional MSCI. Esto tendría impactos negativos en el mercado de capitales. Por esa razón, la SFC inició una estrategia para fortalecer el mercado, que incluye la realización de mesas técnicas con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Unidad de Regulación Financiera (URF), el Ministerio de Comercio, la Bolsa de Valores de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y el Banco de la República, así como con gremios y emisores del mercado de valores, los cuales hacen parte de cuatro mesas: i) Liquidez, ii) Accesibilidad, iii) Emisores y iv) Promoción. Estas mesas técnicas tienen como objetivo remover barreras y realizar una estrategia de promoción del mercado para su desarrollo.
- Más de carácter administrativo, pero no por ello menos importante, la SFC ha restituido la biblioteca de la institución, postergada durante los últimos años, a su lugar de origen devolviendo la prestancia y la consideración que se merece. Así mismo, ha modernizado recientemente sus auditorios lo que ha permitido realizar dos conferencias, sobre “criptoactivos” y sobre “complejidad”, a cargo de prestigiados conferencistas, que suscitaron el interés de los miembros de la SFC. Con ello ha inaugurado una serie de conferencias de carácter académico que pretende reforzar el carácter técnico, analítico y científico de los miembros de la entidad. Además, se inició el proceso de habilitación del consultorio médico para los funcionarios de la SFC, con el objetivo de propender por la salud integral de todos y de atender de forma inmediata cualquier emergencia que se pueda presentar.

Contenido

Presentación del Superintendente.....	2
1. Supervisión de la gestión de riesgos en el sistema financiero	11
1.1. Ciberseguridad.....	12
1.2. Continuidad de negocio.....	12
1.3. Lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT)	12
1.4. Liquidez	13
1.5. Entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor (EASPBV).....	13
1.6. <i>Holdings</i> financieros	13
1.7. Inversiones de entidades vigiladas en el exterior	13
1.8. Entidades aseguradoras	14
1.9. Emisores	15
1.10. Proveedores de infraestructura	15
1.11. Intermediarios de valores	15
1.12. Sociedades fiduciarias	16
1.13. Fondos de inversión.....	16
1.14. Pensiones	16
1.15. Supervisión para un trato justo a los consumidores financieros	17
2. Autorizaciones	20
3. Regulación y depuración normativa	22
3.1. Circulares externas de temas generales	22
3.2. Circulares externas de conformidad con los estándares internacionales del Comité de Basilea	22
3.3. Depuración normativa	23
4. La SFC, al servicio del consumidor financiero	24
4.1. Relacionamiento con grupos de interés	24
4.2. Comunicaciones externas e internas.....	24
4.3. Redes sociales y medios digitales.....	24
4.4. Relacionamiento interinstitucional e internacional	25
4.5. Educación e inclusión financiera	26
4.6. Conciliación y acción de protección en el marco de la función jurisdiccional.....	27
5. El control del ejercicio ilegal de la actividad financiera al servicio de la ciudadanía..	28
5.1. Actuaciones administrativas.....	28
5.2. Medidas administrativas.....	28
5.3. Atención de trámites	28

5.4. Actividades de educación financiera como mecanismo de prevención frente al ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores	29
6. Analítica, innovación y mejores prácticas en la gestión financiera	30
6.1. Finanzas sostenibles.....	30
6.2. Innovación financiera y tecnológica (InnovaSFC).....	31
6.3. Aprovechamiento y explotación de los datos.....	31
6.4. Metodologías de supervisión y gobierno corporativo.....	32
7. Las bases para el desarrollo institucional.....	33
7.1. La hoja de ruta que orienta la Entidad.....	33
7.2. Procesos en función del logro institucional.....	36
7.3. Acción jurídica institucional	38
7.4. Las personas hacen posible la gestión.....	40
7.5. Desarrollo a través del uso de tecnologías de la información	45
7.6. Gestión de recursos para el logro de los objetivos	46
7.7. Proveedores que contribuyen al quehacer de la entidad	49
7.8. Infraestructura interna al servicio de los funcionarios	50
8. Los retos por cubrir	52

Índice de tablas

Tabla 1. Comparativo de autorizaciones.....	20
Tabla 2. Categorías de sellos de educación financiera.....	27
Tabla 3. Objetivos y proyectos estratégicos 2023-2027.....	33
Tabla 4. Perfil de riesgo institucional	37
Tabla 5. Actos administrativos	39
Tabla 6. Otros actos administrativos.....	40
Tabla 7. Exámenes médicos	43
Tabla 8. Comisiones.....	44
Tabla 9. Costo de las comisiones.....	44
Tabla 10. Gestión disciplinaria.....	45
Tabla 11. Estados Financieros - Activos.....	47
Tabla 12. Estados Financieros - Pasivos - Patrimonio.....	48
Tabla 13. Estados de resultados	48
Tabla 14. Modalidades de selección.....	49
Tabla 15. Modalidad por rubro.....	50
Tabla 16. Ejecución de obras	50

INTRODUCCIÓN

En el contexto del Estado social de derecho, a la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC– le han sido asignadas funciones y competencias que encuentran su fundamento en el ordenamiento jurídico colombiano.

La Carta Política de 1991 precisa una serie de facultades que son propias del presidente de la República –como las previstas en el artículo 189-24–, al tenor de las cuales éste debe ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

A su vez, los artículos 150-8 y 150-19 d) del texto constitucional confieren, respectivamente, al Congreso las facultades de expedir las normas a las cuales debe sujetarse el Gobierno para el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia que le señala la Constitución y la de dictar las normas generales –leyes marco– referentes a la regulación de las mismas actividades. En similares términos, el artículo 335 estipula que tales labores son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización estatal y conforme a la ley.

La Corte Constitucional de Colombia, al fijar el alcance de las facultades reseñadas, ha indicado que las mismas son expresión de la competencia estatal para dirigir la economía en los términos del artículo 333 C.P. De hecho, tal competencia busca garantizar la confianza de los ciudadanos en las instituciones que captan sus recursos y que influyen de manera notable en la dinámica económica. También, asegurar la confianza en el sistema financiero, garantizar la transparencia de las actividades realizadas por las entidades vigiladas, evitar la comisión de delitos y proteger los intereses de terceros de buena fe que pueden resultar lesionados por operaciones de mercado irregulares, inseguras (Corte Constitucional, sentencias C-205/05 y C-224/09).

En este orden de ideas, los parámetros constitucionales de las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público se concretan, entre otras acciones, en la necesidad de solicitar autorización previa para su funcionamiento y ser objeto de vigilancia y control permanente por parte de la SFC.

Con los supuestos indicados, la SFC –organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio– está llamada a ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control previstas en la Constitución Política y radicadas en la Suprema autoridad administrativa, en la forma y términos descritos (Corte Constitucional, Sentencia C-205 de 2005).

El ejercicio de las funciones de la Entidad también se inscribe, entre otras normas, en los preceptos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Ley 964 de 2005, el Decreto 2739 de 1991 –y demás normas que la modifiquen o adicionen– y el Decreto 2555 de 2010. Así, entre los objetivos de la SFC se encuentran “supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y aseguradores”.

De otro lado, en el marco de sus funciones y competencias descritas y con respeto pleno al principio de la legalidad, la gestión de la SFC se orienta a satisfacer lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, adoptado mediante

la Ley 2294 de 2023. Esta norma prioriza, entre otros temas, las finanzas sostenibles, la inclusión financiera, la educación y el acceso a los productos financieros y la portabilidad entre proveedores de estos.

Para concluir, en cumplimiento del deber legal de transparentar la gestión pública y rendir cuentas, la SFC, a través de diferentes actividades y mediante el presente documento informa, explica y evalúa aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad.

1. Supervisión de la gestión de riesgos en el sistema financiero

En el marco del mandato legal de preservar la estabilidad financiera¹⁰ que asegure que el aprovechamiento del recurso captado del público sea ejercido por entidades que tienen la idoneidad para gestionar proactiva y prospectivamente sus riesgos, se enmarca la definición de ejercicios de supervisión que le permitan a la SFC identificar el estado de las entidades vigiladas del sistema financiero y controladas del mercado de capitales. Para el periodo comprendido entre agosto de 2022 y julio de 2023, la SFC desarrolló un total de 150 ejercicios de supervisión, 60 de ellos de manera presencial *–in situ–* y 90 no presenciales *–extra situ–*.

Estos ejercicios de supervisión fueron realizados a los establecimientos bancarios, las compañías de financiamiento, las sociedades fiduciarias, las sociedades corredoras de seguros, las compañías de seguros generales, las compañías de seguros de vida, las cooperativas de seguros, las instituciones oficiales especiales, las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, las entidades administradoras del régimen solidario de prima media, las entidades cooperativas de carácter financiero, las comisionistas de bolsas de valores, el Banco de la República, las administradoras de sistemas de pago de bajo valor, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos *–SEDPE–*, los *holdings* financieros, las sociedades comisionistas de la bolsa agropecuaria, la Cámara de Riesgo Central de Contraparte y los emisores de valores.

Cabe señalar que la SFC realiza ejercicios de supervisión a dos o más entidades de una o varias industrias o a algún sector económico o de un producto en especial o tema específico, que se denominan ejercicios transversales. De los 150 ejercicios del periodo señalado, 50 correspondieron a este tipo.

Dentro de la estrategia se resalta que, en términos generales, la SFC centró sus esfuerzos de supervisión en velar por la estabilidad y sostenibilidad del sistema financiero en condiciones de incertidumbre, altas tasas de interés y bajas expectativas de proyecciones de crecimiento. En este sentido, los ejercicios transversales tuvieron un enfoque estructural en asuntos relacionados con el capital y la rentabilidad de las entidades.

En términos de rentabilidad, en el ejercicio transversal efectuado por la SFC se identificó la necesidad de evaluar las características de los créditos bajo la modalidad de cuota fija - tasa variable. Por tanto, se definió un ejercicio con el objetivo de evaluar el diseño, suministro de información, estrategias de acompañamiento al consumidor financiero y gestión del riesgo de crédito de cartera de consumo colocada en productos bajo la mencionada modalidad.

Este ejercicio tuvo como objetivo concientizar a las entidades a adoptar y desarrollar un plan de acción que comprenda la verificación de la información al consumidor financiero, la segmentación de clientes que se vincularon con este sistema de amortización y la definición de medidas para mitigar los impactos financieros derivados de mantener o modificar el sistema de amortización. Por las debilidades advertidas durante la supervisión, la SFC profirió requerimientos dirigidos a fortalecer la asesoría, el suministro de información, la capacitación otorgada a los asesores comerciales y el rol de las defensorías del consumidor financiero.

¹⁰ Contenidos en el numeral 3 y 4 artículo 326 del estatuto orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2739 de 1991 y el Decreto 2555 de 2010.

En la actualidad se evidencia que, en la aplicación del sistema de amortización, las entidades priorizan el pago de intereses y, en cuanto al tratamiento financiero, se observó que el proceso es diferenciado tanto en las medidas implementadas como en el manejo de las cuentas por cobrar. Por esta razón, la SFC continuará con la realización de ejercicios de supervisión con el fin de verificar el comportamiento de las entidades de cara al manejo de la amortización de cartera y la gestión financiera adecuada.

En la gestión de conductas y actividades particulares dentro de sistema financiero se resaltan los siguientes:

1.1. Ciberseguridad

Se realizó una evaluación a 163 entidades vigiladas, tarea orientada a determinar el nivel de riesgo respecto a las amenazas cibernéticas –postura de seguridad en la web–, dando como resultado una puntuación de 8,7 sobre 10,¹¹ con un incremento de 0,65% con respecto al segundo semestre de 2022 y situando a las entidades en un nivel de exposición menor.

Así mismo, se ha hecho seguimiento a los riesgos de la transaccionalidad de la banca virtual, a la capacidad de la plataforma tecnológica y al fortalecimiento del proceso de gestión de incidentes en las entidades vigiladas, en especial, la gestión del fraude en la operación transaccional del canal App.

1.2. Continuidad de negocio

Se realizó la evaluación de la madurez de la gestión de continuidad del negocio a las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPEs), los almacenes generales de depósito, las instituciones oficiales especiales, los proveedores de infraestructura y los sistemas de pago de bajo valor.

Las entidades se encuentran en niveles de 3,4 a 3,9 sobre 5,¹² lo que se traduce en un nivel “interiorizado”, es decir, que han implementado controles, planes y estrategias para mejorar la gestión de la continuidad del negocio. Con respecto a la evaluación realizada en agosto de 2021 a las SEDPEs, se observó un incremento en el nivel de madurez, el cual pasó de 3,7 a 3,9 sobre 5,0.

1.3. Lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT)

Se implementó una nueva estrategia de supervisión para profundizar el entendimiento de los riesgos y los sectores económicos y, con base en ella, se concentró en identificar las mejores prácticas de gestión LAFT, así: i) municipios afectados por cultivos ilícitos; ii) a través de operaciones de comercio exterior que presenten distorsiones de exportaciones e importaciones; iii) asociado con las actividades profesionales no financieras designadas (APNFD), y iv) los delitos contra la administración pública en municipios con altas tasas de deforestación.

De otra parte, la SFC publicó cuatro nuevas guías para las industrias supervisadas así: i) Marco conceptual para el monitoreo y evaluación del SARLAFT de las entidades vigiladas por la SFC; ii) Guía para supervisar el proceso de identificación del beneficiario directo de la composición

¹¹ Los niveles de evaluación son definidos por el fabricante de la solución Security Score Card, el cual realiza un análisis en aspectos como seguridad de red, salud de DNS, parcheo de *software*, seguridad de aplicaciones, fuga de información e ingeniería social, entre otros.

¹² Para Continuidad de Negocio los niveles se establecieron a partir de la adaptación propia de la SFC con base en el modelo CMMI - *Capability Maturity Model Integration*.

del capital social de los clientes de las entidades vigiladas por la SFC; iii) Guía perspectivas de las Personas Expuestas Políticamente (PEP) a partir del ejercicio de la supervisión, y iv) Informes de oficiales de cumplimiento y funcionarios responsables RLAFT de 2022.

Adicionalmente, ha actualizado en el sitio web de la SFC una serie de informes, análisis y documentos que orientan tanto la actividad del supervisor como la de entidades sujetas a su inspección y vigilancia.

1.4. Liquidez

Se inició la evaluación conjunta con el Banco de la República de la información relacionada con la liquidez estructural consolidada y por monedas de las entidades vigiladas que cuentan con subordinadas en el exterior. Esto se hizo con el fin de determinar la forma en la que se implementaría una visión del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) a nivel consolidado, atendiendo una de las recomendaciones del Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP).

1.5. Entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor (EASPBV)

Se evaluó la validación del cumplimiento por parte de las EASPBV de lo establecido en los numerales 7 y 8 del artículo 2.17.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, deberes de las EASPBV frente a la validación del cumplimiento y gestión de riesgos (operacional, LAFT) y conductas. En este último caso, la SFC corroboró que las EASPBV cuentan con políticas, procedimientos y controles encaminados a: (i) Exigir a sus participantes¹³ contar con una política para el tratamiento y protección de los datos personales de los titulares de la información crediticia, financiera y comercial, y ii) El adecuado suministro de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.

1.6. Holdings financieros

En los procesos de supervisión se abordaron 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 interacciona la auditoría interna en este proceso.

Se evaluó el gobierno corporativo de los *holdings* financieros, incluyendo aspectos relacionados con conflictos de interés y la adecuada gestión de los riesgos de concentración, contagio y estratégico por parte del *holding* financiero.

1.7. Inversiones de entidades vigiladas en el exterior

Se continúa realizando el seguimiento regular de la evolución financiera, operativa y de riesgos emergentes de las subordinadas del exterior con énfasis en las jurisdicciones de Honduras y El Salvador, derivado del incremento del riesgo país y su posible impacto en el deterioro de las inversiones en Centroamérica.

¹³ Artículo 2.17.1.1.1 de Decreto 2555 de 2010 Participante de SPBV: Quien haya sido autorizado por la EDSPBV para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser vigilados y no vigilados por la SCF. Participante no vigilado: Quien haya sido autorizado por una EDSPBV para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la SFC de conformidad con el numeral 16 del artículo 2.17.1.1.1 de Decreto 2555 de 2010.

De otra parte, se adelantó una reunión bilateral con la Superintendencia de Bancos de Panamá, en la que se compartió el panorama de riesgos y las prioridades del supervisor definidas para 2023.

1.8. Entidades aseguradoras

Se realizó la supervisión permanente a la solidez patrimonial de las entidades a través de herramientas desarrolladas para el monitoreo de la solvencia, adoptando las medidas o actuaciones de supervisión necesarias para que las entidades mantuvieran los recursos requeridos para hacer frente a los riesgos que enfrentan en el desarrollo de su actividad, así como sus obligaciones con los consumidores financieros.

Adicionalmente, se realizaron procesos de supervisión con el ánimo de evaluar el desempeño y efectividad de aspectos como: i) Funciones de supervisión de análisis financiero, cumplimiento normativo, auditoría, junta directiva y alta Gerencia; ii) Gestión operativa e identificación de riesgos respecto de los productos SOAT, vida grupo, seguridad social y seguro de automóviles; iii) Gestión de activos y pasivos, y iv) Proceso de atención al consumidor financiero.

Los ejercicios realizados permitieron a la SFC fortalecer en las entidades supervisadas el desempeño de las actividades previamente mencionadas mediante el establecimiento de planes de acción en aspectos como cálculo de reservas, matriz normativa, riesgo operativo, verificación del cumplimiento en planes de acción para la auditoría, así como reforzar la pertinencia y oportunidad en la revelación de la información financiera.

En línea con las actividades anteriores, la SFC adelantó actividades específicas que permitieron realizar análisis transversales para la industria en relación con la expedición del SOAT. Los ejercicios de supervisión realizados en las entidades seleccionadas por su importancia permitieron fortalecer el proceso de expedición de este tipo de pólizas mediante la adopción de medidas administrativas y planes de acción que redundaron en facilitar al consumidor su adquisición. Sin embargo, se identificaron situaciones que permitieron concluir que algunas de las aseguradoras autorizadas para operar el ramo en referencia presentaron restricciones en los procesos de comercialización de estas pólizas tales como limitación en la expedición de pólizas para motocicletas, fallas tecnológicas en los canales no presenciales, limitaciones en el medio de pago para la compra del SOAT y asignación de un número de turnos determinados en sus oficinas para la venta de este.

En el marco de la protección al consumidor se adoptaron medidas administrativas encaminadas a que las aseguradoras (i) Suspendieran de manera inmediata la práctica ilegal consistente en la no expedición del SOAT; (ii) Establecieran mecanismos que permitieran garantizar en forma permanente y en todo el territorio nacional el ofrecimiento y venta expedita y oportuna del SOAT; (iii) Fortalecieran los canales digitales de comercialización; (iv) Garantizaran el suministro de información permanente en las página web de las entidades indicando los canales, condiciones y requisitos para la compra del SOAT, y (v) Mantuvieran activos los canales de contacto expeditos para la atención de los consumidores financieros.

La SFC ha venido adelantando labores de seguimiento para verificar la efectividad de las medidas correctivas y preventivas adoptadas por las aseguradoras, encaminadas a superar las problemáticas descritas con fundamento en las especiales características, la función económica y el carácter obligatorio de este seguro.

1.9. Emisores

Los ejercicios de supervisión se enfocaron en evaluar el perfil de riesgos de la entidad, así como la efectividad en los controles establecidos para el cumplimiento de sus obligaciones con el mercado de valores y la evaluación de la gestión de los riesgos asociados al desarrollo de su objeto social.

Como resultado, se impartieron instrucciones a los emisores enfocadas en el fortalecimiento de los procesos asociados a la revelación de información al mercado, en especial aquella relacionada con los cambios normativos de información relevante e informes periódicos derivados del Decreto 151 de 2021. Adicionalmente, se impartieron órdenes administrativas relacionadas con el funcionamiento del Comité de Auditoría frente a la participación del revisor fiscal en dichas reuniones y del cumplimiento de las obligaciones de revelación.

Se realizaron ejercicios de supervisión a las sociedades calificadoras con el fin de hacer seguimiento a la prestación de productos o servicios complementarios –diferentes a la actividad de calificación, a estudios económicos y a la homologación de calificaciones– que pueden llevar a cabo las sociedades calificadoras.

1.10. Proveedores de infraestructura

Los esfuerzos de supervisión se enfocaron, principalmente, en requerir la implementación de planes de trabajo para la modernización de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos de posnegociación en el mercado de valores tendientes a mejorar sus niveles de disponibilidad y eficiencia. Así mismo, en verificar el adecuado alistamiento de las infraestructuras frente al proyecto de renovación tecnológica de uno de los depósitos centralizados de valores.

En esa misma línea, se continuó con la evaluación a la implementación y desempeño del protocolo de crisis de las infraestructuras de valores y de divisas, aplicable al 100% de las entidades de esta naturaleza con el fin de garantizar la disponibilidad y resiliencia de estas entidades ante eventos transversales que pudieran afectar su funcionamiento regular.

Adicionalmente, se impartieron instrucciones para afinar las metodologías de valoración de empresas no listadas en bolsa de los dos proveedores de precios para valoración que actualmente existen en el mercado, haciendo especial énfasis en la valoración de *startups*. Así mismo, se requirieron ajustes para la adecuada administración de los modelos de solicitud de garantías y de los riesgos asociados al mercado anónimo estandarizado de energía eléctrica al igual que para el funcionamiento del mercado de compras públicas.

Es importante resaltar que se lideró el proceso de reconocimiento del marco jurídico y de supervisión aplicable a las entidades de contrapartida central como equivalentes a los requisitos establecidos por la Comisión Europea, según consta en la Decisión de Ejecución (UE) 2022/1683 del 28 de septiembre de 2022.

1.11. Intermediarios de valores

Los ejercicios de supervisión realizados a los intermediarios del mercado de valores y, de manera particular, a las sociedades comisionistas de bolsa, estuvieron dirigidos a evaluar las políticas y prácticas asociadas a la gestión de los recursos captados del público para inversión en el mercado de valores.

Adicionalmente, se revisaron y se identificaron oportunidades de mejora frente a las actividades de promoción de productos y servicios del mercado de valores del exterior que realizan las sociedades comisionistas de bolsa a través de contratos de corresponsalía con instituciones extranjeras.

Por otra parte, se avanzó en la estructuración del perfil de riesgos de las sociedades comisionistas de bolsa de valores y de bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otros *commodities*.

1.12. Sociedades fiduciarias

El foco de supervisión tuvo particular interés en fortalecer las prácticas asociadas a fiducia inmobiliaria dada la coyuntura y riesgos emergentes que se presentaron tanto en el sector inmobiliario como en la industria de la construcción. Los resultados del proceso de supervisión se trasladaron a través de medidas preventivas y correctivas que contribuyeron a detener prácticas inseguras, modificar conductas y elevar los estándares de gestión de las fiduciarias.

Adicionalmente, se realizaron actividades de supervisión a fiduciarias de mayor tamaño que administran recursos públicos en temas relacionados con el gobierno de datos, logrando fortalecer las prácticas de gobierno, integridad y seguridad de la información. Lo anterior permitió mitigar el impacto de situaciones que pudieran exacerbar los riesgos asociados a la continuidad y salvaguarda de los negocios y de los bienes fideicomitidos.

Por otra parte, se emitieron órdenes administrativas y sanciones relativas al incumplimiento de deberes legales de algunas sociedades fiduciarias.

1.13. Fondos de inversión

En cuanto a los fondos de inversión colectiva administrados por sociedades comisionistas de bolsa y sociedades fiduciarias, los esfuerzos de supervisión se enfocaron en la evaluación de la efectividad de los mecanismos de revelación a los inversionistas, así como en la efectividad de los modelos de gestión de riesgo de crédito de algunos fondos que invierten en títulos de contenido económico, producto de lo cual se generaron observaciones y, en algunos casos, medidas correctivas y administrativas para algunos administradores con el propósito de fortalecer sus procesos y políticas e implementar mejores prácticas.

Se emitió una sanción relacionada con el incumplimiento al deber de suministro de información en su calidad de administrador de fondos de inversión colectiva.

1.14. Pensiones

Los esfuerzos de supervisión estuvieron enfocados al fortalecimiento del gobierno y la gestión de las administradoras de pensiones para promover que los afiliados revisen y completen la información de la historia laboral de forma previa al cumplimiento de los requisitos de pensión.

Igualmente, nos enfocamos en el robustecimiento de los procesos de las administradoras para realizar las acciones de cobro a los empleadores y poder acreditar los aportes en las historias laborales de los afiliados. Lo anterior, con el fin de que se reconozcan las prestaciones económicas en los términos establecidos en la ley.

En relación con los fondos voluntarios de pensiones se emitieron instrucciones para fortalecer los procesos de asesoría brindada al consumidor financiero, de tal forma que los consumidores comprendan las implicaciones y consecuencias de invertir en este tipo de vehículos y que sus decisiones sean informadas y acordes con su objetivo y horizonte de inversión y perfil de riesgo. Adicionalmente, se realizaron labores de supervisión en relación con la debida asesoría y atención a través de canales digitales en pensiones obligatorias y ajustes a procesos para garantizar una adecuada afiliación.

Se promovió el cumplimiento de las normas de tratamiento de datos personales de sus afiliados y respeto de las normas de *habeas data*. De igual manera, se allegaron requerimientos solicitando implementar planes de acción que fortalezcan los controles y el proceso de gestión de las quejas y análisis de sus causas, la incorporación progresiva del riesgo de conductas dentro del esquema de gobierno de riesgos de la entidad, así como el desarrollo de estrategias de educación financiera para mejorar el conocimiento específico sobre el citado sistema en cada una de las etapas de su vida laboral.

Respecto de los recursos de los fondos de pensiones y cesantías que invierten en los fondos de capital privado, se realizó una caracterización de los sectores en los que invierten y su diversificación. Por otro lado, se identificó que las administradoras cuentan con procesos para evaluar el desempeño de este tipo de inversiones, mitigando el riesgo de valoración desde la debida diligencia y a través de seguimientos periódicos. Igualmente, con base en las metodologías de evaluación se crearon indicadores para identificar alertas tempranas de supervisión.

Finalmente, se han realizado evaluaciones de impacto de los riesgos de inflación, extralongevidad y de mercado en las cuentas de ahorro individual de los afiliados a este régimen.

1.15. Supervisión para un trato justo a los consumidores financieros

En cumplimiento tanto de la misión institucional de velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros como de la visión de la SFC para 2025 de “ser reconocida como una entidad que protege efectivamente los derechos de los consumidores financiero”, la cual desarrolló las siguientes acciones:

1.15.1. Supervisión de conductas en el mercado financiero y asegurador

- **Incorporación del riesgo de conductas y elementos del trato justo en los depósitos electrónicos - SEDPES**

Como resultado, se requirió a las SEDPES realizar las acciones correspondientes para adoptar el marco de gestión de riesgo conductual dentro de sus políticas y procesos, así como realizar las divulgaciones dentro de sus funcionarios.

- **Comercialización de pólizas todo riesgo de vehículos**

Evaluación del trato justo y la debida diligencia en las etapas de diseño, comercialización, vinculación y mantenimiento del producto de seguro de automóviles.

Como resultado de esta actividad de supervisión se identificó como oportunidad de mejora robustecer el suministro de información (contratos, cotizaciones, pólizas) a los consumidores financieros, fortalecer y actualizar los procesos de capacitación a la fuerza comercial,

así como contar con los formatos actualizados y que tengan lenguaje claro para un mejor entendimiento de los contratos.

- **Incorporación del riesgo de conductas y elementos del trato justo en la actividad de corretaje de seguros**

Supervisión de la gestión del riesgo de conductas y la verificación de los procesos de atención al consumidor para propender por el trato justo a los consumidores. En tal sentido se requirió a las entidades realizar las acciones correspondientes para adoptar el marco de gestión de riesgo conductual dentro de sus políticas y procesos, así como realizar las divulgaciones dentro de sus funcionarios.

- **Actividades de supervisión sobre las billeteras digitales**

Mejores estándares en los procesos de atención a consumidores y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), corrección de asimetrías de información en el ciclo de vida de los productos, conductas idóneas en la vinculación de clientes.

Como resultado de la actividad de supervisión, se promovieron prácticas para garantizar la adecuada gestión de inconformidades y el fortalecimiento de las políticas y procedimientos para la atención de aquellas relacionadas con el fraude.

- **Trato justo al adulto mayor en los procesos de colocación de créditos bajo la modalidad de libranza**

Se allegaron requerimientos a las entidades, solicitando robustecer la debida atención a la población objeto de esta evaluación durante todo el ciclo de vida del producto, así como los procesos internos con el fin de garantizar la especial protección por tratarse de personas de la tercera edad.

- **Supervisión sobre la colocación de seguros de vida grupo deudores y desempleo**

Mejores estándares en la venta de seguros en desarrollo de los contratos de uso de red entre bancos y aseguradoras, corrección de prácticas abusivas, fortalecimiento de la venta transparente, adecuada atención de PQRS y siniestros.

Se emitió una orden administrativa debido a la falta de cumplimiento normativo en la gestión de siniestros, endosos y atención al consumidor financiero en el ciclo del producto y se emitieron requerimientos relacionados con la elevación de estándares de los temas mencionados.

- **Suministro de información a los clientes de créditos hipotecarios ante sus necesidades de modificación. Ley de Vivienda (546/99)**

Evaluación de los controles y procesos adicionales para fortalecer el suministro de información y adecuada asesoría ante las necesidades de modificación de créditos.

Como resultado del ejercicio de supervisión se requirieron planes de acción con el objeto de fortalecer los procesos relacionados con la calidad de la información suministrada a los consumidores financieros por parte de la fuerza comercial frente a las implicaciones financieras derivadas de las modificaciones de los créditos hipotecarios en UVR a pesos.

- **Fiducia Inmobiliaria - Información al consumidor**

Supervisión de las estrategias de monitoreo y controles para asegurar el adecuado suministro de la información al consumidor, uso de material publicitario, tratamiento de sus datos y respuesta a las PQRS.

Como resultado, se promovieron prácticas para fortalecer los protocolos de información a los consumidores financieros y a los potenciales adquirentes de proyectos inmobiliarios asociados a negocios fiduciarios, los canales de atención disponibles y los mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos en el ciclo de vida del producto. Así mismo, para robustecer los controles para asegurar el adecuado suministro de la información al consumidor financiero en salas de ventas y el correcto uso de material publicitario.

- **Supervisión sobre el cumplimiento de la Circular Externa 013 de 2022**

Fortalecimiento de la institución del defensor del consumidor financiero para la protección de los consumidores.

1.15.2. Supervisión de conductas en el mercado de valores

- **Transparencia e integridad del mercado de valores**

Fortalecimiento de mecanismos que permitan el seguimiento a las operaciones de valores, divisas y agropecuario. Al respecto, se han desarrollado las siguientes metodologías: renta fija (bonos globales, TES, derivados, títulos valores); renta variable (acciones, derivados, títulos participativos) y divisas (negociación y registro, derivados TRM).

- **Prevención y mitigación de conductas en el mercado de valores**

Mejorar estándares frente a controles de las entidades para mitigar conductas que puedan afectar la transparencia e integridad del mercado de valores o a los inversionistas.

Se requirió a las entidades para que incorporen, implementen y gestionen el riesgo de conductas dentro de sus políticas y procesos, así como que realicen la divulgación oportuna a sus colaboradores.

- **Conflictos de interés en negociación de títulos valores**

Prevención y mitigación de conductas que se pudieran presentar en el mercado de capitales afectando su transparencia.

Como resultado, se verificaron los procedimientos y controles de eventuales conflictos de interés en las operaciones que pudiesen presentarse con vinculados de la entidad. Así mismo, se evaluó la efectividad de las funciones de supervisión –gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría– respecto de los procedimientos y controles sobre la administración y revelación de los conflictos de interés.

2. Autorizaciones

Dentro de las funciones de la SFC, el licenciamiento de nuevas entidades, las aprobaciones para el funcionamiento de las entidades y de actividades legalmente autorizadas, así como las autorizaciones de emisores y valores dentro del mercado de valores¹⁴, constituyen elemento esencial para que, en los mercados sobre los cuales actúa el supervisor, prime la integridad y transparencia. A continuación, se resaltan las actividades más relevantes en el corte del presente proceso de rendición de cuentas.

En el periodo comprendido entre agosto de 2022 y julio de 2023, la SFC evaluó 1.432 solicitudes, de las cuales 1.369 correspondieron a trámites de posesión de personas designadas como representantes legales, miembros de junta directiva, revisores fiscales, oficiales de cumplimiento y defensores del consumidor financiero de las entidades vigiladas y 63 trámites relacionados con solicitudes de constitución de entidades vigiladas, certificado de funcionamiento de entidades vigiladas, apertura o cierre de oficinas de representación, fusión de entidades vigiladas, conversión de entidades vigiladas y transformación, cesión de activos, pasivos y contratos, escisión de entidades vigiladas y negociación de acciones.

Tabla 1. Comparativo de autorizaciones

Código	Nombre de la actuación administrativa	Número de trámites (agosto 2021 - julio 2022)	Número de trámites (agosto 2022 - julio 2023)
241	Posesiones (Trámite Ordinario)	1.199	1.369
6	Negociación de acciones	37	32
345	Constitución de entidades vigiladas	11	7
240	Apertura o cierre de oficinas de representación	8	13
147	Certificado de Funcionamiento de entidades vigiladas	6	8
153	Cesión de activos, pasivos y contratos	2	0
148	Conversión y transformación de entidades vigiladas	1	1
149	Escisión de entidades vigiladas	3	1
152	Fusión de entidades vigiladas	0	1
Total		1.267	1.432

Fuente: Delegatura Adjunta para Mercado de Capitales - Grupo de Autorizaciones

Como se observa en este cuadro, se presenta un crecimiento de 14,2% en el número de posesiones evaluadas en el último año corrido, resultado de la autorización de nuevas entidades vigiladas y aumento de 63% en el número de oficinas de representación autorizadas, lo cual refleja el atractivo que el sistema financiero colombiano ofrece para entidades del exterior que se interesan en ofertar sus productos financieros en el país.

De igual forma, se evidencia un crecimiento del 33% en el número de permisos de funcionamiento otorgados, resultado de las autorizaciones de constitución impartidas en años anteriores por esta SFC, situación que promueve el fortalecimiento del sector financiero, la creación de sinergias y la operación de nuevos modelos de negocio en las entidades vigiladas.

¹⁴ Numerales 1 y 2 Artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Ley 964 de 2005, Decreto 2739 de 1991 y normas concordantes consagradas en el Decreto 2555 de 2010

De las entidades que en el periodo comprendido entre agosto de 2022 y julio de 2023 se les ha otorgado el permiso de funcionamiento, resalta que el 100% tiene un enfoque de modelo de negocio digital, destacándose el inicio de operaciones de una titularizadora de activos no hipotecarios, una sociedad especializada de pagos electrónicos (SEDPE), una sociedad de financiación colaborativa (SOFICO), tres aseguradoras, así como tres compañías de financiamiento comercial.

En cuanto a autorizaciones relacionadas con el mercado de valores, desde el 1 de agosto de 2022 hasta el 31 de julio de 2023 se autorizaron 16 ofertas por valor de \$11 billones, de las cuales siete fueron dirigidas al mercado principal por valor de \$8 billones y nueve al segundo mercado por valor de \$3 billones.

En cuanto a nuevos emisores, durante el periodo se resalta la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) de siete nuevos patrimonios autónomos, seis de los cuales tienen emisiones dirigidas al segundo mercado. Así mismo, se observa que, durante este periodo, dos emisores de acciones se inscribieron en el RNVE para transar sus especies en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC). De igual forma, se inscribió una nueva sociedad titularizadora como emisor de valores dirigidos a segundo mercado.

Desde agosto de 2022 hasta julio de 2023 se han inscrito 12 emisores nuevos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) y se han efectuado 14 cancelaciones.

En lo que se refiere a los adquirentes dentro de los sistemas de pago de bajo valor, el 29 de diciembre de 2022 se remitió la primera autorización de inscripción al Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV), el cual opera como un mecanismo habilitante para ejercer las actividades de adquirencia, pero en ningún caso otorga a quienes lo conforman la calidad de entidad vigilada por la SFC ni constituye un proceso de licenciamiento ante la SFC.

A partir de esta autorización se han presentado para estudio al menos tres nuevos Adquirentes No Vigilados (ANV), de los cuales dos han sido autorizados y el restante se encuentra en evaluación.

3.Regulación y depuración normativa

Durante el período comprendido entre agosto 2022 y julio de 2023 se expidieron 13 Circulares Externas de temas generales y otras 6 para determinar los activos ponderados por nivel de riesgo derivados de las inversiones en patrimonios autónomos y en fondos, de conformidad con los estándares internacionales del Comité de Basilea, las cuales se presentan a continuación:

3.1. Circulares externas de temas generales

1. Circular Externa 004 (23 de febrero de 2023): actualizó las instrucciones vigentes relacionadas con la información que las entidades cooperativas inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop).
2. Circular Externa 006 (30 de marzo de 2023): creó el Formato 424 en el Anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera para capturar la información de las tarifas o los costos de los principales productos y servicios financieros.
3. Circular Externa 007 (10 de mayo de 2023): impartió instrucciones con el fin de establecer que la vigencia mínima de la póliza del SOAT.
4. Circular Externa 010 (18 de mayo de 2023): modificó el Formato 414 con el objetivo de que las entidades vigiladas remitan a la SFC la información requerida para certificar el interés bancario.
5. Circular Externa 022 de 2022 (22 de agosto de 2022): impartió instrucciones relacionadas con la reserva de enfermedad laboral.
6. Circular Externa 023 (30 de septiembre de 2022): estableció instrucciones para préstamos a empleados de sociedades comisionistas de bolsa de valores y la actividad de asesoría en operaciones de derivados, y actualización de las instrucciones en materia de condiciones para la apertura de depósitos en cuentas corrientes y de ahorros.
7. Circular Externa 024 (28 de octubre de 2022): estableció un reporte para la transmisión de información para las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
8. Circular Externa 026 (29 de noviembre de 2022): requirió a los establecimientos de crédito una provisión adicional para la cartera de consumo.
9. Circular Externa 027 (09 de diciembre de 2022): instruyó a las entidades aseguradoras para tarifar los seguros de los diferentes ramos.
10. Circular Externa 028 (18 de diciembre de 2022): impartió instrucciones para determinar las tarifas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
11. Circular Externa 029 (31 de diciembre de 2022): actualizó las tarifas máximas del SOAT aplicables durante el 2023.
12. Circular Externa 001 (01 de febrero de 2023): impartió instrucciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Externa 10 del 16 de diciembre de 2022 del Banco de la República.
13. Circular Externa 003 (03 de febrero de 2023): impartió instrucciones en materia de solvencia para las entidades administradores de activos de terceros.

3.2. Circulares externas de conformidad con los estándares internacionales del Comité de Basilea

1. Circular Externa 021 de 2022 (04 de agosto de 2022): dio instrucciones sobre calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) e incorpora la definición de operaciones interdependientes.
2. Circular Externa 025 (17 de noviembre de 2022): impartió instrucciones para la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB) y del riesgo de *spread* de crédito.

3. Circular Externa 005 (22 de marzo de 2023): impartió instrucciones a las entidades vigiladas para que adopten la última versión del estándar *EMV® QR Code Specification for Payment Systems (EMV QRCPS) Merchant-Presented Mode or Consumer-Presented Mode*.
4. Circular Externa 008 (16 de mayo de 2023): modificó las instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades.
5. Circular Externa 009 (16 de mayo de 2023): modificó las instrucciones relacionadas con la constitución del banco puente.
6. Circular Externa 011 (30 de junio de 2023): modificó la metodología de cálculo de la exposición crediticia.

3.3. Depuración normativa

A partir del 17 de julio de 2023, la SFC estructuró e inició un ejercicio de mejora y depuración normativa respecto de la Circular Básica Jurídica.

Este ejercicio tiene por objeto revisar las instrucciones vigentes de la Circular Básica Jurídica con el fin de que cumplan con criterios de calidad, claridad y eficiencia, al tiempo que faciliten el cumplimiento de las obligaciones allí contenidas a cargo de las entidades vigiladas, así como las funciones de supervisión. Este ejercicio de depuración se ha planificado a través del desarrollo de cuatro partes de análisis de la Circular Básica Jurídica, el cual se tiene previsto finalice al cierre de 2023.

4. La SFC, al servicio del consumidor financiero

Preguntas como ¿qué es la Superfinanciera? y ¿qué hace por los consumidores? se las formulan los y las colombianas cuando escuchan hablar de la SFC.

Si bien es natural que exista cierto grado de desconocimiento de nuestra labor, la SFC se ha propuesto cerrar esta brecha a través de diferentes frentes de trabajo que en conjunto buscan que la Entidad genere valor a los consumidores financieros y que, a su vez, estos tengan las capacidades necesarias para que este sistema genere bienestar.

4.1. Relacionamiento con grupos de interés

La SFC establece y ejecuta acciones con las que contempla, analiza y se dirige a diferentes audiencias para contribuir al conocimiento que sobre las actividades y funciones de la Entidad tienen los diferentes grupos de interés y procura de la protección y educación de los consumidores financieros.

4.2. Comunicaciones externas e internas

En relación con los diferentes grupos de interés externos se realizó la publicación, divulgación y seguimiento de comunicados de prensa propios. Durante el periodo reportado, la SFC publicó 59 comunicados.

Las campañas relacionadas con la prevención del fraude por captación no autorizada de dinero del público y ofertas de inversión inexistentes marcaron el tema más recurrente de dichos comunicados, tema seguido por educación e inclusión financiera, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), informes sobre operaciones del sistema financiero y uso de nuevas tecnologías para los consumidores financieros, entre otros. Se registraron más de 100 notas de prensa publicadas por medios de comunicación impresos, radiales, televisivos y plataformas web.

Especial mención merece el desarrollo de eventos dirigidos a la ciudadanía en las regiones, en particular con la campaña “Me informo y cuido mi dinero”, así como el lanzamiento de la Estrategia de Finanzas Abiertas, del Sandbox Challenge y de Finanzas para la Equidad.

4.3. Redes sociales y medios digitales

Entre agosto de 2022 y julio de 2023 se realizaron 24 campañas digitales enfocadas principalmente en educación financiera, prevención de captación ilegal de recursos y prevención sobre la inversión en criptoactivos.

En educación financiera se desarrollaron campañas como la creación y divulgación del sello de educación financiera, el reto “Máxima Velocidad - Urna de Cristal”, la asesoría sobre el mercado de valores, la estrategia de finanzas verdes de la SFC, la socialización de trámites de autorización, la orientación sobre compra de cartera y campañas de aprendizaje en plataformas digitales –eLearning–, entre otras.

En la línea de prevención y protección frente a la captación ilegal de recursos se realizaron actividades en redes sociales como “Cuida tu prima”, “Me informo y cuido mi dinero”,

publicaciones relacionadas con prevención ante falsos prestamistas, esquemas de captación ilegal de recursos y Forex.

En el periodo reportado se cubrieron 71 eventos, entre los que se destacan, la Convención Bancaria, las jornadas de prevención de captación ilegal, el Reporte de Inclusión Financiera 2022, la Semana Mundial del Inversionista 2022 y la *Global Money Week* 2023, evento de especial impacto en educación financiera y cuya organización estuvo a cargo de la SFC.

4.4. Relacionamiento interinstitucional e internacional

Con el fin de promover el desarrollo de alianzas estratégicas y velar por el fortalecimiento del relacionamiento nacional e Internacional y gestionar los mecanismos de cooperación para fortalecer los objetivos estratégicos y misiones de la SFC, la Entidad ha concentrado esfuerzos en cuatro ejes estratégicos:

1. Posicionamiento de la SFC como un referente en materia de supervisión consolidada y transfronteriza bajo los más altos estándares internacionales.
2. Gestión del conocimiento.
3. Convenios interinstitucionales o interadministrativos y memorandos de entendimiento
4. Solicitudes de cooperación en doble vía. En este sentido, algunos de los logros son:
 - La SFC compartió su experiencia y conocimientos a través de mecanismos de cooperación técnica, particularmente sobre valoración de activos ilíquidos, supervisión basada en riesgos aplicada a los proveedores de precios para valoración (PPV) y a los depósitos centralizados de valores (CDS) y supervisión de conductas con Costa Rica; Taxonomía verde con Ruanda; supervisión basada en riesgos y actuarial con Paraguay; mejores prácticas de supervisión de los riesgos de lavado de activos y de la financiación del terrorismo presentes en el sistema financiero colombiano con Honduras y República Dominicana y el diseño y desarrollo de la hoja de ruta para el enverdecimiento del sistema financiero colombiano con Panamá.
 - Como seguimiento a los resultados del *Financial Stability Assessment Program* (FSAP) de 2021 se han atendido las consultas de información y visitas de seguimiento del Fondo Monetario Internacional (FMI) con el fin de fortalecer el desarrollo de nuevos estándares internacionales en Colombia.
 - Por su parte, la SFC ha explorado oportunidades de cooperación internacional con organismos multilaterales, particularmente en mecanismos de asistencias técnicas. Como resultado de las actividades desarrolladas, durante el 2023 se adelantaron los procesos para las consultorías con el FMI en relación con la nueva normativa contable NIIF 9 (IFRS 9 por sus siglas en inglés). Así mismo, con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el proceso de modernización de la Entidad, con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la internalización de externalidades sociales y ambientales en las decisiones de colocación de cartera de los establecimientos de crédito en Colombia, y con la Agencia de Cooperación de Estados Unidos (USAID) para contribuir al desarrollo del Mercado de Capitales en Colombia.
 - La SFC también ha participado activamente en la Evaluación de Pares de Intercambio de Información Previa Solicitud (EOIR, por sus siglas en inglés) que realiza el Global Forum a Colombia, principalmente el aporte de esta entidad se ha dado en materia de información del sistema financiero, regulación y actividades de supervisión en cuanto a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y reporte del beneficiario final de las entidades vigiladas.
 - La Entidad también participó en la evaluación del seguimiento de la implementación de estándares para los principios de riesgo sistémico (principio 6) y en cuanto al perímetro

de regulación (principio 7), de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés).

- La SFC asumió la presidencia del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) hasta 2025, por lo cual seguirá promoviendo su relación con los supervisores financieros de esta región, continuando su rol como líder en temas de Fintech y finanzas sostenibles. Así mismo, se incluyeron en la agenda temas de banca responsable con el fin de atraer la atención de los demás miembros hacia este enfoque.
- Se ha fortalecido la participación de la Entidad en los comités y comisiones de los diferentes organismos de los que hace parte, como la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) en la cual presidimos el Comité de Inversiones; la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) en la cual la SFC fue reelegida para representar a la Región Andina en la Junta Directiva. Al interior del Comité de Mercados Financieros de la OCDE se participó en el proceso de ingreso de Croacia, demostrando el interés e importancia que la SFC les da a sus compromisos internacionales.

4.5. Educación e inclusión financiera

Alineados con los objetivos de desarrollo sostenible y otros compromisos internacionales, para la SFC resulta prioritario impulsar la inclusión financiera como una forma para reducir las brechas que existen entre diferentes grupos poblacionales y para velar porque los productos y servicios financieros en Colombia sirvan efectivamente para aumentar el bienestar financiero de las personas.

En particular, con la expedición del Decreto 455 de 2023 —mediante el cual se crearon nuevas modalidades de crédito cuyas tasas de interés son certificadas por la SFC— se ha venido trabajando en estrategias para profundizar el acceso a la financiación formal basadas en eficiencias de costos financieros que viabilicen y promuevan los procesos productivos de la población más vulnerable del país —en particular en las zonas rurales aisladas de los centros urbanos— y para fomentar el uso de sistemas de crédito formales que respondan a las necesidades y perfiles de financiación de los sectores productivos.

Adicionalmente, la SFC implementó acciones de formación con la intención de fortalecer conocimientos y competencias en los consumidores financieros que le permitió:

- Presencia regional, realizando actividades en 66 municipios de 28 departamentos en las que se fortalecieron conocimientos y competencia de 18.300 personas.
- Formación virtual de ciudadanos por medio de la plataforma de educación en la que, a través de la navegación de 13 módulos, 1.791 personas aprendieron sobre la estructura del sistema financiero, el uso de productos financieros, pautas para el uso del dinero y la prevención de actividades fraudulentas.
- Educación financiera para la prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera en las cuales, en 66 espacios de formación, se generaron competencias para la identificación y reporte de actividades fraudulentas en 4.691 personas.
- Coordinación interinstitucional. Junto con entidades aliadas se participó en 84 ferias de oferta institucional en las que se generaron competencias para el uso del dinero y el reconocimiento de los derechos y deberes de los consumidores financieros.
- Se realizaron actividades de educación financiera en el *Global Money Week* (marzo de 2023) en las que niños y jóvenes aprendieron sobre asuntos monetarios.

Se han otorgado 63 sellos de educación financiera a las entidades vigiladas y gremios financieros, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 2. Categorías de sellos de educación financiera

Categorías	Nivel	Cantidad
Gestión capacidades	Nivel 1	47
	Nivel 2	8
	Nivel 3	1
	Subtotal	56
Iniciativa MiPymes	Nivel 1	3
Iniciativa territorio		4
Total de sellos		63

Fuente: Delegatura para el Consumidor Financiero

4.6. Conciliación y acción de protección en el marco de la función jurisdiccional

Para el periodo del informe, se registró un crecimiento de la demanda de los servicios de justicia ofrecidos por la SFC a los consumidores financieros, impulsados principalmente por las conciliaciones atendidas en nuestro Centro de Conciliación.

En ese periodo se atendieron 7.663 consumidores en nuestros servicios, 31% más que en el periodo 2021-2022, de los cuales 3.648 solicitaron conciliaciones y 4.015 presentaron acciones de protección al consumidor, representando los primeros un aumento del 99,7% frente al anterior periodo.

Es de resaltar que, en promedio, la Entidad atiende en audiencia las solicitudes en un tiempo de 38 días, el cual es menor al de la justicia ordinaria en las acciones de protección al consumidor que corresponde a 130 días.

En cuanto se refiere a la divulgación nacional de los servicios y el incremento de la demanda de estos en las regiones, existe un aumento de consumidores atendidos fuera de Bogotá del 44%, impulsado por una mayor presencia de la SFC en ciudades diferentes a la capital del país mediante la realización de 15 brigadas de conciliación en zonas en las que la SFC no había hecho presencia divulgando los mecanismos de protección al consumidor.

5.El control del ejercicio ilegal de la actividad financiera al servicio de la ciudadanía

De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución Nacional, las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley¹⁵, otorgando a la SFC¹⁶ facultades con el fin de evitar que las personas no autorizadas, conforme a la ley, ejerzan actividades exclusivas de las entidades vigiladas¹⁷.

5.1. Actuaciones administrativas

A partir de la evidencia atendida recibida de las comunicaciones de usuarios y consumidores financieros, seguimiento adelantado a publicaciones en redes sociales y canales digitales, así como información de otras Superintendencias y autoridades, se han adelantado 58 ejercicios de supervisión *in situ*, en 14 de ellas se identificó el ejercicio no autorizado de la actividad financiera, por lo que se recomendó la imposición de una medida administrativa para ordenar la suspensión inmediata de tal actividad, que esencialmente se concentra en la conducta de captación ilegal.

5.2. Medidas administrativas

Producto de las anteriores actuaciones administrativas, la SFC ha impulsado 14 medidas administrativas cautelares con la finalidad de suspender las actividades financieras adelantadas por personas naturales o jurídicas sin la autorización de esta Superintendencia de las cuales dos corresponden a órdenes para suspender la promoción no autorizada del mercado Forex en Colombia.

En lo relativo a captación ilegal, se identificaron esquemas defraudatorios que afectaron a por lo menos 823 personas en cuantía de \$14.281 millones, principalmente en el departamento de Boyacá, en donde se han identificado esquemas de negocio desarrollados por inmobiliarias / constructoras que emplean diferentes figuras contractuales basadas en el negocio jurídico de anticresis, cuentas en participación denominadas “Inversión de capital” y “Asociación en participación”, entre otros, donde recaudan dinero del público para supuestamente desarrollar obras inmobiliarias.

Así mismo, se impusieron dos sanciones por valor de \$23 millones por renuencia al suministro de información en el desarrollo de la actuación administrativa adelantada.

5.3. Atención de trámites

En el periodo analizado se resolvieron 3.658 peticiones, quejas, consultas, solicitudes de información recibidas de particulares y diferentes autoridades, frente al periodo anterior en donde se resolvieron 4.078 trámites, cuyos temas más representativos se agrupan en: i) Falsos presamistas; ii) Consulta de legalidad - modelo de negocio; iii) Traslado por competencia a otras

¹⁵ Artículo 335 Constitución política de Colombia

¹⁶ Artículo 325 numeral 1 Decreto 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, conforme al artículo 150 numeral 19 literal d) y 189 numeral 24 de la Constitución Política de Colombia.

¹⁷ Artículo 325 numeral 1 literal d) Decreto 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

autoridades; iv) Captación ilegal; v) Afectación al Estatuto del Consumidor – SIC; vi) Plataformas - inversiones Forex; vii) Estafa o fraude; viii) Fraude SOAT; ix) Otorgador de crédito no vigilado por la SFC, y x) Uso de palabra o nombre exclusivos de entidades vigiladas.

5.4. Actividades de educación financiera como mecanismo de prevención frente al ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores

Durante el periodo analizado se desarrollaron espacios orientados a informar y prevenir la captación ilegal de dineros y el ejercicio ilegal de la actividad financiera, mediante la presentación de charlas y jornadas tituladas “Me informo y cuido mi dinero” en diferentes ciudades del país, varias de ellas en asocio con la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio y la participación de varias autoridades municipales, la Cámara de Comercio e instituciones educativas.

Así mismo, se divulgaron comunicados de prensa sobre advertencias a la ciudadanía relacionados con firmas no autorizadas, suplantación de la SFC y falsos vigilados. De igual manera se generaron ejercicios de información a través de espacios medios de comunicación masiva.

A continuación, se presenta la información de este ejercicio para el periodo objeto de análisis en comparación con el periodo anterior.

Gráfica 1. Ejercicios de capacitación



Fuente: Delegatura para el Consumidor Financiero

6. Analítica, innovación y mejores prácticas en la gestión financiera

Los sistemas financieros en el mundo están sufriendo una transformación acelerada en la forma como diseñan y proveen hoy los servicios a través del uso intensivo de las tecnologías y la focalización en prácticas sociales y ambientales responsables que buscan mejorar la experiencia de los consumidores con los productos financieros.

Con el desarrollo de acciones de enverdecimiento del sistema financiero, aprovechamiento y explotación de los datos, promoción de la innovación ordenada y responsable y la adopción de estándares internacionales en supervisión, la SFC busca atender la transformación del ecosistema financiero, la entrada de actores y modelos innovadores, la gestión de riesgos en estos nuevos contextos de la prestación de servicios financieros, así como la incorporación de los asuntos ambientales, incluyendo los climáticos y sociales.

6.1. Finanzas sostenibles

En respuesta a los compromisos de Colombia adquiridos para dar cumplimiento al Acuerdo de París, la SFC se ha dado a la tarea de promover un sistema financiero más resiliente, transparente y sostenible que incorpore en su práctica y proceso de toma de decisiones la gestión de los riesgos y oportunidades financieras que se derivan de los asuntos ambientales –incluidos los climáticos–, sociales y de gobernanza (ASG).

Su desarrollo implicó el fortalecimiento de las siguientes dimensiones:

- Consolidar a la taxonomía verde de Colombia como herramienta de transparencia en divulgación y como instrumento de identificación de oportunidades.
- Crear un ambiente propicio para el diseño y oferta de productos innovadores que apoyen la transformación de la economía.
- Promover la integración de los factores ASG en las principales actividades de las entidades supervisadas por la SFC.
- Fomentar la divulgación ASG en el mercado financiero para facilitar la toma de decisiones de inversión.
- Cuantificar y fortalecer la supervisión de los riesgos ASG y de las finanzas sostenibles.

Principales logros

- Se desarrolló la encuesta de riesgos y oportunidades que ha permitido focalizar esfuerzos y priorizar iniciativas que faciliten el desarrollo de las finanzas sostenibles y la incorporación de los asuntos climáticos en el sistema financiero.
- Se definieron guías de expectativas del supervisor y de buenas prácticas frente a la administración de riesgos y oportunidades climáticas para el sector asegurador (2023), y establecimientos de crédito (2022). Esta guía se publicó en español e inglés.

Estas expectativas fueron presentadas a manera de principios como, por ejemplo, aquellos para Seguros Sostenibles (PSI por su sigla en inglés), los cuales están estructurados bajo las dimensiones del grupo de trabajo sobre divulgación financiera relacionada con el clima (TCFD

por sus siglas en inglés) construidas a partir de las prácticas identificadas en las industrias y de los avances de otros reguladores en la materia.

6.2. Innovación financiera y tecnológica (InnovaSFC)

De agosto de 2022 y julio de 2023 –mediante el *hub*– la SFC acompañó a 71 emprendimientos (vs. 52 el período anterior). Entre entidades financieras vigiladas por la SFC (22%) y emprendimientos *fintech* no vigilados (78%).

A julio de 2023 alcanzó un acumulado de 18 iniciativas aprobadas para operar en el *sandbox* normativo de la SFC (la arenera), de las cuales 13 terminaron con éxito su operación en el espacio controlado, cuatro se encuentran actualmente en esa etapa y una está en estructuración, probando soluciones innovadoras para la vinculación digital a productos financieros, productos de seguros personalizados y desarrollos 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 la arenera de la SFC.

A su vez, la SFC lanzó el *Sandbox Challenge 2022* con el fin de promover y evaluar –en un espacio controlado de prueba– modelos de negocio que utilicen tecnologías de forma ingeniosa para la prestación de servicios. En esta convocatoria fueron recibidas 26 aplicaciones de *Fintech* innovadoras entre vigiladas y no vigiladas.

Con relación a las iniciativas *Regtech*, la SFC centró sus actividades en los temas de finanzas y datos abiertos. Desde agosto 2022, la SFC comenzó un trabajo transversal para diseñar y poner en marcha su estrategia de finanzas y datos abiertos para la inclusión financiera.

En particular, se contó con el acompañamiento de organismos multilaterales para conocer las diferentes posibilidades de implementación de los esquemas de finanzas abiertas, en donde se realizaron tres mesas de trabajo público-privadas y tres con autoridades de gobierno para presentar su agenda de trabajo y recibir retroalimentación.

Es así como, en mayo de 2023 fue publicado para comentarios del público el primer proyecto de circular de finanzas abiertas y en junio de 2023 fue lanzada la hoja de ruta de finanzas y datos abiertos 2023-2026 de la SFC, presentada en la estrategia de finanzas abiertas en la cual se define el desarrollo de un ecosistema que promueve la competencia, la innovación e inclusión financiera en el país.

6.3. Aprovechamiento y explotación de los datos

El aprovechamiento y explotación de los datos se ha definido como uno de los ejes fundamentales para el apoyo al desarrollo de los ejercicios de supervisión y divulgación de datos a las partes interesadas. Continuando con el esquema de analítica colaborativa al interior de la SFC –desde donde se coordinan temas relacionados con el gobierno de datos, el diseño de la arquitectura de datos de la Entidad, desarrollo de productos analíticos para uso interno y para el público en general–, en el periodo del informe se tienen los siguientes logros:

- Definición del esquema de la arquitectura de datos a implementar en la SFC, en la que se viene desarrollando el proyecto para su implementación.
- Robustecimiento de capacidades analíticas por parte de los funcionarios que hacen parte del esquema en temas como inteligencia artificial, aprendizaje de máquinas, *big data*, georeferenciación, *web scraping*, *Suptech*, entre otros.

- Desarrollo de 169 reportes estadísticos y económicos con cifras financieras para el uso interno, desde descriptivos hasta predictivos.
- Se pusieron a disposición del público 14 reportes de cifras generales del sistema financiero en temas como datos de balance, tasas de interés, cartera de créditos, indicadores de solvencia y riesgo, inclusión financiera, pensiones, transaccionalidad.
- Se ha avanzado en la disposición de cifras en el portal de datos abiertos del gobierno, facilitando su explotación por parte de partes interesadas, como la tasa de cambio actual e histórico, las entidades vigiladas, fondo de pensiones obligatorias y voluntarias, entre otros.

6.4. Metodologías de supervisión y gobierno corporativo

A continuación, se presentan los principales avances que ha realizado la SFC durante el periodo de reporte en el robustecimiento de la supervisión basada en riesgos.

- **Incorporación del riesgo de conductas:** en 2022 se culminó el proyecto estratégico consistente en la adopción de una nueva metodología de supervisión preventiva con enfoque en conductas, que se llevó a cabo a través de la publicación del Documento Técnico y Guía Externa para la supervisión del riesgo de conductas¹⁸.

A partir de la adopción de este nuevo enfoque de supervisión y desde el 1 de julio de 2022 la Delegatura para el Consumidor Financiero hace parte del Marco Integral de Supervisión (MIS) y del proceso de seguimiento de la SFC, 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 SFC.

Así, gracias a la nueva metodología de supervisión implementada, socializada con la industria y que es el sustento para los ejercicios de supervisión preventiva, se logran elevar los estándares de las diferentes industrias, frente al trato justo a los consumidores financieros por parte de las entidades vigiladas.

- **Guías y anexo:** se elaboraron diferentes guías y anexos que complementa el Marco Integral de Supervisión.
- Actualmente se está trabajando en la **inclusión de principios** i) Ambientales Sociales y de Gobierno (ASG); ii) Open Finance; iii) proceso interno de evaluación de la adecuación del capital y proceso interno de evaluación de la adecuación de la liquidez (ICAAP e ILAAP respectivamente por sus siglas en inglés), y iv) Estrategia *Suptech*.

¹⁸ Disponibles en <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10085454>

7. Las bases para el desarrollo institucional

El robustecimiento de la institucionalidad requiere modernizar la estructura, formar equipos de trabajo de alto rendimiento y abrir espacio a la innovación. Consecuente con las responsabilidades asignadas a la SFC, durante el periodo agosto 2022 y julio 2023 se continuó la consolidación de avances organizacionales en los procesos a partir de la consolidación del equipo, el adecuado control de las actividades de defensa judicial, la modernización tecnológica de la Entidad, la ejecución ordenada y transparente de los recursos, bajo una planeación consecuente y articulada con las líneas de gobierno y los objetivos institucionales.

7.1. La hoja de ruta que orienta la Entidad

7.1.1. Planeación estratégica y de acción anual

La SFC realiza de manera periódica la formulación o actualización del Plan Estratégico Institucional, articulado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Sectorial, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos institucionales, ejerciendo con mayor eficiencia y eficacia las funciones propias a la naturaleza de la Entidad y alineados con las directrices que la ley le confiere como ente de vigilancia y control.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el período de referencia del presente informe la entidad realizó el cierre de los ocho proyectos que se desarrollaron en el marco del Plan Estratégico 2018-2022, los cuales cumplieron con sus objetivos planeados y definió el nuevo Plan Estratégico Institucional con un horizonte de gestión previsto entre 2023 y 2027, el cual establece los pilares y objetivos estratégicos, los cuales determinan las líneas orientadoras y medios que se ejecutarán para cumplirlos a través de los proyectos estratégicos.

Si bien con el conjunto de acciones reportadas en todo este informe de gestión se referencian los avances, a continuación se presenta la relación de los objetivos estratégicos y los correspondientes proyectos con la relación de los principales productos generados al mes de julio de 2023:

Tabla 3. Objetivos y proyectos estratégicos 2023-2027

Objetivos estratégicos	Proyectos estratégicos	Principales productos a julio de 2023
1. Impulsar un Sistema Financiero innovador, eficiente y al servicio de sus consumidores.	1. Información e infraestructuras para la inclusión financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de la hoja de ruta para la implementación del modelo de datos abiertos, incluyendo la integración del sistema de pagos, así como en los lineamientos generales, estándares y mecanismos de gobernanza de la arquitectura de datos abiertos y sistemas de pago de bajo valor.
2. Promover una cultura integral de atención y prestación de servicios a los consumidores financieros.	2. Empoderamiento del consumidor financiero.	<ul style="list-style-type: none"> Se estableció una nueva estructura para la captura de la información de las tarifas o los costos de los principales productos y servicios. Se definieron los contenidos acerca de los servicios de justicia para el desarrollo de las campañas de educación dirigidas a los consumidores.

Objetivos estratégicos	Proyectos estratégicos	Principales productos a julio de 2023
3. Promover la sostenibilidad y estabilidad del sistema financiero a partir de la actualización permanente de los estándares prudenciales y de conductas.	3. Modernización de los estándares de gestión de riesgos y prudenciales.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la publicación final del documento de administración de riesgos climáticos para seguros. Se preparó el proyecto de norma de implementación de ICAAP - ILAAP a partir de la revisión de la experiencia internacional y mejores prácticas, recomendaciones del FSAP, particularidades del mercado y ejercicios de supervisión.
	4. Supervisión ágil basada en datos.	<ul style="list-style-type: none"> Se definieron las responsabilidades en uso y administración de la información del Centro de Supervisión Digital.
4. Consolidar las capacidades institucionales.	5. Liderando el Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> Como parte de la estrategia de valores, se avanzó en el desarrollo de talleres de fortalecimiento de equipos de trabajo y liderazgo.
	6. Optimización de procesos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la articulación y racionalización de los enfoques de gestión del Sistema de Gestión Integrado (SGI), dándole estructura de alto nivel teniendo en cuenta las normas ISO. Se desarrollaron los diagnósticos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, gestión integral de riesgos institucionales e indicadores.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Por otra parte, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 612 de 2018¹⁹, la SFC ejecutó en la vigencia 2022 un total de 597 actividades, alcanzando un cumplimiento del 99,87%. En ese marco, para la vigencia 2023, en el mes de enero de 2023 se realizó la formulación y publicación del Plan de Acción Anual con un total de 570 actividades. Este recoge los 12 planes del mencionado Decreto, las actividades propias del plan de acción, el plan ambiental, y el programa de auditoría de la Oficina de Control Interno. De ese total de actividades, al mes de julio de 2023 se ejecutaron al cien por ciento un total de 251, y existe avance en 115 adicionales, alcanzando una ejecución del 53%.

Cabe destacar que la SFC desarrolló acciones para promover los ejercicios de rendición de cuentas y los espacios de diálogo y participación con y de los ciudadanos y los grupos de interés, de forma presencial y virtual, dentro de las cuales se encuentran la realización, en el segundo semestre de 2022, de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021-2022 y de actividades que buscaban el fortalecimiento de la transparencia y acceso a la información dentro de las cuales se destacan, videos informativos, charlas (*speech*), piezas y *gifs* con más de 4.300 visualizaciones, los temas tratados en estos ejercicios estuvieron relacionados con la planeación estratégica, Plan Anticorrupción, transparencia y acceso a la información y proyectos estratégicos.

Igualmente, entre enero y julio de 2023, se realizaron dos ejercicios de Rendición de Cuentas, enfocados en temas misionales, dirigidos a estudiantes, profesores y directivos de la Corporación Universitaria del Huila - Corhuila Pitalito y Neiva y a ciudadanía en general. De igual forma, se realizó el lanzamiento de la estrategia de finanzas abiertas SFC, ejercicios que se desarrollaron en mayo y junio de 2023 respectivamente. De otra parte, el desarrollo de la capacitación en el tema “Ley de transparencia y derecho de acceso a la información” dictada por el

¹⁹ Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Adicionalmente, se realizó la revisión de la información publicada en el micrositio de Transparencia de la página web de la Entidad con el fin de realizar la actualización de contenidos a partir de la Directiva de la Procuraduría General de la Nación y la Resolución 1519 de 2020.

Adicionalmente, en el marco de la estrategia de racionalización de trámites, en el segundo semestre de 2022 se finalizó la gestión de racionalizaron tecnológica de tres trámites²⁰, que pasaron a realizarse totalmente en línea, beneficiando al ciudadano en la reducción de tiempos de solicitud y respuesta. Con relación a esta materia, y como parte de la estrategia 2023, en el mes de enero, se formuló e incluyó el trámite "Solicitud Tablas Mortalidad", con el fin de pasarlo de "Otros procesos administrativos (OPA)" a consulta de acceso a la información pública. De esta manera, en el segundo trimestre, se realizó la solicitud de eliminación de la OPA al Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual fue aprobada en el mes de julio.

7.1.2. Planeación de austeridad

Dando cumplimiento al Decreto 444 del 2023²¹ - Austeridad del Gasto, a la Directiva Presidencial 02 del 30 de marzo de 2023 y en conformidad con los principios de eficiencia, equidad y economía en la administración de bienes y recursos públicos, se desarrollaron actividades para el normal funcionamiento de la Entidad como:

- Prevalencia a encuentros y reuniones de manera virtual.
- Ahorro en el consumo de combustible para el parque automotor.
- No celebración de contratos de publicidad o propaganda que promocióne la gestión del Gobierno Nacional y de la Superintendencia.
- Cancelación de líneas de telefonía celular.
- Transición a la política de "cero papel" y fortaleciendo de las herramientas de digitalización de los documentos.
- Aprobación de comisiones en cumplimiento del objetivo misional.

7.1.3. Planeación mensualizada de caja

El Plan Mensualizado de Caja (PAC) en lo concerniente a "Gastos de Personal", que corresponde al monto de las obligaciones a cargo de la Entidad por obligaciones patronales, presentó a diciembre 31 de 2022 una ejecución del 88% con respecto a la apropiación de la vigencia, resaltando que durante el período comprendido entre agosto y diciembre de 2022 el porcentaje ejecutado fue del 40,46%. En este mismo rubro, durante lo corrido de 2023, la ejecución total se ubicó en el 68%.

En el rubro "Gastos Generales", la ejecución total a diciembre 31 de 2022 fue de 81% del cual sólo en el período comprendido entre agosto y diciembre se ejecutó el 49,09%. Estos pagos corresponden a las obligaciones que tiene la Entidad para su funcionamiento y cumplimiento de la misión institucional. La SFC aplicó las medidas de austeridad en el gasto establecidas por el Gobierno Nacional. En el 2023, hasta la fecha, la ejecución de gastos generales se ubicó en 58%.

²⁰ 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).

²¹ Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2023 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Por concepto de “Transferencias corrientes”, a 31 de diciembre de 2022 la ejecución total fue del 94% y la del período comprendido entre agosto y diciembre de 2022, fue del 49,54%. En 2023, a la fecha, la ejecución alcanzó el 72%.

En lo referente a “Deuda interna”, durante el período comprendido entre agosto y diciembre de 2022, se presentó una ejecución del 100%

El rubro de “Inversión” presentó, a 31 de diciembre de 2022, una ejecución de 85% dentro del cual se destaca que en el período comprendido entre agosto y diciembre se ejecutó el 65%. En lo corrido de 2023 se registró una ejecución del 52%.

Por último, es necesario aclarar que la planeación del 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. Su seguimiento se hace de acuerdo con los giros realizados y la solicitud oportuna de las modificaciones o anticipos.

7.2. Procesos en función del logro institucional

7.2.1. Generalidades de los procesos

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la SFC cuenta con un total de 21 procesos, cinco estratégicos, siete misionales, siete de apoyo y dos de control. A julio de 2023 se contaba con 1.489 documentos para la totalidad de los procesos, oficializados a través de la herramienta de administración del SGI que regulan el desarrollo de las actividades institucionales.

El desempeño de los procesos se realizó a través del reporte de comportamiento de los 87 indicadores de gestión vigentes que obtuvo un promedio observado de cumplimiento del 94% entre agosto de 2022 y julio de 2023. Adicionalmente, el SGI contaba con 74 acciones de mejora abiertas distribuidas en 11 no conformidades, 8 salidas no conformes y 55 oportunidades de mejora.

Es de resaltar que la SFC inició un proceso de revisión y racionalización de instrumentos del SGI. A partir de ello actualizó el Manual del SGI, dándole la organización de los numerales de las normas técnicas colombianas (NTC), que contiene los enfoques de gestión y desarrolla los aspectos asociados de calidad –con la visión del MIPG²² y la NTC ISO 9001:2015–, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio, además se realizó un análisis del total de indicadores y riesgos institucionales para focalizar los esfuerzos que deben desarrollarse desde los procesos para su posterior ajuste.

7.2.2. Gestión de riesgos

Al corte julio 2023, los 21 procesos del SGI cuentan con las matrices de riesgos actualizadas 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 del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP).

Al respecto, la Entidad cuenta con 135 riesgos identificados y 425 actividades de control para la mitigación de estos, de los cuales 17 presentan un nivel residual alto, 35 moderado y 83 bajo.

²² Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en desarrollo de las consideraciones contenidas en el Decreto 1083 de 2015.

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

Tabla 4. Perfil de riesgo institucional

Tipo de Riesgo	Nivel de Riesgo Residual			Total
	Alto	Moderado	Bajo	
Riesgo de ciberseguridad *	-	-	3	3
Riesgo de continuidad *	-	2	8	10
Riesgo de corrupción	17	14	-	31
Riesgo de cumplimiento	-	5	17	22
Riesgo de LA/FT/FPADM	-	-	1	1
Riesgo de proyectos de inversión	-	3	5	8
Riesgo de seguridad digital	-	-	24	24
Riesgo estratégico	-	1	5	6
Riesgo operativo	-	10	20	30
Total de riesgos por nivel	17	35	83	135

*Se realizó un ejercicio de homologación para los riesgos de ciberseguridad y continuidad, considerando que estos son los mismos para los diferentes procesos del SGI.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Durante el periodo agosto 2022 y julio 2023 se originaron 7 acciones correctivas para la gestión de las materializaciones de 3 riesgos en dos procesos del SGI. Es de resaltar que durante el mismo periodo la Entidad no presentó la materialización ni la ocurrencia de eventos de riesgo asociados a los 31 riesgos de corrupción identificados. Así mismo, la SFC ha venido desarrollando diferentes herramientas para administrar de manera adecuada y oportuna i) la gestión de riesgos, ii) la continuidad del negocio, y iii) la seguridad de la información.

Durante agosto 2022 y julio 2023 se creó la Ruta de Formación (RUFO) con la cual todos los funcionarios amplían y evalúan sus conocimientos frente a esos tres aspectos, en el que se han ejecutado cinco pruebas, ejercicios o simulacros que abordaron la aplicación de los lineamientos estándar para el etiquetado de información derivada de reuniones; las estrategias de comunicación ante un evento que afecte la continuidad de negocio de acuerdo con el árbol de llamadas establecido; los mecanismos actuales y el nivel de conocimiento para operar alternamente el cálculo, certificación y publicación de la Tasa Representativa del Mercado (TRM); el funcionamiento de la nube como contingencia del aplicativo SOLIP, y el conocimiento de los funcionarios frente a las acciones a seguir ante la ocurrencia de eventos de riesgos asociados al robo de equipos portátiles.

Frente al monitoreo constante a los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, la Entidad ejecutó análisis de vulnerabilidad sobre la infraestructura tecnológica. Se identificaron vulnerabilidades en aplicaciones web y se realizaron pruebas de penetración sobre la infraestructura tecnológica. De igual forma, se monitorearon los activos digitales en fuentes abiertas incluida la *dark web* y *deep web* y se realizó la adquisición de dominios para evitar la suplantación de la Entidad.

7.2.3. Auditoría interna del SGI

En junio de 2023, se ejecutó la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad. Como resultado de ese proceso se identificaron 14 fortalezas, 1 no conformidad y 5 oportunidades de mejora, las cuales han sido subsanadas y gestionadas a través de acciones de mejoramiento.

Considerando que la Entidad cuenta con certificación bajo la norma técnica colombiana (NTC) ISO 9001:2015, se adelantó la gestión para recibir auditoría externa. En ese proceso, el ente certificador SGS Colombia S.A.S. generó, en octubre de 2022, la recomendación de continuar con la certificación bajo registro CO20/962526 vigente hasta noviembre de 2023, lo cual permite acreditar a la Entidad como una organización madura y comprometida ante la calidad de los productos y servicios que permiten la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas acorde a los requisitos de esa NTC.

7.2.4. Auditoría en el marco de la evaluación independiente de control interno

A partir de la ejecución del Plan Anual de auditorías, dentro del periodo (agosto de 2022 y julio de 2023), en la SFC se registraron 14 oportunidades de mejora que incluyeron 100 compromisos por parte de los líderes de los procesos auditados, de los cuales el 63% se encuentra terminado y el 37% en proceso de ejecución.

A través de las diferentes evaluaciones de la Oficina de Control Interno se concluye que la SFC tiene establecidas e identificadas las partes de gobierno, riesgos y controles, además de las funciones que cada nivel debe adelantar para el desarrollo de sus actividades, junto con procedimientos acordes y desarrollo de nuevas estrategias, lo que hace que se cumpla con los objetivos estratégicos, la norma y su misionalidad.

Durante el 2022, la SFC 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 Assessment*) bajo el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP). Este es un reconocimiento al mejoramiento del proceso de evaluación independiente como Entidad con el propósito aportar valor y como tema técnico para el ejercicio de la supervisión.

En el periodo se realizaron las siguientes actividades por cada uno de los roles: 89 actividades de evaluación y seguimiento, 6 de liderazgo estratégico, 4 de relación con entes externos de control, 16 de enfoque a la prevención y dos de evaluación de gestión del riesgo. Dichas actividades se desarrollaron para los procesos de control (66), apoyo (40), estratégico (4), transversales (7) y misionales (4).

7.3. Acción jurídica institucional

La Entidad logró ganar demandas por un valor superior a los \$285.000 millones, con una tasa de éxito procesal del 97,6% en lo corrido del periodo que se informa.

Así mismo, se finalizaron 83 procesos en contra de la SFC, de los cuales 61 terminaron con sentencia definitiva y solo 2 procesos fueron desfavorables a la Entidad. Los 20 procesos restantes terminaron por otras causas como caducidad, desistimiento de la demanda, desvinculación de la SFC e integración, entre otras.

Dentro de los procesos finalizados con sentencia es pertinente mencionar aquellos respecto de los cuales los despachos judiciales han venido negando las pretensiones de los demandantes por la falta de acreditación de las causales de nulidad y la falta de sustentación del recurso de apelación.

En materia de prevención del daño antijurídico, la SFC evidenció los efectos positivos que la implementación de una política macro que ha generado corregir las causas originadoras del daño y de esta manera blindar las decisiones adoptadas para reducir el riesgo de pérdida en materia de litigiosidad.

Adicionalmente, el uso de desarrollos tecnológicos le ha permitido a la SFC mantener un adecuado control de las actividades que la defensa judicial requiere.

7.3.1. Apelaciones

Durante el periodo comprendido entre el agosto de 2022 y julio de 2023, el Superintendente Financiero expidió 37 providencias: cuatro autos de pruebas y 33 resoluciones –30 sanciones administrativas, 3 contribuciones y 1 revocatoria directa–.

Igualmente, el número total de providencias expedidas durante este periodo es similar al del periodo anterior, en el que se observa que en agosto de 2022 en autos fueron 8 y en resoluciones 39, mientras que a julio de 2023 fueron en autos 4 y en resolución 33.

7.3.2. Notificaciones de los actos administrativos

En el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023, la SFC recibió y gestionó un total de 3.031 solicitudes de notificación, comparado con el mismo periodo para el 2021-2022 donde se gestionaron 2.709 notificaciones, representando para el periodo 2022-2023 un incremento en la gestión del 12%, correspondiente a 322 solicitudes más.

Cabe señalar que esa diferencia se debe a que en 2021 no se expidió la resolución de Cancelación de Registro (RNPMV). Se evidencia para ambos periodos un cumplimiento del 100% de la gestión dentro de los términos establecidos en la ley.

Tabla 5. Actos administrativos

Procesos	31-jul-22	31-jul-23	% Var.
Administrativo	1.267	1.297	2,37%
Autorizaciones (cancelación RNPMV)	442	819	85,29%
Posesiones	185	170	-8,11%
Seguimiento (proceso sancionatorio)	296	268	-9,46%
Otros (quejas, consultas, peticiones)	519	477	-8,09%
Total general	2.709	3.031	11,89%

Fuente: Secretaría General - Grupo de Notificaciones y Registro

Respecto a los procesos de notificación, lidera el proceso “administrativo”, destacando que el mismo corresponde a la notificación de la Resolución de la Cesantía, seguido del proceso “autorizaciones” dentro del cual se gestiona la notificación de la resolución de la Cancelación del Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) y finalmente el proceso “otros” dentro del cual se tramita la notificación de la resolución de la Contribución del Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE).

Tabla 6. Otros actos administrativos

Modalidad	31-jul-23	31-jul-22
Electrónica	2.534	2.685
Comunicación	7	19
Personales	17	18
Página web	2	134
Aviso	22	43
Conducta concluyente	127	132
Total general	2.709	3.031

Fuente: Secretaría General - Grupo de Notificaciones y Registro

Respecto a la modalidad de notificación se evidencia que la más utilizada es la “electrónica” lo cual reduce el tiempo de notificación comparada con las otras modalidades, permitiendo que dicho proceso sea más ágil y oportuno. Es de aclarar que para el periodo 2021–2022, la notificación “por página web” presenta un decrecimiento debido a que es la modalidad más utilizada para la notificación de la resolución de Cancelación de Registro (RNPMV), la cual no se emitió para 2021.

Finalmente, se destaca que durante el desarrollo del proceso no se registró ningún inconveniente, cumpliendo así con los objetivos de asegurar al interior de la Entidad el acatamiento de las normas en materia de notificación de actos administrativos, términos, garantizando así a las personas naturales y jurídicas respecto de las cuales se ha expedido un acto administrativo, el debido proceso permitiendo la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y de contradicción y finalmente el de asegurar el cumplimiento de los principios de celeridad y eficacia.

7.4. Las personas hacen posible la gestión

El Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano de la Superintendencia sigue los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencial Mundial de la Vida”, el Plan Estratégico de la SFC y las Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo.

7.4.1. Procesos de selección

Dentro de la política de provisión de empleos de la Entidad, enmarcada en el Sistema de Oportunidades de Empleo, para el periodo agosto 2022 al julio de 2023 se gestionaron 643 procesos de selección. De ellos, el 77% de los aspirantes fueron internos (500) y 33% externos (183); como resultado se nombraron y posesionaron 209 aspirantes.

Por su parte, en el marco de la Ley 1221 de 2008, en la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo, y en el proceso de implementación de modalidades ágiles y flexibles que incorporen de manera efectiva nuevas tecnologías de la información, se actualizaron y definieron nuevos lineamientos para el teletrabajo en la Entidad. En consecuencia, a julio de 2023 la Entidad contaba con 764 teletrabajadores.

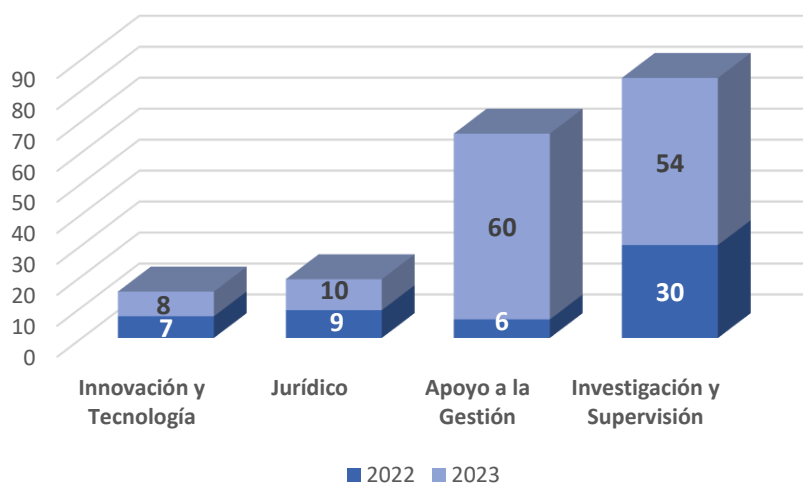
7.4.2. Generación de conocimiento y competencias para el talento humano

Entre agosto 2022 y julio 2023 la SFC logró fortalecer el conocimiento y competencias de su talento humano gracias a la ejecución del Plan de Capacitación 2022-2023, en el cual se invirtieron recursos por un total de \$2.162.830.771, que corresponde a un 42% más que en el mismo período 2021 y 2022. Dicho incremento se debió principalmente a tres factores:

- La cantidad de capacitaciones desarrolladas (184 en 2022-2023 vs 144 en 2021-2022).
- El incremento en los costos de los servicios de capacitación.
- La reducida oferta de programas de formación a causa de la pandemia por el COVID-19 para el periodo 2021-2022.

Con los recursos presupuestales mencionados, las herramientas internas y los programas ofrecidos por otras entidades públicas, la Entidad logró desarrollar 184 capacitaciones con una cobertura de 91% de los funcionarios, los cuales participaron en promedio entre 1 y 9 capacitaciones, así:

Gráfica 2. Programa de capacitaciones desarrollados



Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

Finalmente, para desarrollar con éxito los procesos de formación, se resalta que por medio del Proyecto de Inversión “Capacitación y Entrenamiento para el Fortalecimiento de Competencias en Supervisión Financiera” se capacitaron 57 funcionarios en 13 programas de formación en el exterior en temas relacionados con el Eje de Investigación y Supervisión como parte del Plan Interno de Capacitación (PIC).

7.4.3. Estímulos institucionales

La SFC reconoció y premió dentro del período agosto 2022 y julio 2023 a 65 funcionarios, en cuatro categorías: i) Mejores funcionarios en cada nivel jerárquico (33 funcionarios); ii) Docente interno (un funcionario); iii) Mejor equipo de trabajo (13 funcionarios), y iv) Mejor Núcleo de Supervisión (18 funcionarios). El mismo ejercicio se realizó para el período agosto 2021 y julio 2022. Con lo anterior, se logró exaltar los desempeños sobresalientes de sus funcionarios.

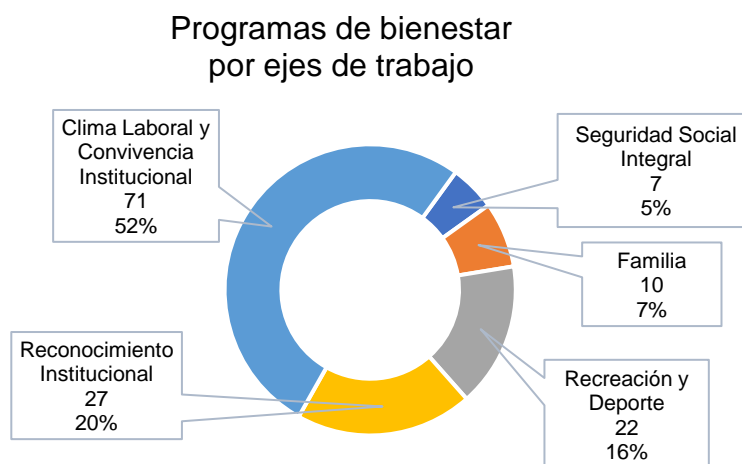
Así mismo, dentro del Programa Institucional de Estímulos, la Entidad otorgó a sus funcionarios 25 créditos condonables por prestación de servicios para adelantar estudios de posgrado, con

una inversión de \$382.147.235. En el período de rendición se financiaron 17 programas en modalidad de especialización y ocho en modalidad de maestría, logrando fortalecer la formación en educación superior del capital humano de la SFC.

7.4.4. Bienestar

En relación con el Plan de Bienestar, se desarrollaron 137 actividades dentro de cinco ejes de trabajo, con los que se buscó crear, mantener y mejorar las condiciones de desarrollo integral de los servidores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.

Gráfica 3. Actividades de bienestar



Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

Para desarrollar las actividades de bienestar se ejecutaron recursos por un valor de \$96.168.281 en el marco del contrato suscrito con la Caja de Compensación Familiar Compensar. Adicionalmente, se contó con recursos propios –espacios institucionales y capital humano– y apoyo de la misma Caja de Compensación.

7.4.5. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

De acuerdo con el Plan Estratégico del Talento Humano para las vigencias 2018-2025 y en cumplimiento del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 –que establece las obligaciones de los empleadores en el ámbito de la protección de la seguridad y salud de los trabajadores– la SFC ha desarrollado un Plan Anual de Trabajo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En concordancia con lo anterior, entre los meses de julio y noviembre de 2022, se llevaron a cabo los exámenes periódicos de la siguiente manera:

Tabla 7. Exámenes médicos

Exámenes periódicos	Realizados
Laboratorio	940
Optometría	945
Psicología	938
Médico	881

Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

En cuanto al Plan de Emergencias de la Entidad, se llevaron a cabo capacitaciones en el uso del desfibrilador, la toma de signos vitales, medidas de prevención y control de incendios, así como procedimientos de evacuación. Actualmente, la SFC cuenta con un total de 47 funcionarios capacitados como brigadistas.

Es importante destacar que la SFC es parte integral del Comité de Ayuda Mutua de las Empresas del Estado ubicadas en el centro (CAM Estatal). Esta afiliación refleja el compromiso de la entidad con la colaboración y la coordinación efectiva en situaciones de emergencia, fortaleciendo así la capacidad de respuesta y seguridad de todos los organismos participantes.

7.4.6. Gestión del clima organizacional

Se llevó a cabo la medición de Clima Organizacional con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar Compensar, logrando encuestar 1.004 funcionarios de 1.048 convocados (96% de cobertura), obteniendo un resultado nivel de excelencia de 91/100 puntos, resaltando como mejores variables calificadas el “Sentido de Pertenencia” y la “Orientación Organizacional”.

7.4.7. Comisiones de servicio

En el marco de las funciones misionales, institucionales y estratégicas de la SFC, se han conferido comisiones a nivel nacional e internacional. Este proceso tiene como objetivo cumplir con los fines de supervisión y control del ejercicio ilegal, capacitación, educación financiera, prevención y servicio al ciudadano. Estas acciones se llevan a cabo en estricto acatamiento de las disposiciones establecidas en el decreto anual que establece las escalas de viáticos y en el decreto anual que define el plan de austeridad en el gasto para los órganos integrantes del Presupuesto General de la Nación.

A continuación, se relacionan las comisiones de servicio nacionales e internacionales por categoría presupuestal:

Tabla 8. Comisiones

Comisiones nacionales	Agosto de 2021 - julio de 2022	Agosto de 2022 - julio de 2023
Supervisión y Control del Ejercicio Ilegal	192	323
Capacitación	32	52
Educación Financiera y Prevención	96	167
Servicio al Ciudadano	0	9
Comisiones internacionales	Agosto 2021 - julio 2022	Agosto de 2022 - julio de 2023
Supervisión y Control del Ejercicio Ilegal	26	41
Capacitación	3	2

Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

Es relevante destacar que durante el periodo comprendido entre agosto de 2021 y julio de 2022, debido a las restricciones derivadas de la pandemia del COVID-19, se restringió la movilidad de los funcionarios de la entidad. Esta medida se tomó en aras de salvaguardar el bienestar general. A partir de agosto de 2022 y hasta julio de 2023, con la reactivación económica tanto nacional como internacional, se ha reanudado la realización de comisiones de servicio, permitiendo así retomar actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 9. Costo de las comisiones

(Cifras en millones de pesos)

Informe centro de costo		julio 2023		julio 2022		Variación	
		Viáticos	Tiquetes aéreos	Viáticos	Tiquetes aéreos	Viáticos	Tiquetes aéreos
Supervisión y Control del Ejercicio Ilegal	Nacional	520,7	246,4	153,0	69,4	367,7	177,0
	Internacional	221,5	178,9	123,9	91,3	97,6	87,6
Capacitación	Nacional	208,5	109,1	20,1	11,1	188,4	98,0
	Internacional	86,8	75,3	10,0	6,2	76,7	69,1
Educación Financiera y Prevención	Nacional	249,0	127,4	66,6	46,2	182,3	81,3
	Internacional	80,5	66,4	0,0	0,0	80,5	66,4
Servicio al Ciudadano	Nacional	180,1	89,4	0,0	0,0	180,1	89,4
	Internacional	80,5	66,4	0,0	0,0	80,5	66,4
Total		1.627,4	959,2	373,6	224,1	1.253,8	735,1

Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

7.4.8. Control disciplinario

En el periodo de evaluación se presentaron las siguientes cifras:

Tabla 10. Gestión disciplinaria

Actuaciones en trámites	Cantidad
Indagaciones previas	5
Investigaciones disciplinarias en etapa de investigación	5
Investigaciones disciplinarias en juzgamiento	1
Total	11
Actuaciones finalizadas	Cantidad
Indagaciones previas	2
Investigaciones disciplinarias evaluadas con archivo	13
Investigaciones disciplinarias evaluadas con pliego	1
Decisiones inhibitorias	25
Traslado de competencia	3
Total	44

Fuente: Oficina de Control Disciplinario

7.5. Desarrollo a través del uso de tecnologías de la información

En concordancia con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia mundial de la vida”, los lineamientos del Plan Estratégico Institucional 2023-2027 de la SFC y la Transformación Digital Pública²³ que contemplan la adopción de tecnologías emergentes o de cuarta revolución industrial en el marco de Gobierno Digital²⁴, la SFC ha priorizado desde agosto del 2022 los siguientes objetivos:

7.5.1. Ampliación, renovación e implementación de tecnologías de información

La SFC ha venido trabajando en diversos proyectos a través del uso de tecnologías de nube e inteligencia artificial que ha permitido fortalecer el apoyo transversal a la supervisión (Smart Supervisión) y la misión institucional. En tal sentido, la Entidad realizó prueba de concepto para la clasificación de demandas que busca hacer más eficiente el proceso, así como la proyección de responsabilidad en demandas de fraude electrónico mediante el uso de inteligencia artificial con componentes como Microsoft Azure y el uso de herramientas como Azure Open AI y Azure Cognitive Services.

Dada la importancia de poner a disposición de los usuarios información clara y sencilla, se ha adelantado el rediseño del sitio web para facilitar su uso desde cualquier lugar de Colombia y entregar información acorde a sus necesidades. De igual forma, se viene trabajando en un

²³ [Transformación Digital](#): El propósito de esta estrategia es apalancar la transformación digital del Estado y el uso de tecnologías emergentes a través de la reinversión o modificación de los procesos, productos o servicios para asegurar la generación de valor en lo público.

²⁴ [Gobierno Digital](#): La Política de Gobierno Digital es la política del Gobierno Nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

portal de cifras e inteligencia de negocio que entregue información, cifras, datos y gráficos a los ciudadanos, académicos y analistas.

7.5.2. Gobierno digital

La SFC ha realizado una evaluación para identificar las necesidades, requerimientos y oportunidades de mejora que le permitan alinearse con la misión y objetivos estratégicos de la Entidad y, de esta manera, generar mayor valor al cumplimiento de las metas trazadas. Se ha venido trabajando en diversos proyectos que aportan al incremento de la productividad, la eficiencia y la entrega de resultados.

El proyecto que se encuentra en desarrollo para la implementación del nuevo modelo de datos y analítica permitirá a la Entidad la toma de decisiones basadas en datos, impulsando una de las líneas de acción de Gobierno Digital que cubrirá las necesidades de diversas áreas incluida la Subdirección de Analítica para hacer más eficiente y flexible el procesamiento y análisis de la información. Además, el nuevo modelo de datos y analítica permitirá soportar la evolución de la SFC a nuevos modelos de supervisión como *Suptech*²⁵.

En este contexto, se avanzó en el diseño de la arquitectura de TI en la nube pública y en la definición de una estrategia de transición a dicha nube que no sólo permitirán hacer más flexible y escalable la operación de la plataforma de TI, sino que también contribuirá a la disminución del costo de propiedad, que permitirá acceder a un sin número de capacidades nativas de nube y el uso de tecnologías disruptivas que ayudarán a la implementación de soluciones innovadoras en tiempos mucho más cortos.

Teniendo en cuenta la evolución en las plataformas de tecnologías de la información (TI) incluyendo las nubes de Oracle y Azure, así como los nuevos proyectos y el incremento de amenazas cibernéticas a nivel mundial, se viene avanzando en el fortalecimiento del modelo de ciberseguridad con el mejoramiento de la infraestructura de seguridad y la inclusión de servicios adicionales de Gestión de Ciberseguridad y los Servicios especializados de Centro de Operaciones de Red y Centro de Operaciones de Seguridad, entre otros.

7.6. Gestión de recursos para el logro de los objetivos

7.6.1. Ejecución presupuestal de agosto de 2022 a julio de 2023

En el ejercicio fiscal del 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia ejecutó un total de \$259.449 millones en obligaciones, lo que representa el 89,57% del presupuesto asignado para dicho periodo. Dentro de este marco, los recursos destinados a funcionamiento fueron ejecutados por un monto de \$229.961 millones, equivalente al 88,68%, mientras que los recursos destinados a inversión alcanzaron una obligación de \$29.488 millones, con una ejecución del 94,76%.

Específicamente durante el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2022, la ejecución presupuestaria del rubro de funcionamiento de la SFC ascendió a \$102.938 millones de pesos, con una ejecución del 39,82%. En cuanto a los proyectos de inversión, se destinaron \$4.818 millones, logrando una ejecución del 15,48%.

²⁵ Suptech se refiere al uso de tecnología para facilitar y mejorar los procesos de supervisión desde la perspectiva de las autoridades supervisoras. Es el uso de tecnología con fines regulatorios, de supervisión y fiscalización.

Para la vigencia 2023, con corte a julio, el rubro de funcionamiento de la SFC alcanzó los \$141.473 millones, representando una ejecución del 49,55%. Por otro lado, los proyectos de inversión registraron una ejecución del 83,15%, con un monto total de \$30.040 millones de pesos.

7.6.2. Estados financieros

Estado de situación financiera de agosto de 2022 a julio de 2023

En cuanto al efectivo o su equivalente a efectivo, estas cuentas desempeñan una función principal en el recaudo del proceso de contribución. Con corte al 31 de julio de 2023, se observa que la mayoría de los cobros ya se ha completado en gran medida. Sin embargo, durante la vigencia 2022, los procesos fueron ligeramente más extensos, como se evidencia en las cuentas por cobrar y otros activos.

Dentro de las cuentas correspondientes al pasivo corriente, la variación más destacada y significativa reside en las provisiones por litigios y demandas presentadas contra la SFC. Estas representan las pretensiones en contra de la entidad y han sido conciliadas y provisionadas de manera precisa en la Dirección Jurídica.

Tabla 11. Estados Financieros - Activos

(Cifras en millones de pesos)

Activo	31 JUL 23	% Part.	31 JUL 22	% Part.	% Var
Activo circulante					
Efectivo y equivalente al efectivo	1.505,7	0,90%	32.396,2	20,95%	-2051,51%
Cuentas por cobrar	5.585,2	3,34%	60.938,8	39,40%	-991,07%
Otros activos	160.098,0	95,76%	61.333,7	39,65%	61,69%
Total activo circulante	167.189,0	78,28%	154.668,7	76,30%	7,49%
Activo fijo					
Propiedades, Planta y Equipo	46.395,8	100,00%	48.036,5	100,00%	-3,54%
*(Edificio, Software, hardware)					
Total activo fijo	46.395,8	21,72%	48.036,5	23,70%	-3,54%
Total activo	213.584,8	100,00%	202.705,2	100,00%	5,09%

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

Tabla 12. Estados Financieros - Pasivos - Patrimonio
(Cifras en millones de pesos)

Pasivo	31 JUL 23	% Part.	31 JUL22	% Part.	% Var
Pasivo					
Cuentas por pagar	5.008,50	2,35%	5.136,40	2,63%	-2,55%
*(compensaciones, ingresos por imputar)					
Beneficios a los empleados	36.397,30	17,05%	38.911,20	19,89%	-6,91%
Provisiones	172.012,70	80,60%	151.618,20	77,49%	11,86%
Otros pasivos	0,00	0,00%	195.306,80	0,00%	0,00%
Total pasivo	213.418,50	100,00%	195.666,00	100,00%	8,32%
Patrimonio	31 JUL 23	% Part.	31 JUL22	% Part.	% Var.
Patrimonio neto	-127.382,60		-134.297,40		-5,43%
Utilidad del ejercicio	127.549,00		141.336,60		-10,81%
Total patrimonio	166,30		7.039,20		-4.132,41%
Total pasivo y patrimonio	213.584,80		202.705,20		5,09%

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

7.6.3. Estado de resultados

Principales variaciones

En relación con el estado de resultados es relevante destacar que el gasto de administración para el período 2022-2023 experimentó una variación del 14,86%. Esta variación se atribuye principalmente al incremento salarial decretado por el Departamento Administrativo de Función Pública mediante el decreto 905 de 2023.

Tabla 13. Estados de resultados

(Cifras en millones de pesos)

Ingresos	31 JUL 23	% Part.	31 JUL 22	% Part.	% Var.
Ingresos fiscales	297.782,50	99,26%	267.779,50	94,39%	10,08%
Operaciones interinstitucionales	0,00	0,00%	5,9	0,00%	0,00%
Otros ingresos	2.218,80	0,74%	15.902,30	5,61%	-616,70%
Total ingresos	300.001,40	100,00%	283.687,60	100,00%	5,44%
Gastos	31 JUL 23	% Part.	31 JUL 22	% Part.	% Var.
De Administración y de Operación	136.721,80	79,28%	115.188,20	80,92%	15,75%
Deterioro, Depreciaciones, Amort.	14.773,50	8,57%	7.039,30	4,95%	52,35%
Transferencias y subvenciones	17.422,60	10,10%	15.911,60	11,18%	8,67%
Operaciones interinstitucionales	3.446,10	2,00%	4.118,60	2,89%	-19,51%
Otros gastos	88,50	0,05%	93,2	0,07%	-5,32%
Total gastos	172.452,40	100,00%	142.351,00	100,00%	17,45%
Utilidad del ejercicio	127.549,00		141.336,60		-10,81%

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

7.7. Proveedores que contribuyen al quehacer de la entidad

Los esfuerzos más representativos de la SFC en materia contractual se enfocaron en los siguientes temas:

- El mejoramiento y modernización de las instalaciones físicas de la Entidad enfocada al mejoramiento del ambiente laboral.
- Fortalecimiento y mejoramiento de los canales y procesos de atención al ciudadano
- Mejora de los procedimientos de la gestión documental, garantizando la celeridad y el manejo de la información
- Modernización tecnológica y transformación digital de la entidad, permitiendo un portal web educacional para los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior y otras contrataciones que satisficieron de igual manera necesidad de la entidad, se suscribieron los contratos de acuerdo con las siguientes modalidades de selección:

Tabla 14. Modalidades de selección

(Cifras en millones de pesos)

Modalidad	Cantidad de Contratos	Valor
Agregación Demanda	5	8.509,45
Grandes Superficies	2	81,77
Acuerdo Marco	21	14.491,08
Directa	29	10.893,23
Concurso	2	298,69
Licitación	6	17.682,63
Mínima	22	381,73
Menor Cuantía	6	1.971,60
Selección Abreviada (subasta)	32	22.478,81
TOTAL	125	76.788,98

Fuente: Secretaría General - Grupo de Contratos

En el corte del 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023 se suscribieron 125 contratos y órdenes de compra por un total de \$ 76.788,98 millones, de los cuales 62 fueron celebrados con cargo al rubro de inversión para los distintos proyectos de inversión de la Entidad y 63 a cargo del rubro funcionamiento, de acuerdo con el detalle por modalidad que se indica continuación:

Tabla 15. Modalidad por rubro

(Cifras en millones de pesos)

Modalidad	Contratos celebrados por rubro	
	Funcionamiento	Inversión
Agregación Demanda	0	5
Grandes Superficies	0	2
Acuerdo Marco	13	8
Directa	15	14
Concurso	1	1
Licitación	2	4
Mínima	14	8
Menor Cuantía	2	4
Selección Abreviada (subasta)	15	17
TOTAL	62	63

Fuente: Secretaría General - Grupo de Contratos

Ahora bien, durante el periodo comprendido 1 de agosto de 2022 al 31 de julio 2023, no se han presentado sanciones por parte de los órganos de control, ni demandas, ni se han declarado incumplimientos en los procesos celebrados por esta Superintendencia.

7.8. Infraestructura interna al servicio de los funcionarios

Durante el periodo de agosto 2022 a julio 2023, la Entidad continuó con su responsabilidad de tener unas instalaciones físicas idóneas para el trabajo de sus funcionarios. Para ello, la entidad enfocó sus esfuerzos en el desarrollo de proyectos que permitieran la conservación de las instalaciones de la SFC. En este sentido se desarrollaron dos proyectos de obra enfocados de la siguiente manera:

- Realización de labores de mantenimiento de fachada y reparación de canales.
- Realización de labores el mantenimiento y recuperación de inmuebles de conservación arquitectónica tipo B.

Cabe resaltar que para el adecuado desarrollo de estos proyectos y cumpliendo las especificaciones legales, se suscribieron las interventorías respectivas. Aquí un resumen de esta gestión:

Tabla 16. Ejecución de obras

(Cifras en millones de pesos)

Objeto	Valor
Impermeabilización de terrazas y fachadas	1.221,3
Interventoría	195,0
Cubiertas de inmuebles de conservación	813,8
Interventoría	105,0

Fuente: Secretaría General - Subdirección Administrativa

7.8.1. Fortalecer la capacidad en la prestación del servicio al ciudadano a nivel nacional

Con el objetivo de cumplir la función misional de la Superintendencia de asegurar la confianza pública en el sistema financiero y velar porque las instituciones que lo integran mantengan permanente solidez económica y coeficientes de liquidez apropiados para atender sus obligaciones, es indispensable que la entidad, dentro de su Política de Servicio al Ciudadano, fortalezca los espacios de participación ciudadana y canales de atención presencial, virtual y telefónico con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación de sus servicios, por los cuales los ciudadanos obtienen información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán o gestionarán sus requerimientos o trámites.

Por consiguiente, contamos con el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la capacidad de la Superintendencia Financiera de Colombia para prestar servicio al ciudadano a nivel nacional” el cual cuenta con los objetivos específicos de “Mejorar la atención al ciudadano a nivel nacional” y “Actualizar los sistemas de información para la gestión documental de la Entidad”.

Conforme a lo anterior, se realizaron distintas contrataciones que permitieron:

- Diseñar mecanismos para fortalecer el acceso en los canales de atención al ciudadano a nivel nacional.
- Realizar la implementación de los mecanismos diseñados para los canales presencial, telefónico y virtual.
- Mejorar procesos establecidos para la gestión de los mecanismos de clasificación, radicación y distribución digital de las comunicaciones allegadas a la entidad.
- Adecuar los sistemas de gestión documental existentes que soportan las actividades del Grupo de Servicio al Ciudadano.

8. Los retos por cubrir

Conscientes de la importancia de promover, facilitar y consolidar la innovación en el sector financiero como conductor para transitar hacia un sistema más competitivo, incluyente y responsable, potenciando el mercado financiero rural y teniendo en cuenta el cambio en las necesidades de los consumidores financieros, el cambio de paradigma en la banca en virtud de la integración de otros objetivos –más allá de la consecución de utilidades– como son los beneficios sociales, ambientales y laborales del sistema financiero, apalancados en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y el mayor acceso a información confiable, se identifica una serie de retos importantes por superar en lo macroeconómico y en los mercados financieros, respecto de los cuales la SFC espera promover un diálogo abierto, en particular con los diversos agentes que actúan en los mercados financieros.

- **Colombia debe aumentar el ahorro, la inversión y la competitividad de las empresas.** Adicionalmente a la necesidad de aumentar la tasa de ahorro de la economía, reduciendo la tasa de consumo, para aumentar la tasa de inversión, Colombia debe lograr empresas más competitivas en los mercados con costos financieros que se acerquen a los internacionales gracias a mercados financieros más competidos que generen más eficiencia en las empresas financieras. Así, las posibilidades de crecimiento de la economía serán mucho más elevadas.
- **Para elevar la tasa de ahorro.** Colombia debe desarrollar también otros mecanismos más allá de reducir la tasa de consumo: i) digitales en las áreas con suficiente conectividad; y ii) más tradicionales en las áreas apartadas del país, actualmente, sin conectividad ni acceso al sistema financiero. Esos desarrollos deben permitir captar pequeños recursos que seguramente se consumen, en especial en los territorios apartados.
- **Se deben considerar otras metodologías operativas para otorgar crédito.** El otorgamiento de crédito a la economía popular requiere de otros mecanismos de financiación a los que usa la banca tradicional que son costosos y hacen inviable la expansión de estos pequeños créditos desde ese tipo de banca. Conviene considerar créditos solidarios y grupales y la organización de entidades financieras no tradicionales.
- **Impulsar los pagos digitales y conectividad.** En India y Brasil, los pagos digitales a costo cero son una realidad. En China, con Alipay y con la creación de códigos QR, los pagos digitales pasaron de representar 0% del total de las transacciones en el 2011 a 50% en el 2021. Gracias a los pagos digitales y a las nuevas Fintech, los costos de remesas han bajado 33% en la última década²⁶. Experiencias como Nequi y Daviplata en Colombia han impulsado los pagos digitales. No obstante, estos requieren conectividad a internet, que en Colombia es aún limitada,²⁷ y enfrentan retos como la interoperabilidad entre bancos, la reducción de los costos de transacción y la inmediatez de las transacciones (algunas transferencias toman horas para materializarse).
- **Datos abiertos para mejorar la competitividad.** Para perfilar el riesgo de un potencial cliente, los bancos tradicionalmente usan la información reportada en las centrales de riesgo y la de sus propios clientes. Con la aprobación del mecanismo de datos abiertos (*open data*) incluido en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, los agentes financieros podrán tener información de los bancos, los servicios públicos domiciliarios, la telefonía móvil, la DIAN o del DANE (Censo y Sisbén). Los usuarios también deberán tener

²⁶ The Economist, "The fight over the future of global payments", 18 de mayo de 2023. Descargado el 15 de junio de 2023. <https://www.economist.com/leaders/2023/05/18/the-fight-over-the-future-of-global-payments>.

²⁷ De acuerdo con la Encuesta del DANE de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares en el 2021, el 78,8% de los hogares en Colombia tenía una conexión fija a internet, 43,3% móvil. Dentro del total de personas que usaron internet, el dispositivo a través del cual se reporta mayor acceso es celular con 93,9% del total nacional. Boletín ENTIC hogares 2021 (dane.gov.co).

más información de las entidades que ofrecen mejores tasas de interés. El mayor acceso a información (simetría en la información) generará más competencia y ampliará la oferta de productos financieros a precios más bajos, en especial para las personas que tienen un historial crediticio limitado.

- **Alternativas de fondeo.** Los recursos de la banca pública son limitados y el Estado no tiene la capacidad de fondear a todas las entidades financieras. Sin embargo, los establecimientos de crédito tienen otras alternativas de fondeo como colocar bonos en el mercado de valores que deberían tener costos similares de emisión de un CDT. En particular, las cooperativas tienen agentes fidelizados –sus asociados– a quienes les podrían vender estos bonos con objeto de aumentar su fondeo para otorgar créditos y ellos, en caso de desearlo, podrían venderlos en el mercado secundario, fortaleciendo así el mercado de capitales.
- **Desarrollo de la banca responsable.** Los avances financieros deben tener como meta de mediano y largo plazo el establecimiento de una banca que en la literatura se conoce como “banca responsable”. Este tipo de banca propende por una relación donde todos los agentes económicos vinculados a ella sean beneficiados: i) Consumidores financieros; ii) Accionistas de los bancos; iii) Trabajadores financieros, y iv) El medio ambiente. En este contexto, este nuevo tipo de banca debe otorgar sus créditos realizando una evaluación social y ambiental de los proyectos para observar si la ganancia social y privada superan los costos sociales y privados.
- **Modernización de la SFC.** La Entidad requiere desarrollar en el marco de las normas constitucionales y la ley que le son propias, un proceso de modernización consistente con la realidad actual y futura del sistema financiero colombiano, adaptándose a los retos que implican los cambios tecnológicos, ambientales, económicos y sociales, entre otros. Requiere, en particular, al estilo de las mejores prácticas de las entidades supervisoras de los países desarrollados: i) lograr una entidad menos jerárquica en su organización y más ágil en sus decisiones; ii) reforzar el carácter técnico y analítico de sus decisiones basándolas en el conocimiento y en el debate analítico y científico; iii) separar el proceso de supervisión del proceso sancionatorio derivado del anterior, eliminando así el riesgo moral derivado de la concentración de ambos poderes en una única instancia; iv) hacer que las decisiones importantes de la SFC sean tomadas colectivamente, eliminando así el riesgo moral derivado de que las principales decisiones de la entidad sean tomadas de manera individual.



Rendición de **cuentas** >>>

2022 - 2023