

# INFORME DE GESTIÓN SFC

2023

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

## Presentación del Superintendente

Este documento contiene las principales acciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC– entre enero y diciembre de 2023.

### 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 abruma al 70% de los colombianos<sup>1</sup>. 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 ocupación. En noviembre de 2023 la tasa de desempleo afectó al 9% de la fuerza laboral y, además, el 56% de los ocupados era informal<sup>2</sup>.

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 necesitan mercados financieros (de crédito, de capitales y de seguros) profundos, eficientes e incluyentes. Adicionalmente, para que las empresas sean competitivas es esencial contar con un mercado de crédito con tasas de interés competitivas en el contexto internacional.

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

Estas ineficiencias son consecuencia del poco ahorro, la competencia insuficiente y, posiblemente, 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 estas razones, la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC– está realizando una depuración normativa que, en el marco de nuestras competencias, mejore el equilibrio entre la estabilidad financiera y la profundización, así como el desarrollo y la mayor inclusión de los mercados financieros.

**Ahorro y mercados financieros poco profundos.** Tener mayores tasas de ahorro es una condición necesaria para lograr una mayor 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, el consumo representó el 93% del PIB; en 2022, el 91,3% y en 2021 fue el 90,7%<sup>3</sup>. Por el contrario, en 2021 China consumió el 55,1% del PIB y Corea del Sur el 63,5%, es decir, ahorraron 44,9% y 36,5%<sup>4</sup> del PIB, respectivamente. Esto les permite contar con

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

<sup>2</sup> DANE, mercado laboral.

<sup>3</sup> DANE, PIB trimestral

<sup>4</sup> Banco Mundial

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

mercados financieros profundos para intermediar eficientemente y, así, invertir y expandir su capacidad productiva y lograr altas tasas de crecimiento de sus economías. Mientras tanto, en Colombia el poco ahorro se destina prácticamente a reponer el capital depreciado o, en otras palabras, a reponer las máquinas que se descomponen.

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 ciudadanos 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 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 fueran más competidos.

En octubre de 2021 la tasa de interés promedio de los créditos de consumo en Colombia fue 13,4% efectivo anual y, a partir de entonces, inició su aumento para llegar a 29,4% en enero de 2023, a 28,21% en abril, 24,2% en octubre y 22,67% a cierre de diciembre 2023. 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% en Colombia, 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 del Banco de la República sobre concentración y competencia del primer semestre de 2023, indica que existe “una estructura de competencia imperfecta”<sup>5</sup> 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*”.<sup>6</sup>

**El mercado de crédito es excluyente.** En el primer semestre de 2023 el microcrédito

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

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

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

representó el 2,6% y para noviembre 2023 fue 2,7% 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, capitales y seguros permite señalar:

- i. **Mercado de crédito:** en 2022 el crédito interno otorgado al sector privado representó el 44,1% del PIB, mientras que en Brasil fue del 71,8%; en Chile, 112,8%; en EE. UU., 219,3% –en 2021–; en China, 185,4%; en Japón 195,6% y en Corea del Sur 175,9%<sup>7</sup>. El mercado de crédito se ha reducido frente a 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 representó el 214% y en EE.UU. el 318%<sup>8</sup>. En 2023 en Colombia existían 338 emisores y el 60% del valor accionario se concentraba en sólo 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 apenas el 3% PIB, mientras que las emitidas en EE.UU. pesaron un 11,6%; en Dinamarca el 9,2%; en Corea el 11,1% y en México el 2,4%<sup>9</sup>.

### Otros hitos

- La SFC busca garantizar mercados estables en el marco del desarrollo financiero, pero esa es una tarea de todos y no sólo de la SFC o de otras entidades estatales. Para el efecto, la SFC ha implementado 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 alcanzar 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

<sup>7</sup> Banco Mundial, crédito interno al sector privado %PIB

<sup>8</sup> Banco Mundial, acciones transadas %PIB

<sup>9</sup> OCDE, seguros brutos % PIB

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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 en el transcurso de 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 los tipos de captación que pudieron haberse trasladado a los 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 Fondo Estable Neto (CFEN) –que considera el fondeo estable disponible sobre el fondeo estable requerido– fue ajustado luego de amplias discusiones técnicas sobre riesgos con los bancos que permitieron arribar a un consenso en el marco del espíritu de diálogo 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 contracíclicas de las carteras de consumo y comercial por parte de los establecimientos de crédito, y continuando con ese espíritu de diálogo con dichas deliberaciones técnicas con las entidades vigiladas, la SFC revisó las condiciones de activación de la desacumulación de dichas provisiones y, de manera temporal, se amplió a 24 meses el periodo de reconstitución de estas.
- A fin de conocer en profundidad la situación de los conglomerados financieros, durante el ejercicio se realizaron cuatro Colegios de Supervisión que involucraron a Bancolombia y al Grupo Sura, así como al Grupo Bolívar y al Banco Davivienda. En dichos colegios participaron supervisores o sus delegados de los países en los cuales dichos grupos tienen 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 restituyó 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, modernizó recientemente sus auditorios, lo que ha permitido realizar dos conferencias, una, sobre “criptoactivos” y, otra, relativa a la “complejidad”, ambas

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

lideradas por prestigiosos conferencistas y que suscitaron el interés de los miembros de la SFC. Con ello se inauguró una serie de conferencias de carácter académico que pretende reforzar el carácter técnico, analítico y científico de los colaboradores 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

<b>Presentación del Superintendente .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Supervisión de la gestión de riesgos en el sistema financiero .....</b>	<b>10</b>
1.1. Ciberseguridad.....	11
1.2. Continuidad de negocio.....	12
1.3. Lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT).....	12
1.4. Liquidez .....	14
1.5. Supervisión del riesgo de crédito y de contraparte .....	15
1.6. <i>Holdings</i> financieros .....	16
1.7. Inversiones de entidades vigiladas en el exterior .....	17
1.8. Entidades aseguradoras.....	17
1.9. Emisores.....	19
1.10. Proveedores de infraestructura .....	19
1.11. Intermediarios de valores .....	20
1.12. Sociedades fiduciarias .....	20
1.13. Fondos de inversión .....	21
1.14. Pensiones .....	21
1.15. Supervisión para un trato justo a los consumidores financieros.....	22
<b>2. Autorizaciones .....</b>	<b>26</b>
<b>3. Regulación y depuración normativa.....</b>	<b>30</b>
3.1. Circulares externas para fortalecer la gestión de riesgos .....	30
3.2. Protección al Consumidor .....	30
3.3. Circulares externas de conformidad con estándares internacionales .....	31
3.4. Requerimientos prudenciales:.....	31
3.5. Otras instrucciones .....	31
3.6. Depuración normativa .....	31
<b>4. La SFC, al servicio del consumidor financiero .....</b>	<b>33</b>
4.1. Relacionamiento con grupos de interés.....	33
4.2. Comunicaciones externas .....	36
4.3. Sitio web de la SFC.....	37
4.4. Redes sociales.....	37
4.5. Relacionamiento interinstitucional e internacional .....	38
4.6. Educación e inclusión financiera .....	39
4.7. Conciliación y acción de protección en el marco de la funciónjurisdiccional .....	40
<b>5. El control del ejercicio ilegal de la actividadfinanciera al servicio de la ciudadanía..</b>	<b>42</b>
5.1. Actuaciones administrativas .....	42

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

5.2.	Medidas administrativas.....	42
5.3.	Atención de trámites.....	42
5.4.	Actividades de educación financiera como mecanismo de prevención frente al ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores.....	43
<b>6.</b>	<b>Analítica, innovación y mejores prácticas en la gestión financiera.....</b>	<b>44</b>
6.1.	Finanzas sostenibles.....	44
6.2.	Innovación financiera y tecnológica (InnovaSFC).....	47
6.3.	Aprovechamiento y explotación de los datos.....	47
6.4.	Metodologías de supervisión y gobierno corporativo.....	48
<b>7.</b>	<b>Las bases para el desarrollo institucional.....</b>	<b>50</b>
7.1.	La hoja de ruta que orienta la entidad.....	50
7.2.	Procesos en función del logro institucional.....	56
7.3.	Acción jurídica institucional.....	60
7.4.	Control disciplinario.....	64
7.5.	Las personas hacen posible la gestión.....	64
7.6.	Desarrollo a través del uso de tecnologías de la información.....	67
7.7.	Proveedores que contribuyen al quehacer de la entidad.....	69
7.8.	Infraestructura interna al servicio de los funcionarios.....	70
7.9.	Organización de la memoria institucional.....	71
7.10.	Gestión de recursos para el logro de los objetivos.....	72
7.11.	Gestión de cobro para la recuperación de los recursos.....	74

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

En el marco del mandato legal de preservar la estabilidad financiera<sup>10</sup> que asegure que el aprovechamiento de los recursos captados del público sea ejercido por entidades que tienen la idoneidad para gestionar de manera proactiva y eficiente 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 enero y diciembre de 2023, la SFC desarrolló un total de 145 ejercicios de supervisión, 67 de ellos de manera presencial –in situ– y 78 no presenciales –extra situ–.

Estos ejercicios de supervisión fueron realizados a establecimientos bancarios, compañías de financiamiento, sociedades fiduciarias, sociedades corredoras de seguros, compañías de seguros generales, compañías de seguros de vida, cooperativas de seguros, instituciones oficiales especiales, sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, entidades administradoras del régimen solidario de prima media, entidades cooperativas de carácter financiero, comisionistas de bolsas de valores, Banco de la República, administradoras de sistemas de pago de bajo valor, sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE), *holdings* financieros, sociedades comisionistas de la bolsa agropecuaria, Cámara de Riesgo Central de Contraparte y 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 145 ejercicios del periodo desarrollados, 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 la gestión integral de riesgos, el capital y la rentabilidad de las entidades.

Adicionalmente, dentro del análisis de las condiciones de los portafolios de crédito, 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 vigiladas 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 modelo de amortización. Por las debilidades advertidas durante la supervisión,

<sup>10</sup> 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.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

la SFC profirió requerimientos dirigidos a fortalecer la asesoría, suministro de información, capacitación otorgada a los asesores comerciales y el rol de las defensorías del Consumidor Financiero.

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

En 2023 se continuó con la evaluación de la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad que realizan las entidades vigiladas. De esta manera se realizó el seguimiento y análisis trimestral al reporte de las métricas e indicadores transmitidos en el Formato F-408 por 195 entidades.<sup>11</sup> Como resultado del ejercicio se observó un incremento en el número de ataques comparados con el 2022. Al respecto, las entidades han implementado controles para minimizar la materialización de incidentes cibernéticos.

De otra parte, se realizó un ejercicio transversal para medir a un grupo de 25 entidades, entre establecimientos bancarios, compañías de seguros, administradoras de fondos de pensiones (AFP), proveedores de infraestructura, entre otros, en sus niveles de usabilidad y riesgos de las tecnologías emergentes y la gestión de las amenazas avanzadas con el objetivo de fortalecer la gestión de riesgos asociados al uso de tecnologías emergentes. Adicionalmente, se realizó un ejercicio transversal a siete entidades, principalmente establecimientos bancarios y compañías de financiamiento, con el objetivo de realizar un diagnóstico y fortalecer los procesos de validación de identidad en la vinculación de clientes y autenticación de operaciones.

De igual forma, durante la vigencia se realizó el perfilamiento del riesgo cibernético inherente (PRCI) y la medición del nivel de madurez (GAP) del Sistema de Gestión de la Ciberseguridad para los establecimientos de crédito y las instituciones oficiales especiales.

Finalmente, se ejecutó la medición de la postura de ciberseguridad a 195 entidades que permitió identificar los avances y las mejoras implementadas por las diferentes industrias para la gestión de los hallazgos identificados.

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

En el marco del Comité de Ciberresiliencia del CCSBSO se ejecutó la identificación del Perfil de Riesgo Cibernético Inherente (PRCI) y el nivel de madurez (GAP) para tres

<sup>11</sup> Establecimientos de crédito, compañías de seguros, fondos de pensiones, sociedades fiduciarias, SEDPE, EASPBV, IOE, proveedores de infraestructura, comisionistas de la BVC, sociedades administradoras de inversión, operadores de la PILA, INFIS, BNA, sociedades administradoras de sistemas de negociación y registro de divisas, sociedades administradoras de sistemas de negociación de valores y registro de operaciones sobre valores y titularizadora.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

conglomerados. Adicionalmente, se definieron las primeras versiones de la política de gobierno de datos, protección de la información, seguridad de la información y ciberseguridad del Consejo Centroamericano.

### **1.2. Continuidad de negocio**

Siguiendo con la evaluación a la gestión de la continuidad del negocio, en el 2023 se realizó la validación, seguimiento y consolidación de los reportes trimestrales de los planes de acción para atender las recomendaciones orientadas a fortalecer los niveles de madurez en las siguientes industrias: i) bancos, ii) compañías de seguros, iii) fondos de pensiones, iv) sociedades fiduciarias, v) SEDPE y vi) Comisionistas de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

En el primer semestre de 2023 se realizó el ejercicio transversal de evaluación de la madurez de Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y resiliencia con base en buenas prácticas nacionales e internacionales como las del Instituto Internacional de Recuperación de Desastres de E.E.U.U. – (DRIII, por sus siglas en inglés), el Instituto de Continuidad de Negocios (BCI), e ISO 22301, el cual fue aplicado a los almacenes generales de depósito, instituciones oficiales especiales, proveedores de infraestructura y sistemas de pago de bajo valor. Como resultado de este ejercicio se emitieron instrucciones para que las entidades evaluadas fortalecieran el plan de continuidad del negocio y la resiliencia operacional.

Con base en el objetivo de control para la Información de Tecnología Relacionada (COBIT) y buenas prácticas nacionales e internacionales, el cual fue aplicado a las sociedades fiduciarias y administradoras de fondos de pensiones y cesantías incluida Colpensiones, en el segundo semestre de 2023 se realizó el ejercicio transversal de medición del nivel de madurez de la gestión de TI. Como resultado de este ejercicio se emitieron instrucciones para que las entidades evaluadas fortalecieran la gestión de TI.

De otra parte, se realizó un ejercicio transversal en el que se llevaron a cabo mesas de trabajo con las entidades para conocer su nivel de preparación ante los desastres naturales. Como resultado de esto se elaboró una propuesta de “Guía para la Gestión de los Desastres Naturales en Entidades Vigiladas”, la cual contiene una serie de buenas prácticas y recomendaciones para fortalecer los procesos ante la materialización de un desastre natural.

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

Además de los siete ejercicios de supervisión realizados en desarrollo de la planeación definida, los esfuerzos se concentraron en: i) evaluar la efectividad de las medidas preventivas del LAFT de las entidades vigiladas, ii) promover la articulación entre el sistema financiero y otros actores del ecosistema antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo (ALA/CFT), y iii) apoyar la educación e inclusión financiera.

#### **1.3.1. Efectividad de las medidas preventivas del LAFT de las entidades vigiladas**

Se continuó con el desarrollo de una nueva estrategia de supervisión para profundizar el entendimiento de los riesgos y los sectores económicos y así identificar las mejores prácticas en la gestión LAFT, así:

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- En municipios afectados por cultivos ilícitos
- A través de operaciones de comercio exterior que presenten distorsiones de exportaciones e importaciones
- Asociado con las actividades profesionales no financieras designadas (APNFD) y los delitos contra la administración pública
- En municipios con altas tasas de deforestación cuya principal causa es la ganadería

Por otro lado, se organizó el segundo concurso de casos de LAFT utilizando análisis de redes complejas, actividad que se adelantó en diciembre, y tuvo como propósito compartir las experiencias y las buenas prácticas de análisis de redes transaccionales y relacionales para la prevención del LAFT en el sistema financiero colombiano. El evento fue precedido por un taller de capacitación en el cual participaron 100 personas de los equipos de prevención de LAFT de las entidades vigiladas logrando de esta manera ratificar la maestría y la madurez del sistema financiero colombiano para prevenir el LAFT.

La efectividad del sistema financiero se logra con el trabajo articulado y conjunto de todos sus participantes. Para promover dicha articulación se publicaron cuatro nuevas guías:

- Marco conceptual para el monitoreo y evaluación del Sarlaft de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Guía para supervisar el proceso de identificación del beneficiario directo de la composición del capital social de los clientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Guía Perspectivas de las Personas Expuestas Políticamente (PEP) a partir del ejercicio de la supervisión.
- Informes oficiales de cumplimiento y funcionarios responsables del riesgo de LAFT del año 2022.

Adicionalmente, la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia es objeto de permanente actualización en esta materia con una serie de informes, análisis y documentos que orientan tanto la actividad del supervisor como la de las entidades sujetas a su inspección y vigilancia.

### **1.3.2. Articulación entre el sistema financiero y otros actores del sistema ALA/CFT**

Para promover la articulación entre el sistema financiero y otros actores del ecosistema Antilavado de Activos y Contra la Financiación del Terrorismo (ALA/CFT), se efectuaron reuniones de coordinación y cooperación con autoridades internacionales y nacionales que forman parte del ecosistema LAFT. Por otro lado, la Superfinanciera promovió diálogos con diferentes sectores a través de los comités de oficiales de cumplimiento y funcionarios responsables (este organizado por la SFC) de gremios como Asobancaria, Fasecolda, Asofiduciarias, entre otros, y del Comité de Prevención de LAFT del Consejo Centroamericano de Supervisores de Bancos, Seguros y Otras Instituciones Financieras en los que se adelanta una participación.

### **1.3.3. Educación e inclusión financiera**

En temas de educación e inclusión financiera se mantuvo el apoyo a los procesos de inclusión y bancarización de los sectores considerados más vulnerables al LAFT, haciendo

un trabajo especial y permanente en lo que se refiere a los firmantes del proceso de paz y miembros de las fuerzas militares y policía, estos últimos involucrados en la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP). Las actividades desarrolladas en este contexto promueven el conocimiento de los mercados, disminuyendo barreras de entrada y de permanencia en el sistema financiero por parte de los jugadores legales de los diferentes sectores económicos.

### **1.4. Liquidez**

En el 2023, la SFC centró sus esfuerzos de supervisión frente al manejo del riesgo de liquidez en factores de riesgo asociados a la disponibilidad de fuentes de fondeo y las presiones externas de liquidez, producto de movimientos de mercado. Así, en adición al desarrollo de las 11 inspecciones in situ definidas en el programa de supervisión del 2023, se realizaron ejercicios transversales enfocados en fortalecer la gestión de riesgos en las entidades vigiladas ante los factores señalados.

#### **1.4.1. El fortalecimiento de la gestión del riesgo de liquidez ante llamados al margen**

Dada la alta volatilidad en los precios de los activos, las presiones de liquidez que surgen de los llamados al margen (solicitudes de colateral) para operaciones que se compensen en cámaras de riesgo o se encuentren colateralizadas, toman una mayor relevancia. Así, desde la SFC se realizó un ejercicio transversal con el objetivo de fortalecer las prácticas y estrategias de las entidades para la gestión de esas presiones potenciales.

Como resultado de esta supervisión, las entidades identificaron las oportunidades de mejora en la gestión de las garantías y los llamados de colateral para reducir el riesgo de liquidez que se pudiera presentar en el desarrollo de su actividad.

#### **1.4.2. La adopción de mejores prácticas en la gestión de liquidez de los Fondos de Inversión Colectiva Abiertos sin Pacto de Permanencia (FIC ASPP)**

Con el objetivo de robustecer la gestión de la liquidez en los FIC ASPP Balanceados por parte de sus administradores, se realizó un ejercicio transversal que identificó el estado de adopción de principios y buenas prácticas promulgadas por la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés).

A partir de ello, se fomentó la adopción de los principios al interior de las administradoras, resaltando la relevancia y aplicabilidad de estos bajo un contexto de fluctuación en los recursos administrados por efecto de la volatilidad en las rentabilidades y ante la mayor participación de otros agentes en los fondos.

#### **1.4.3. Estrategias de fuentes de fondeo alternativas**

Ante un escenario de altos costos de fondeo y potenciales cambios en el apetito de depositantes e inversionistas, sumado a periódicas concentraciones de vencimientos del fondeo a plazo, se mantuvo el monitoreo del perfil de vencimientos de las entidades con el fin de identificar vulnerabilidades y fortalecer las estrategias definidas para contar con fuentes de fondeo alternativas y mantener una suficiencia en la liquidez.

### **1.4.4. Fondeo estructural**

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 para determinar cómo 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. Supervisión del riesgo de crédito y de contraparte**

Durante el 2023, la SFC centró esfuerzos en la mitigación de riesgos emergentes asociados a la desaceleración económica, altas tasas de interés e inflación. En ese sentido, los ejercicios transversales con enfoque de riesgo de crédito tuvieron como fin evaluar la capacidad de las entidades financieras de afrontar un ambiente de condiciones macroeconómicas adversas.

### **1.5.1. El fortalecimiento de la gestión del riesgo de crédito derivado del riesgo cambiario**

Con el objetivo de fortalecer las metodologías para gestionar el riesgo de crédito que se deriva de las exposiciones en moneda extranjera ante un ambiente de mayor volatilidad de la tasa de cambio, se llevó a cabo un ejercicio de supervisión que abordó a las entidades con mayor exposición en moneda extranjera.

Como resultado de esta supervisión se fortalecieron las prácticas de las entidades financieras para la adecuada gestión de este tipo de riesgos mediante la verificación del grado de cobertura de las deudas en moneda extranjera, la realización de ejercicios de estrés para medir la vulnerabilidad financiera ante eventos abruptos de depreciación cambiaria, así como la formalización de procesos de análisis del potencial riesgo crediticio que se puede derivar de la volatilidad de la tasa de cambio.

### **1.5.2. Medidas para afrontar el deterioro crediticio de la cartera de los hogares**

El 2023 fue un año de contracción real de la cartera de consumo, acompañado de un incremento de los niveles de créditos vencidos. Ante este escenario, se adelantaron procesos de supervisión tendientes a mejorar las políticas de originación de cartera de consumo, el análisis de capacidad de pago fundamentado en la carga financiera y el ingreso disponible, lo cual se tradujo en mejores comportamientos de las nuevas cosechas originadas a partir del segundo semestre del año.

De esta manera, la supervisión se centró en la gestión del riesgo de crédito en la banca de personas para las etapas de seguimiento y recuperación, así como la realización de inspecciones in situ. Como resultado de estas inspecciones, las entidades robustecieron los indicadores y seguimiento a la cartera de crédito, lo que les permitió un mayor nivel de anticipación para identificar y mitigar los riesgos de crédito a mediano plazo, así como fortalecer las metodologías de recuperación de cartera y la adecuada revelación del riesgo.

Además, se llevaron a cabo procesos de supervisión para evaluar los modelos de originación implementados en el marco de la estrategia digital. Como resultado de estas

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

inspecciones, las áreas de riesgo asumieron un papel más activo en la gestión en el que, además, se ajustaron los procesos de calibración de las metodologías para mitigar la materialización del riesgo de crédito.

### **1.5.3. Foco de supervisión en la cartera comercial por afectaciones en sectores económicos**

En virtud del esperado repunte de la cartera vencida en la modalidad comercial, los esfuerzos estuvieron enfocados en evaluar la capacidad de las entidades de identificar y gestionar los riesgos sectoriales emergentes. El ejercicio permitió encontrar oportunidades de mejora en las metodologías de análisis sectoriales y del seguimiento de esta cartera además de fortalecer los análisis cualitativos y cuantitativos en la originación de créditos, involucrando factores de riesgo sectorial específicos.

Adicionalmente, con el objetivo de evaluar la oportuna revelación del riesgo de la cartera comercial, se desarrolló una metodología que permitió identificar potenciales rezagos en el reconocimiento del riesgo de esta cartera. Mediante dos procesos de supervisión desarrollados durante el 2023, que abarcaron 21 establecimientos de crédito y ocho sectores económicos, de esta manera se logró que las entidades ajustaran políticas y procedimientos enfocados en la revelación del riesgo de aquellos deudores con mayor riesgo crediticio, además de permitir un ajuste en su cobertura con provisiones.

Por su parte, dada la desaceleración registrada, se adelantó un proceso de supervisión específico para la cartera del sector construcción de vivienda residencial con el objetivo de que los establecimientos de crédito (EC) realizaran seguimiento oportuno al incremento en el nivel de desistimientos de compra de vivienda, así como la aplicación oportuna de medidas de normalización de cartera.

### **1.5.4. Cumplimiento de la gestión de riesgo en la nueva modalidad de créditos productivos**

Con ocasión a la expedición del Decreto 455 de 2023 que definió las diferentes modalidades de crédito productivo para efectos de la certificación del interés bancario corriente, la SFC adelantó un ejercicio de supervisión cuyo objetivo fue evaluar la correcta clasificación de los deudores y el control de tasas máximas certificadas por la SFC.

Resultado de la supervisión, los establecimientos de crédito especializados en esta cartera ajustaron los procesos de gestión de riesgo de crédito de acuerdo con lo definido en el Decreto, así como los procesos de control de tasas máximas y se definieron procedimientos para el suministro de información a los clientes de la modalidad en que quedaron clasificados según el monto y la ubicación de la actividad productiva.

## **1.6. Holdings financieros**

Se realizaron cinco procesos de supervisión enfocados en temas relacionados con los lineamientos y directrices de los *holdings* financieros 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, así como la estructura de gobierno y la forma como interactúa la auditoría interna en este proceso.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Dentro de los procesos de supervisión mencionados previamente, se realizaron monitoreos del Marco de Gestión de Riesgos al 71% de los holdings. De igual forma, en los colegios de supervisores del conglomerado financiero Sura Bancolombia y Grupo Bolívar se revisó la estrategia de cada holding.

Finalmente, desde la Entidad se adelantaron herramientas para Identificar las interconexiones de los conglomerados y evidenciar los canales de contagio en el sistema financiero, así como herramientas para el monitoreo del riesgo de concentración en sectores, industrias o contrapartes.

### **1.7. Inversiones de entidades vigiladas en el exterior**

En el marco del seguimiento a la evolución financiera, operativa y de riesgos emergentes de las subordinadas del exterior, en el año 2023 la SFC se enfocó especialmente 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, riesgo que no se materializó.

Por otra parte, la entidad llevó a cabo los Colegios de Supervisión del Conglomerado Financiero Sura Bancolombia y del Grupo Bolívar, donde participaron las jurisdicciones en las que estas entidades tienen presencia. En estos Colegios de Supervisión se destacó la importancia de una supervisión basada no sólo en la gestión de riesgos, sino en el desarrollo de una banca responsable que garantice la estabilidad y el crecimiento de los mercados financieros de Latinoamérica, en especial, del mercado de capitales. Asimismo, se reconoció el reto que tienen los supervisores de aquellas entidades con una presencia importante en la región, dado la constante expansión y complejidad del sistema.

Por otra parte, la SFC participó en los Colegios de Supervisión de Itaú y BBVA llevados a cabo por el Banco Central de Brasil y el Banco Central Europeo respectivamente. En estos espacios se compartió el panorama de riesgos y las prioridades del supervisor definidas para el año 2023. Adicionalmente, se adelantó una reunión bilateral con la Superintendencia de Bancos de Panamá, en la cual se trataron temas relacionados con los riesgos emergentes y las prioridades del supervisor definidas para 2023.

Es importante mencionar que en 2023 la SFC asumió la Presidencia del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de otras instituciones financieras (CCSBSO). Durante el año, la Entidad coordinó, a través de diferentes comités técnicos, el desarrollo de diversos proyectos estratégicos dirigidos a fortalecer la supervisión transfronteriza, fortalecer el intercambio de información y profundizar en la implementación de mejores prácticas a nivel regional. Estas iniciativas de cooperación contribuyeron positivamente al seguimiento de los grupos bancarios que operan en la región, la identificación de riesgos y el fortalecimiento de la capacidad operativa de la SFC.

### **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

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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 28 procesos de supervisión in situ y 12 extra situ 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 para la venta de éste en sus oficinas.

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 permitan 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 la 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.

De igual forma, se realizó el 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.

De igual forma, con el objetivo de fortalecer la supervisión y definir estrategias que permitan el fortalecimiento de la gestión operativa y el desarrollo de los diferentes productos ofrecidos por las compañías de seguros, durante la vigencia se realizaron ejercicios transversales o individuales relacionados con:

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- a. Los procesos implementados por las compañías para la tarificación del producto responsabilidad civil en el sector transporte.
- b. El proceso de control financiero establecido por las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) respecto de los recursos asociados al Sistema de Gestión de Riesgos Laborales (SGRL) para determinar si estos son adecuados.
- c. Fortalecimiento del procedimiento para establecer la reserva de siniestros ocurridos avisados (RSOA) de forma adecuada y que tenga un proceso de liberación automático.
- d. Gestión adecuada de los riesgos asociados en la colocación de riesgos de reaseguro.
- e. Sistema de información robusto y recurso humano idóneo para la gestión de siniestros.
- f. Respecto del seguro de crédito, en las entidades seleccionadas, propender por el fortalecimiento del proceso seguimiento al estado de los riesgos asumidos ante posibles desviaciones de la siniestralidad mediante sistemas de información robustos y personal idóneo.
- g. Estado del arte de los seguros agropecuarios en Colombia

### 1.9. Emisores

Durante el 2023 se realizaron nueve ejercicios de supervisión, los cuales 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. De estos ejercicios, tres fueron extra situ (Enka, Enel, Terpel) y, seis, in situ (Isagén, Procafecol, Industrias Estra, Sodimac, Titularizadora y RCN televisión).

Como resultado de esto 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 seis órdenes administrativas y un pliego de cargos, relacionados con el funcionamiento del Comité de Auditoría frente a la participación del revisor fiscal en dichas reuniones.

Por su parte, se realizaron ejercicios de supervisión a las tres sociedades calificadoras de riesgo o valores 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 acabo 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, con respecto al cual, además, se evaluó la actividad significativa de administración y custodia de valores. En estos frentes se realizaron puntualmente tres de ejercicios de supervisión.

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 empresas emergentes (*startups*), y se adelantaron labores de seguimiento a los precios generados por las metodologías desarrolladas por tales proveedores con respecto a títulos participativos en fondos de inversión colectiva.

Así mismo, se adelantaron dos ejercicios de supervisión in situ para evaluar el desempeño de la función de cumplimiento en dos proveedores de infraestructura, a partir de los cuales se impartieron ordenes administrativas para solventar las oportunidades de mejora identificadas, y, además, se complementó el perfil de riesgos de uno de los proveedores más críticos del mercado de valores al evaluarse la gestión que realiza de su capital, rentabilidad y liquidez, concluyendo que ésta es adecuada.

### **1.11. Intermediarios de valores**

Se adelantó un ejercicio de supervisión transversal con alcance a seis sociedades comisionistas de bolsa de valores, el cual estuvo dirigido a evaluar las políticas y prácticas asociadas a la gestión que hacen estas entidades de los recursos captados del público para inversión en el mercado de valores.

En línea con dicho objetivo se realizaron actividades puntuales para revisar el funcionamiento de dos plataformas de enrutamiento electrónico de órdenes *-e trading-* así como los controles dispuestos por las entidades para el ingreso de órdenes y la celebración de operaciones a través de este mecanismo.

Por otra parte, se adelantaron ejercicios transversales tendientes a medir la situación financiera y sostenibilidad en el corto y mediano plazo de algunas sociedades comisionistas de bolsa de valores, considerando sus estrategias de negocio y los nichos de mercado en los que enfocan su actividad, así como a evaluar la gestión de los riesgos operacionales en ciertas sociedades comisionistas agropecuarias, particularmente en relación con su participación en el mercado de compras públicas.

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 sociedades comisionistas de bolsa de valores y de bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otras materias primas esenciales (*commodities*), mediante la evaluación de sus funciones de supervisión y de la gestión que realizan a los componentes de capital y rentabilidad.

### **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

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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, se adelantó un ejercicio transversal con alcance a cuatro de estas entidades, enfocado en la evaluación de la efectividad de los mecanismos de revelación a los inversionistas, así como de la calidad y oportunidad en el suministro de información y asesoría en la etapa de vinculación a estos vehículos.

Además, como continuación a un proceso de supervisión transversal realizado en 2022, se realizaron dos ejercicios de supervisión in situ para evaluar 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 medidas correctivas con el propósito de fortalecer sus procesos y políticas e implementar mejores prácticas. Por otra parte, se emitió una sanción relacionada con el incumplimiento al deber de suministro de información a un administrador de fondos de inversión colectiva.

### **1.14. Pensiones**

Los esfuerzos de supervisión estuvieron enfocados al fortalecimiento de: (i) el gobierno y la gestión de las administradoras de pensiones para promover la completitud de la historia laboral de forma previa al cumplimiento de los requisitos de pensión, (ii) los procesos asociados al reconocimiento de las prestaciones económicas en los términos establecidos en la ley y (iii) la asesoría adecuada a los afiliados próximos a cumplir la edad pensión, dado los movimientos de las inversiones en el fondo conservador.

Adicionalmente, se evaluaron y emitieron instrucciones con la finalidad de fortalecer las estrategias definidas por las sociedades administradoras para optimizar la atención de las solicitudes de los Consumidores Financieros relacionadas con la corrección de historias laborales, prestaciones económicas en los términos establecidos en la ley, atención de tutelas y doble asesoría.

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 se invierten y su diversificación. Por otro lado, se identificó que las sociedades 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.

Para los fondos voluntarios de pensiones y, en particular para sus portafolios alternativos, se evaluó: (i) la pertinencia de los portafolios de acuerdo con el perfil de los afiliados, (ii) la calidad y adecuada asesoría a los adherentes, (iii) la información oportuna sobre los riesgos de los portafolios que invierten en este tipo de activos y (iv) la información y gestión de los mecanismos de salida que las sociedades administradoras brindan a los Consumidores Financieros.

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

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 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.

### **1.15. Supervisión para un trato justo a los consumidores financieros**

En cumplimiento de la misión institucional de velar por la protección de los derechos de los Consumidores Financieros y de la visión de la SFC para 2025 de “ser reconocida como una entidad que protege efectivamente los derechos de los Consumidores Financiero”, se desarrollaron las siguientes acciones:

#### **1.15.1. Supervisión de conductas en el mercado financiero y asegurador**

**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, disponibilidad de canales alternos en caso de contingencia y el fortalecimiento de las políticas y procedimientos para la atención de aquellas relacionadas con el fraude y aspectos relacionados con la billetera digital.

**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, lo que condujo a la implementación de acciones

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

dirigidas a mejorar los canales de atención telefónicos y presenciales, disminuyendo de manera considerable las deficiencias detectadas en materia de oportunidad y calidad en la atención de las PQRS con el fin de garantizar la especial protección por tratarse de personas de la tercera edad.

**Debida diligencia, carga financiera y trato justo en la colocación de crédito de consumo:** Por las debilidades advertidas como resultado de la actividad de supervisión, la SFC profirió instrucciones dirigidas a fortalecer la asesoría, suministro de información, capacitación otorgada a los asesores comerciales y fortalecimiento de las funciones de las Defensorías del Consumidor Financiero de las entidades.

**Evaluación de la gestión de tecnología, canales de las billeteras digitales y gestión de fraude:** Estuvo orientada a evaluar los mecanismos de atención dispuestos para los Consumidores Financieros ante eventos de fraude. Como resultado de la actividad de supervisión, se fortalecieron mediante instrucciones específicas, los procesos y controles relacionados con la atención y reportería de PQRS.

**Supervisión sobre la colocación de seguros de vida grupo deudores y desempleo:** Con el fin de generar 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, asimismo 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):** Se realizó la evaluación de los controles y procesos adicionales para fortalecer el suministro de información y adecuada asesoría ante las necesidades de modificación de créditos hipotecarios. 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.

**Supervisión sobre las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor – EASPBV:** Se adelantó un ejercicio de supervisión de manera transversal a las Entidades Administradoras de Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBV) con el fin de evaluar aspectos relacionados con políticas, procedimientos y controles encaminados a exigir a sus participantes contar con una política para el tratamiento y protección de los datos personales de los titulares de la información crediticia, financiera y comercial, así como fortalecer los procesos de suministro de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.

**Estrategia regional:** Con el fin de verificar la calidad y oportunidad de la asesoría, suministro de información y atención a los consumidores financieros en las oficinas regionales del país, se evaluaron las políticas, prácticas y lineamientos que son transmitidos a las sucursales del país desde las oficinas centrales y así supervisar aquellas buenas prácticas en torno al trato justo a los consumidores financieros durante la vigencia del vínculo contractual o en la prestación de los servicios ofertados. Se identificó además la necesidad de que los establecimientos de crédito objeto del ejercicio, fortalezcan el entendimiento de sus funcionarios frente a la gestión de los riesgos de conducta que se

encuentran expuestos en el desarrollo de sus operaciones.

**Colocación de créditos bajo el esquema de cuota fija y tasa variable:** Como resultado de la supervisión, esta Superintendencia observó que las entidades bancarias deben fortalecer el suministro de información respecto de las condiciones de los productos, mecanismos que se deberán complementar con acciones de capacitación a las personas vinculadas a sus fuerzas comerciales. Además, se identificaron oportunidades de mejora en los controles aplicados en la verificación de la entrega de información a los consumidores financieros.

**Encuesta Riesgo Conductual:** Con el ánimo de medir el grado de implementación y consistencia de la estrategia para la gestión del riesgo conductual dentro del modelo de gestión de riesgos de las entidades, se implementó una encuesta a 87 entidades vigiladas del sector financiero, asegurador y fiduciario con aspectos asociados a la implementación del Riesgo Conductual con el fin de evidenciar la capacidad de las entidades para la incorporación de este riesgo en sus procesos.

**Procedimiento de embargos:** Se adelantó el monitoreo a las entidades para el seguimiento de los manuales y políticas con el fin de mitigar posibles incumplimientos a la norma en el marco del procedimiento de aplicación y levantamiento de embargos y a la constitución de los títulos judiciales.

### 1.15.2. Supervisión de conductas en el mercado de valores

**Transparencia e integridad del mercado de valores:** Se fortalecieron los mecanismos que permitieron el seguimiento a las operaciones de valores, divisas y agropecuario. Al respecto, desarrollaron las siguientes metodologías: renta fija (bonos globales, TES, derivados, títulos valores); renta variable (acciones, derivados, títulos participativos) y divisas (negociación y registro, derivados TRM). En cuanto al mercado agropecuario, se analizó la información de las operaciones y de los productos y servicios ofrecidos por las sociedades comisionistas, así como lo relativo a la supervisión de conductas en otros países a fin de ir construyendo las metodologías de seguimiento correspondientes.

**Prevención y mitigación de conductas en el mercado de valores:** Para mitigar los riesgos y conductas que pudiesen afectar la integridad y transparencia del mercado o a los inversionistas en cuanto al ingreso de órdenes y a las operaciones realizadas a través de plataformas de *E trading*, se encontraron oportunidades de mejora en la gestión operativa y de riesgos a fin de garantizar una cultura de prevención, transparencia en la información y debida diligencia en la vinculación y operación de las plataformas digitales. Producto de la supervisión, se expidió una orden administrativa a una sociedad comisionista de bolsa por el incumplimiento en el deber de reserva de la información de los clientes.

**Suministro de información a los consumidores financieros:** Se promocionaron mejores prácticas para fortalecer los protocolos de información a los consumidores financieros y a los potenciales adquirentes de proyectos inmobiliarios, los canales de atención disponibles y los mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos en el ciclo de vida del producto, así como para robustecer los controles tendientes a asegurar el adecuado suministro de la información al consumidor financiero en salas de ventas y el correcto uso de material publicitario.

**Pensiones:** En esta industria se adelantó un ejercicio de supervisión extrasitu transversal dirigido a ocho entidades y cinco seguimientos a las Administradora de Fondos, Pensiones y

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Cesantías (AFP), producto del cual se emitieron instrucciones para mejorar la calidad en el suministro de la información que se entregaba a los consumidores financieros dentro de los procesos de vinculación, perfilamiento y ofrecimiento de alternativas de liquidez en los fondos voluntarios, así como implementar planes de acción para ajustar la adecuada clasificación de los reclamos, fortalecer los controles del proceso de gestión de las quejas y análisis de sus causas raíz, la incorporación progresiva del riesgo de conductas dentro del esquema de gobierno de riesgos de la entidad y el desarrollo de estrategias de educación financiera para mejorar el conocimiento específico sobre el citado sistema en cada una de las etapas de la vida laboral de las personas. Como parte de la gestión adelantada, se emitió una orden administrativa para el cumplimiento de las normas de tratamiento de datos personales de los afiliados y respecto de las normas de Habeas Data.

**Aprobación de piezas publicitarias bajo el régimen de autorización individual:** Se revisaron y analizaron 69 piezas remitidas por las entidades del mercado intermediado y desintermediado, de las cuales 62 fueron aprobadas y 7 rechazadas por no haberse ajustado en los plazos definidos y de conformidad con los parámetros de la Circular Jurídica de la SFC.

## 2. Autorizaciones

Dentro de las funciones de la SFC, el licenciamiento de nuevas entidades, las aprobaciones para el funcionamiento de estas y las actividades legalmente autorizadas, así como las autorizaciones de emisores y valores dentro del mercado de valores<sup>14</sup>, constituyen elementos esenciales para que prime la integridad y transparencia en los mercados en los cuales actúa el supervisor. A continuación, se resaltan las actividades más relevantes de 2023:

La SFC tramitó un total de 1.578 autorizaciones, de las cuales 1.522 correspondieron a trámites de posesión de personas designadas como representantes legales, miembros de juntas directivas, revisores fiscales, oficiales de cumplimiento y defensores del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas y 56 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.

Adicionalmente, se gestionaron 19 solicitudes de excepción de negociación de acciones y 12 solicitudes de actividades previas, trámites que, aunque no implican el otorgamiento de una autorización, sí precisan de pronunciamiento por parte de esta Superintendencia.

Tabla 1. Comparativo de autorizaciones

<b>Código</b>	<b>Nombre de la actuación administrativa</b>	<b>Número de trámites (enero – diciembre 2023)</b>
<b>6</b>	Negociación de acciones	32
<b>147</b>	Constitución	6
<b>148</b>	Conversión y transformación de entidades vigiladas	1
<b>149</b>	Escisión de entidades vigiladas	1
<b>152</b>	Fusión	0
<b>153</b>	Cesión de activos, pasivos y contratos	0
<b>240</b>	Apertura o cierre de oficinas de representación	9
<b>345</b>	Permiso de funcionamiento	7
<b>241</b>	Posesiones (trámite ordinario)	1522
<b>Total</b>		<b>1578</b>
<b>Código</b>	<b>Nombre de la actuación administrativa</b>	<b>Número de trámites (enero – diciembre 2023)</b>
<b>343</b>	Excepción negociación de acciones	19
<b>344</b>	Actividades previas	12
<b>Total</b>		<b>1609</b>

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

De igual forma, en 2023 la SFC siguió enfrentando importantes retos, dados los ajustes del ambiente macroeconómico nacional e internacional, el aumento constante en el uso de canales digitales que somete a las entidades vigiladas a una mayor exposición a riesgos relacionados con ataques cibernéticos y fraude, situaciones que demandaron mayores exigencias en la evaluación de escenarios financieros, así como el fortalecimiento patrimonial de las futuras entidades vigiladas y la necesidad de requerir medidas más exigentes frente a los riesgos a los que se ven expuestos los nuevos modelos de negocio.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

En relación con el número de posesiones gestionadas por trámite ordinario, cabe mencionar que para 2024 se espera un aumento producto de la posesión de nuevos defensores del Consumidor Financiero, cuyo periodo es de cada dos años.

Es relevante mencionar que entidades que ingresaron a la vigilancia de la SFC y que cumplieron dos años de otorgado el funcionamiento han cambiado de procedimiento regular a abreviado en el caso de reelecciones. De igual forma, adicional al mayor flujo de posesiones que se gestionaron una vez finalizó el periodo que tienen las entidades bajo la supervisión y vigilancia de la SFC para realizar sus asambleas de accionistas, durante el mes de diciembre se evidenció un aumento de solicitudes de posesión.

De las entidades a las que se les otorgó el permiso de funcionamiento se resalta que, en su mayoría, tienen un enfoque de modelo de negocio digital, destacándose el inicio de operaciones de una Titularizadora de Activos No Hipotecarios y tres compañías de financiamiento. De igual forma, es relevante mencionar la entrada en funcionamiento de un banco focalizado la atención de la población rural a través del otorgamiento de microcrédito.

En ese sentido, se presentan las principales actuaciones administrativas gestionadas y evaluadas durante el año 2023:

### **Constitución de entidades vigiladas**

- RIA Money Transfer Colombia S.A.: Resolución No. 264 del 27 de febrero de 2023 por medio de la cual se autoriza la constitución de la sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos RIA Money Transfer Colombia S.A.
- Banco Contactar S.A.: Resolución 265 del 27 de febrero de 2023 por la cual se autoriza la constitución del establecimiento bancario que se denominará Banco Contactar S.A.
- EKG Compañía de Seguros de Vida S.A.: Resolución 433 del 28 de marzo de 2023 por la cual se autoriza la constitución de la sociedad aseguradora EKG Compañía de Seguros de Vida S.A.
- Lockton Colombia Ltda. Corredores de Reaseguros. Resolución 1038 del 19 de julio de 2023 por medio de la cual se autoriza la constitución del Corredor de Reaseguros que se denominará Lockton Colombia Ltda. Corredores de Reaseguros.
- KOA Compañía de Financiamiento S.A.: Resolución 1921 del 11 de octubre de 2023 por medio de la cual se autoriza la constitución de la compañía de financiamiento KOA Compañía de Financiamiento S.A.
- Terrenta S.A. Sociedad de Financiación Colaborativa: Resolución 1919 del 10 de noviembre de 2023 por medio de la cual se autoriza la constitución de Terrenta S.A. Sociedad de Financiación Colaborativa.

### **Certificado de Autorización (o permiso de funcionamiento) de entidades vigiladas**

- Cogent Andina Corredores de Reaseguros Ltda. Resolución 517 del 14 de abril de 2023 por medio de la cual se autoriza el certificado de inscripción a Cogent Andina Corredores de Reaseguros S.A.
- Titularice S.A. Sociedad Titularizadora de Activos No Hipotecarios. Resolución 680 del 15 de mayo de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide certificado de autorización) a Titularice S.A. Sociedad Titularizadora de Activos No Hipotecarios.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- Mercado Pago S.A. Compañía de Financiamiento. Resolución 899 del 28 de junio de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide certificado de autorización) de Mercado Pago S.A. Compañía de Financiamiento.
- BOLD. Compañía de Financiamiento S.A. Resolución 1061 del 25 de julio de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide el certificado de autorización) de BOLD. Compañía de Financiamiento S.A.
- Stonex Global Payments Colombia S.A. Resolución 1618 del 6 de octubre de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide el certificado de autorización) de Stonex Global Payments Colombia S.A. Sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos.
- Banco Contactar S.A. Resolución 2251 del 20 de diciembre de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide certificado de autorización) de Banco Contactar S.A.
- NU. Colombia Compañía de Financiamiento S.A. Resolución 2324 del 28 de diciembre de 2023 por medio de la cual se autoriza el funcionamiento (expide certificado de autorización) de NU. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

### **Apertura y cierre de Oficinas de Representación en Colombia**

- Korea Eximbank. Resolución 313 del 7 de marzo de 2023 por medio de la cual se autoriza la apertura de una oficina de representación de The Export-Import Bank of Korea – Korea Eximbank – con domicilio en Seúl (República de Corea) y publicidad de sus productos y servicios.
- Leste USA Bank, (Miami, Estados Unidos). Resolución 391 del 23 de marzo de 2023 por la cual se autoriza la apertura de una oficina de representación de la entidad del exterior Leste USA Bank, (Miami, Estados Unidos) para realizar actos de promoción o publicidad de sus productos o servicios en Colombia.
- Atlantic Security BANK. (Islas Cayman). Resolución 434 del 28 de marzo de 2023 por la cual se autoriza el cierre de la oficina de representación de Colombia de la entidad del exterior Atlantic Security BANK.
- Tudor Securities LLC. Resolución 732 del 23 de mayo de 2023 por medio de la cual se autoriza la apertura de una oficina de representación de la entidad del exterior Tudor Securities LLC, (La Florida, Estados Unidos) para realizar actos de promoción o publicidad de sus productos o servicios en Colombia.
- SmartAdvisor LLC. Resolución 898 del 27 de junio de 2023 por medio de la cual se autoriza la apertura de una oficina de representación de la entidad del exterior SmartAdvisor LLC, (Estados Unidos) para realizar actos de promoción y/o publicidad de sus productos y servicios del mercado de valores.
- BNY Mellon Investment Management EMEA Limited. Resolución 992 del 11 de julio de 2023 por medio de la cual se autoriza el cierre de la oficina de representación en Colombia de la entidad del exterior BNY Mellon Investment Management EMEA Limited.
- Moneda S.A. Administradora General de Fondos. Resolución 1081 del 27 de julio de 2023 por medio de la cual se autoriza la apertura de una oficina de representación de la entidad del exterior Moneda S.A. Administradora General de Fondos (Santiago de Chile) para realizar actos de promoción y/o publicidad de sus productos del mercado de valores.
- Inversiones Sura Corp. Resolución 1418 del 15 de septiembre de 2023 por medio de la cual se autoriza a Inversiones Sura Corp para realizar en el país actos de promoción y

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

publicidad de sus productos y servicios, mediante la figura de la representación, a través de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A.

- XL Insurance Company SE. Resolución 1535 del 28 de septiembre de 2023 por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de XL Insurance Company SE.

En cuanto a autorizaciones relacionadas con el mercado de valores, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 se autorizaron 23 ofertas públicas de valores por un monto de \$9 billones, de las cuales siete fueron dirigidas al mercado principal por valor de \$5 billones y 16 dirigidos al segundo mercado por valor de \$4 billones.

En cuanto a nuevos emisores, durante el periodo se resalta la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) de ocho nuevos patrimonios autónomos, siete (7) de los cuales tienen emisiones dirigidas al segundo mercado. Así mismo, se observa que durante este periodo no se autorizaron inscripciones de acciones en el RNVE para transarlas en la Bolsa de Valores de Colombia S.A. (BVC).

Desde enero hasta diciembre de 2023 se inscribieron (14) emisores nuevos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) y se han efectuado seis (6) cancelaciones.

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

En desarrollo de los objetivos estratégicos de la SFC, durante el año 2023 esta entidad expidió 18 Circulares Externas que abarcan principalmente aspectos relativos a la gestión de los diversos riesgos que afrontan las entidades vigiladas, protección al consumidor, requerimientos prudenciales, entre otros:

#### 3.1. Circulares externas para fortalecer la gestión de riesgos

1. **Circular Externa 001 de 2023:** ajusta las instrucciones para la realización de derivados de crédito de las entidades vigiladas con agentes del exterior, de acuerdo con las nuevas disposiciones emitidas por la Junta Directiva del Banco de la República.
2. **Circular Externa 005 de 2023:** modifica las instrucciones para la realización de operaciones de manera más segura y rápida a través de códigos QR, circunstancia que adicionalmente promueve el acceso a servicios financieros y contribuye a la inclusión financiera, así como a la eficiencia y formalidad de la economía.
3. **Circular Externa 008 de 2023:** se actualizan las instrucciones en materia del Sistema de Control Interno que deben tener las entidades vigiladas, con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales y promover el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo robustas.

#### 3.2. Protección al Consumidor

1. **Circulares Externas 004 y 015 de 2023:** modifica las instrucciones que deben tener en cuenta las cooperativas financieras inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (FOGACOO), en la revelación de información relativa a la cobertura del seguro de depósitos, las acreencias amparadas y no amparadas, entre otros aspectos.
2. **Circular Externa 006 de 2023:** a través de estas instrucciones se busca facilitar a los Consumidores Financieros la comparación y mejorar la calidad de la información disponible sobre las tarifas de los productos financieros ofrecidos por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos y las instituciones oficiales especiales.
3. **Circular Externa 009 de 2023:** estas instrucciones buscan fortalecer la capacidad de actuación de FOGAFIN en la constitución de un banco puente como mecanismo de salvaguarda y protección de la actividad financiera y los ahorradores.
4. **Circular Externa 014 de 2023:** estas instrucciones extienden de manera transitoria el plazo de mora aplicable para que un crédito de consumo deje de considerarse modificado y sea clasificado como reestructurado. Lo anterior con la finalidad de brindar a los deudores de la cartera de consumo una ventana de tiempo adicional para que puedan cumplir con el pago sus obligaciones.
5. **Circular Externa 015 de 2023:** modifica las instrucciones relacionadas con las herramientas implementadas para realizar simulaciones pensionales, lo cual permitirá a los afiliados obtener información más completa y útil sobre sus expectativas de pensión.

### 3.3. Circulares externas de conformidad con estándares internacionales

1. **Circular Externa 011 de 2023:** se modifica la metodología de cálculo de la exposición crediticia en operaciones con instrumentos financieros derivados y productos estructurados, con el objetivo de promover una adecuada medición y gestión del riesgo de crédito en este tipo de operaciones.
2. **Circular Externa 013 de 2023:** a través de esta circular se expiden y modifican instrucciones aplicables a la calibración de factores aplicables al cálculo del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN).

### 3.4. Requerimientos prudenciales:

1. **Circular Externa 003 de 2023:** ajusta las instrucciones que deben tener en cuenta las entidades administradoras de activos de terceros en materia de cálculo de relación de solvencia.
2. **Circular Externa 017 de 2023:** imparte instrucciones transitorias para la activación de provisiones contracíclicas de las carteras de consumo y comercial.

### 3.5. Otras instrucciones

1. **Circular Externa 007 de 2023:** a través de estas instrucciones se definen la tarifa máxima y vigencia mínima del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, aplicable a los vehículos automotores que transiten por zonas fronterizas.
2. **Circular Externa 010 de 2023:** estas instrucciones modifican aspectos relativos a la transmisión de información que deben realizar los establecimientos de crédito, las Instituciones Oficiales Especiales y los Organismos Cooperativos de Grado Superior. Esta información es necesaria para que la SFC certifique el interés bancario corriente correspondiente a las nuevas modalidades de crédito establecidas en el Decreto 455 de 2023 (*Crédito popular productivo rural, Crédito popular productivo urbano, Crédito productivo rural, Crédito productivo urbano, Crédito productivo de mayor monto*).
3. **Circular Externa 018 de 2023:** esta circular modifica el Catálogo Único de Información Financiera con fines de supervisión (CUIF), con el propósito de ajustarlo a las recientes disposiciones de la Contaduría General de la Nación en lo referente a los recursos del régimen de prima media con prestación definida.

### 3.6. Depuración normativa

A partir del segundo semestre del 2023, la SFC estructuró e inició un proyecto 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.

Durante su desarrollo, el proyecto ha fomentado la participación y efectiva de todos los interesados, permitiéndoles sugerir modificaciones que atiendan los criterios de: (i) obsolescencia, (ii) cargas innecesarias para las entidades y la SFC, (iii) normativa horizontal

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

y vertical y (iv) falta de claridad normativa.

Los periodos iniciales para la remisión de comentarios a la Circular Básica Jurídica fueron los siguientes:

Tabla 2: Periodos para la consulta a la Circular Básica Jurídica

Parte de la Circular Básica Jurídica	Período de consulta
Parte I	17 de julio a 29 de agosto de 2023
Parte II	6 de septiembre a 26 de septiembre de 2023
Parte III	4 de octubre de 2023 hasta el 25 de octubre de 2023

Fuente: Subdirección de Regulación

Producto de las rondas de consulta se recibieron un total de **371 comentarios internos** realizados por funcionarios de la SFC y **1013 Comentarios externos** realizados por la industria supervisada y el público en general:

Tabla 3: Comentarios recibidos a la consulta a la Circular Básica Jurídica

Parte de la Circular Básica Jurídica	# comentarios recibidos
Parte I	Internos: 167 Externos: 387
Parte II	Internos: 82 Externos: 214
Parte III	Internos: 122 Externos: 412

Fuente: Subdirección de Regulación

Al 31 de diciembre de 2023 ya se realizó la primera evaluación y ajuste de instrucciones según los comentarios procedentes. El ajuste normativo continuará su avance de conformidad con el proceso de Diseño y Desarrollo de Soluciones previsto para este tipo de procesos.

## 4. La SFC, al servicio del consumidor financiero

La entidad se ha propuesto cerrar esta brecha a través de diferentes frentes de trabajo que en conjunto buscan que la SFC genere valor a los consumidores y que, a su vez, estos tengan las capacidades necesarias para que el sistema financiero 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 la protección y educación de los Consumidores Financieros.

Frente al compromiso de ofrecer atención e información de manera clara, precisa y oportuna sobre los servicios y trámites que tiene a disposición, la SFC desarrolló las siguientes actividades estratégicas:

#### Participación ciudadana:

Se participó en el festival “Juntanzas para tejer lo público”, estrategia liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que busca, a partir del diálogo con las comunidades, generar soluciones a las problemáticas particulares de cada territorio en conjunto con diferentes entidades nacionales y territoriales:

- o **Ataco - Tolima** (19 al 21 de abril)
  - Una (1) charla con la alcaldía y las autoridades locales de Ataco (Tolima), sobre las competencias de la SFC y temas de servicio al ciudadano.
  - Dos (2) charlas sobre información general y competencia de la SFC, así como socialización del juego Superfinanzas a 150 alumnos de grado noveno, décimo y once de la Institución Educativa Técnica Martín Pomala.
  - Una (1) actividad de prediagnóstico participativo con la comunidad para reconocer y priorizar las necesidades y problemáticas del municipio.
- o **Tadó - Chocó** (22 al 24 de junio)
  - Una (1) reunión con la alcaldía y las autoridades locales de Tadó (Chocó), sobre las competencias de la SFC y temas de servicio al ciudadano.
  - Una (1) actividad de prediagnóstico participativo con comunidad, líderes comunitarios, organizaciones de jóvenes, de mujeres, de adultos mayores, asociaciones indígenas, campesinas, juntas de acción comunal y grupos de valor para reconocer y priorizar las necesidades y problemáticas del municipio.
- o **Ataco - Tolima** (27 al 29 de julio)
  - Dos (2) charlas sobre información general competencia de la SFC y temas de servicio al ciudadano.
  - Se recibieron once (11) quejas y una (1) conciliación extrajudicial.
  - Se atendieron a ciento dos (102) ciudadanos en consulta e información general.
  - Se entregaron 100 cuadernillos y 100 cartillas sobre Tips de Seguros.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

La SFC contribuyó con las Casas del Consumidor a través de la Red Nacional de Protección al consumidor, convenio interadministrativo celebrado entre la entidad y la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC:

- o **Casa del Consumidor Bucaramanga – Santander** (21 al 23 de febrero).
  - Una (1) charla en el Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor sobre educación financiera y juego virtual Superfinanzas.
  - Una (1) charla en el colegio La Salle de Bucaramanga sobre educación financiera y juego virtual Superfinanzas.
  - Una (1) charla en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, estableciendo nuevos convenios y/o alianzas estratégicas sobre educación financiera.
  - Una (1) charla sobre educación financiera a los estudiantes de diferentes carreras de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga.
  - Se recibieron cinco (5) quejas.
- o **Casa del consumidor Honda – Tolima** (21 al 24 de marzo).
  - Una (1) charla sobre competencias de la SFC y temas de servicio al ciudadano.
  - Radicación de doce (12) peticiones verbales y/o escritas.
  - Se brindó orientación y/o asesoría sobre los mecanismos jurisdiccionales que tiene a disposición la Superintendencia Financiera.
- o **Casa del consumidor Tunja – Boyacá** (24 al 28 de abril).
  - Una (1) capacitación a los ciudadanos sobre los mecanismos jurisdiccionales que tiene a disposición la Superintendencia Financiera.
  - Una (1) charla a los ciudadanos sobre los canales de atención y los trámites y servicios que tiene la Superintendencia Financiera.
  - Se recibieron treinta y seis (36) quejas.
- o **Ruta del consumidor SuperCADE Av. Cra. 30 Bogotá D.C (15 al 18 de mayo).**
  - Se realizaron treinta y siete (37) orientaciones entre consulta general sobre las competencias de la Superintendencia Financiera y radicación de quejas contra entidades vigiladas a través de la unidad móvil de la SIC.
- o **Casa del consumidor Riohacha – La Guajira** (19 al 23 de junio).
  - Se brindó orientación y/o asesoría sobre las competencias de la SFC e información sobre temas de servicio al ciudadano.
  - Se realizaron veintisiete (27) radicaciones entre peticiones verbales y/o escritas.
- o **Casa del consumidor Sincelejo – Sucre** (18 al 22 de septiembre).
  - Se brindó orientación y/o asesoría a cuarenta y cuatro (44) ciudadanos sobre las competencias de la SFC e información sobre temas de servicio al ciudadano.
  - Se realizó orientación sobre los canales de atención de la SFC (virtual, telefónico, presencial).
- o **Casa del consumidor Caldas – Antioquia** (25 al 29 de septiembre).

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- Se brindó orientación sobre las alternativas que tiene a disposición la Superintendencia Financiera para resolver de manera directa los conflictos entre entidades vigiladas y el Consumidor Financiero por medio de conciliaciones y demandas ante la SFC.
- Se realizaron treinta y seis (36) orientaciones entre consulta general sobre las competencias de la Superintendencia Financiera y radicación de quejas contra entidades vigiladas.

Adicionalmente, la SFC hizo parte de las siguientes actividades virtuales ofrecidas por el DAFP, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Veeduría Distrital de Bogotá:

- Mesa Sectorial Servicio al Ciudadano - Sector Hacienda - 27 de junio
- Capacitación Masiva - Estrategia Servicio a la Ciudadanía- 26 de enero.
- Capacitación servicio al usuario externo e interno - 16 de marzo.
- Capacitación servicios a las ciudadanías diferencial e incluyente- 23 de marzo.
- Oficinas/ Dependencias Relacionamento Estado-Ciudadanías- 25 de mayo.
- Capacitación gestión oportuna de PQRSFD- 15 de junio.
- Capacitación sobre atención a personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía-27 de julio.
- Capacitación servicio accesible para personas con discapacidad- 26 de octubre.

### **Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD)**

En el año 2023, la SFC recibió un total de 5.655 de las cuales el 40,4% (2.287) corresponden a derechos de petición; el 21,2% (1.200) a solicitudes de información; el 2,1% (116) son felicitaciones, el 0,6% (35) quejas o reclamos por el servicio de la SFC, las cuales fueron atendidas en un tiempo promedio de dos (2) días hábiles, el 20,7% (1.168) consultas específicas y, el 15% (849) consultas generales.

Lo anterior se desarrolló atendiendo los lineamientos contenidos en el Capítulo 7 del Código de Integridad de la entidad, documento mediante el cual se adquiere el compromiso de promover entre los servidores públicos de la Superintendencia Financiera de Colombia una cultura de transparencia responsable que propicie la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) respecto de los servicios que presta la Entidad.

### **Lenguaje claro**

En relación con las buenas prácticas de lenguaje claro, en 2023 se realizó un acercamiento con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para el acompañamiento guiado en las siguientes capacitaciones virtuales o presenciales sobre lenguaje claro con el objetivo de fortalecer las habilidades y el relacionamiento Estado-Ciudadanía desde la SFC.

- Seminario virtual sobre "Lenguaje Comprensible para el Cuatrienio" -Departamento Administrativo de la Función Pública y Veeduría Distrital - 30 de marzo.
- Reunión virtual sobre lenguajes comprensibles e incluyentes en la administración pública, con los siguientes enfoques: 1. Lenguajes comprensibles para una vida buena y bella para todos. 2. Enfoque Lenguaje Comprensibles para reconocer la diversidad. 3. Lenguajes con enfoque de género. 4. Lenguajes accesibles y asequibles - 27 de abril.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- Curso introductorio de Lenguaje incluyente y accesible - 27 de septiembre.
- Capacitación focalizada: Lenguaje claro, comprensible e incluyente - 14 de septiembre
- Conversatorio Estrategia Lenguaje Claro - Superfinanciera y el Departamento Nacional de Planeación - 25 de octubre.
- Experiencias significativas en Lenguaje Claro - 10 de noviembre.
- Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia - 31 de diciembre.

### Canales de atención

A través del canal telefónico se atendieron 86.987 llamadas relacionadas con información sobre las inconformidades contra entidades vigiladas (44%), seguido de certificaciones y el portal web (11%) y, las consultas relacionadas con tarjeta de crédito (6%) siendo las más destacadas.

En la atención presencial del Punto Ciudadano se recibieron a 7.457 usuarios. Los temas más frecuentes fueron solicitud de información sobre inconsistencias en valores cobrados en créditos (41%), problemas de suplantación de identidad en productos financieros (28%) e insistencias con tarjeta de crédito (11%).

En los canales virtuales chat, asistente virtual y WhatsApp, se atendieron 54.514 usuarios siendo los más recurrentes los relacionados con solicitud de información sobre inconformidades contra entidades vigiladas (38%), consultas sobre los servicios que adelanta la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales (25%) y, tasas de interés (8%).

Adicionalmente, se fortaleció el canal de atención virtual con la incorporación de la línea de WhatsApp, que permitió interactuar con la ciudadanía y grupo de valor por medio de respuestas rápidas e interacción con agentes.

Tabla 4: Total de atención de solicitudes

Canal	Servicio	Total
Telefónico	Centro de contacto	86.987
	Respuesta interactiva de voz - IVR	172.000
Presencial	Atención - Radicaciones	12.352
	Atención - Consultas	7.457
Virtual	Chat	7.645
	WhatsApp	27.778
	Asistente Virtual	19.091
<b>Total</b>		<b>333.310</b>

Fuente: Secretaría General / Grupo de Servicio al Ciudadano

## 4.2. Comunicaciones externas

En relación con los grupos de interés externos, en 2023 se realizó la publicación, divulgación y seguimiento de sesenta y tres (63) comunicados de prensa propios y atendimos solicitudes de entrevistas y de información hechas por medios de comunicación.

Las campañas de prevención y las medidas administrativas adoptadas contra la captación no autorizada de dinero del público y la promoción no autorizada de productos o servicios propios del sistema financiero fueron los temas más recurrentes de dichos comunicados,

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

seguidos por los contenidos de educación e inclusión financiera. Se registraron más de cincuenta y siete (57) publicaciones en medios de comunicación impresos, radiales, televisivos y plataformas web, incluidas tres (3) columnas de opinión del Superintendente Financiero en diarios de amplia circulación nacional.

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.

En cumplimiento de las normas aplicables, de las solicitudes de las diferentes áreas de la entidad, en 2023, se publicaron 104 avisos de prensa en medios de circulación nacional o regional de acuerdo con cada caso. De ellos, 26 fueron sobre resoluciones, tres remates, dos reclamaciones por fallecimiento, siete sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023, 16 sobre patrimonio técnico y adecuado y cinco sobre tarifas de servicios financieros.

### **4.3. Sitio web de la SFC**

Durante 2023, se actualizó de manera permanente el sitio web institucional dentro de los estándares de calidad y oportunidad con información como las presentaciones de la SFC en eventos públicos, los comunicados de prensa, la normativa y los informes periódicos.

Así mismo, durante el segundo semestre del año se inició la renovación del sitio web en coordinación con el área de Tecnología y atendiendo los lineamientos de la Alta Dirección de la entidad con el fin de contar con un canal que atienda las necesidades de los Consumidores Financieros y, de esta manera, acercarlos a la gestión de la SFC.

Para el efecto, se realizaron sesiones de trabajo con diferentes áreas de la entidad para definir la nueva estructura con especial enfoque en dos grupos de audiencias: las personas –los ciudadanos interesados en o poseedores de productos y servicios financieros– y las entidades vigiladas y supervisadas. La primera fase de esta actualización se espera que esté en producción durante el primer semestre del 2024.

### **4.4. Redes sociales**

En 2023, se realizaron quince (15) campañas digitales y se cubrió, en las redes sociales de la entidad, un total de noventa y cinco (95) eventos en los que participaron funcionarios de la SFC.

En el primer semestre, se adelantaron nueve (9) campañas digitales, mientras que en el segundo semestre se desarrollaron seis (6), enfocadas principalmente en educación financiera, modernización de la regulación de la SFC y registro de los logros de nuestra entidad en diversos temas de interés.

En el periodo reportado se participó en noventa y cinco (95) eventos con presencia institucional de la SFC, entre los que se destacan: Sex-Disaggregated Data Reporting, Foro La República 70, Latin America Roundtable on Corporate Governance, Asamblea Felaban, III Reunión Ordinaria del Comité de Ciberresiliencia del CCSBSO, entre otros. Así mismo, se lideraron treinta (30) actividades desde la SFC entre las que se destaca la Semana Mundial del Inversionista 2023 –en la que se planearon y produjeron 10 transmisiones en vivo a través de nuestra cuenta institucional en Facebook–, la Rendición de Cuentas SFC 2022 -

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

2023 y el Simulacro de Crisis Cibernética Financiera Nacional.

Sobre gestión de información en redes sociales, junto con las células analíticas de Riesgo de Crédito y Consumidor Financiero de la SFC, se robustecieron nuevas búsquedas parametrizadas (*queries*) que permitieron identificar temas de interés para la supervisión y así contribuir con el cumplimiento de la misión de la SFC o para la toma de decisiones estratégicas, según el caso.

### 4.5. 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). Asimismo, 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 Estrategia de Finanzas y Datos Abiertos de la SFC 2023-2026, y con la Agencia de Cooperación de Estados Unidos (USAID) para contribuir al desarrollo del Mercado de Capitales en Colombia.
  - La SFC participó 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 contribuyó en la evaluación del seguimiento de la implementación de estándares para los principios de riesgo sistémico (principio 6) y en cuanto al perímetro de

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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

### 4.6. 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 con la realización de 190 charlas de educación financiera y 26 jornadas de prevención, realizando actividades en 64 municipios de 28 departamentos en las que se fortalecieron conocimientos y competencia de 26.664 personas.
- Educación financiera con enfoque a gestores a cargo de atención de población migrante a través de la Fundación World Visión y a población migrante propiamente por medio de la fundación HIAS.
- Oferta de los servicios de Justicia de la SFC (conciliación judicial y la acción de protección al consumidor financiero) para dar a conocer las pautas para su acceso por los consumidores financieros, requisitos y ventajas.
- Educación financiera para la prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera en las cuales, en 94 espacios de formación, se generaron competencias para la identificación y reporte de actividades fraudulentas en 6.507 personas.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- Junto con entidades aliadas se participó en seis 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 en 917 participantes.
- Formación virtual de ciudadanos por medio de la plataforma de educación en la que, a través de la navegación de 13 módulos, 6.194 personas interactuaron con los contenidos relacionados con la estructura del Sistema Financiero, el uso de productos financieros, pautas para el uso del dinero y la prevención de actividades fraudulentas.
- Se realizaron actividades de educación financiera en el Global Money Week (marzo de 2023) en las que niños y jóvenes aprendieron sobre asuntos monetarios, y se aplicó el juego Superfinanzas para llevar el contenido relacionado con el Sistema Financiero de manera fácil y didáctica.
- En el mes de octubre se realizó la Semana Mundial del Inversionista organizada a nivel mundial por la Organización Internacional de Comisiones de Valores – (IOSCO) cuyo tema central fue “Perspectivas y desarrollo del mercado de capitales” la cual contó con expositores de la SFC, la Bolsa de Valores de Colombia, la Bolsa Mercantil de Colombia y consultores privados.
- La SFC, a través de la Red Nacional del Consumidor, hizo parte del programa de atención virtual y presencial en las rutas y casas del consumidor a nivel local y regional, para la asesoría y presentación de quejas, ofrecer charlas de educación financiera e ilustrar a los ciudadanos acerca de las funciones de la entidad y los temas de su competencia.
- En el año 2023 se alcanzó un número de 70 sellos de educación financiera otorgados a las entidades vigiladas y gremios financieros. En tal sentido, con el fin de evaluar las capacidades institucionales que desarrollan las entidades frente a segmentos diferenciales que fomenten el bienestar financiero de las mujeres rurales y urbanas, en diciembre se realizó el lanzamiento de una nueva categoría Mujer.
- A fin de promover la adopción de buenas prácticas para el uso responsable de los recursos, el uso de un presupuesto y la previsión a través del ahorro se realizaron, con el apoyo de Fogafín, 10 capsulas de ahorro transmitidas a través de Colmundo Radio, abarcando 199 Municipios de Cundinamarca, Antioquia, Atlántico Cauca, Valle del Cauca, Bolívar, Nariño y Santander.
- En el marco de programas dirigidos a jóvenes emprendedores (en la región del Cauca y Choco) y con el Grupo de Fortalecimiento a Emprendimiento de la Unidad para las víctimas, se adelantaron acercamientos y gestiones orientadas a consolidar espacios de educación financiera durante el 2024, con la Vicepresidencia de Colombia.

#### **4.7. Conciliación y acción de protección en el marco de la función jurisdiccional**

Para el periodo del informe (1 de enero – 31 de diciembre de 2023), 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

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

nuestro Centro de Conciliación que registraron un aumento del 57,6%, respecto a 2022.

En ese periodo, a través de acciones de protección al consumidor y del Centro de Conciliación, la atención a consumidores pasó de 6.545 en 2022 a 8.369 en 2023, representando un aumento del 27,9%:

Tabla 5. Consumidores Atendidos

	2023	Participa %
<b>Demandas (506)</b>	<b>4.328</b>	<b>51,7%</b>
Bogotá	2.369	54,7%
Fuera de Bogotá	1.959	45,3%
<b>Conciliaciones (509)</b>	<b>4.041</b>	<b>48,3%</b>
Bogotá	2.413	59,7%
Fuera de Bogotá	1.628	40,3%
<b>Total</b>	<b>8.369</b>	<b>100,0%</b>
Total, Bogotá	4.782	57,1%
Total, Fuera de Bogotá	3.587	42,9%
<b>Total</b>	<b>8.369</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Delegatura de Funciones Jurisdiccionales

Cabe resaltar, como logro, el incremento del 28,4% de los consumidores atendidos fuera de Bogotá respecto al año anterior, derivado de una mayor presencia de la SFC en ciudades diferentes a la capital del país, mediante la realización de 15 brigadas de conciliación en las cuales se divulgó los mecanismos de protección al consumidor en regiones en las que la SFC no había hecho presencia, como el pacífico, guajira y cesar.

Así mismo, es importante destacar que el tiempo de atención en el Centro de Conciliación fue de 33,4 días promedio y en las acciones de protección al consumidor de 138,7 días promedio, tiempos que son menores al de la justicia ordinaria.

## 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 ley<sup>12</sup>, otorgando a la SFC<sup>13</sup> facultades con el fin de evitar que las personas no autorizadas, conforme a la ley, ejerzan actividades exclusivas de las entidades vigiladas<sup>14</sup>

### 5.1. Actuaciones administrativas

A partir de la evidencia atendible 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 (28) inspecciones Extra Situ ante el posible ejercicio no autorizado de la actividad financiera y (51) ejercicios de supervisión In Situ, donde en (14) de ellas se identificó el ejercicio no autorizado de la actividad financiera, por lo que se impuso una medida administrativa para ordenar la suspensión inmediata de tal actividad.

### 5.2. Medidas administrativas

Producto de las anteriores actuaciones administrativas, la SFC ha impuesto (14) medidas administrativas cautelares, con la finalidad de suspender las actividades financieras adelantadas por personas naturales o jurídicas sin la autorización de esta Superintendencia.

En lo relativo a captación ilegal, se identificaron esquemas defraudatorios que afectaron por lo menos a 604 personas en cuantía de (\$21.306.065.456), principalmente en el Departamento de Boyacá, en donde se han identificado esquemas de negocio desarrolladas por inmobiliarias – constructoras que emplean diferentes figuras contractuales basadas en el negocio jurídico de “anticresis”, “Cuentas en participación”, “Inversión de capital” y “Asociación en participación”, entre otros, en donde recaudan dinero del público para supuestamente desarrollar actividades inmobiliarias.

Asimismo, se impusieron seis sanciones por valor de \$41 millones por renuencia al suministro de información y/o por ocultamiento en el desarrollo de la actuación administrativa adelantada.

### 5.3. Atención de trámites

En el año 2023 se resolvieron 3.273 peticiones, quejas, consultas, solicitudes de información recibidas de particulares y diferentes autoridades, cuyos temas más representativos (72,7%) se agrupan en: i. Traslado por competencia a otras autoridades, ii.

<sup>12</sup> Artículo 335 Constitución política de Colombia

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Artículo 325 numeral 1 literal d) Decreto 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Captación ilegal, iii. Falsos prestamistas, iv. Consulta legalidad – modelo de negocio, v. Solicitud de información reservada, vi. Afectación Estatuto del Consumidor – SIC, vii. Fraude SOAT, viii. Plataformas – inversiones Forex, ix. Estafa o fraude.

### 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 94 espacios de charlas y jornadas de prevención “Me informo y cuido mi dinero” en diferentes municipios del territorio nacional, orientados a informar y prevenir la captación ilegal de dineros y el ejercicio no autorizado del mercado de valores y asegurador, así como otras actividades financieras defraudatorias.

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 las actividades de educación financiera para el periodo 2023:



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 adquiridos por Colombia para cumplir el Acuerdo de París, la SFC promueve 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 derivadas de los asuntos ambientales (incluidos los climáticos), sociales y de gobernanza (ASG).

En este sentido, la SFC fortaleció en el último año su estrategia de finanzas sostenibles “Hacia el enverdecimiento del sistema financiero colombiano”, a fin de seguir mejorando la capacidad del sistema financiero para identificar, medir y gestionar los riesgos socioambientales y climáticos e incorporar la pérdida de capital natural. Su desarrollo implicó avances en las siguientes dimensiones:

- Consolidar la Taxonomía Verde de Colombia como herramienta de transparencia en divulgación e instrumento de identificación de oportunidades.
- Crear un ambiente propicio para el diseño y oferta de productos innovadores verdes y/o sostenibles que apoyen la transformación de la economía.
- Promover la integración de los factores ASG en las principales actividades de sus entidades supervisadas.
- Fomentar la divulgación ASG en el mercado financiero para facilitar la toma de decisiones de inversión.
- Evaluar los riesgos ASG del sistema financiero y fortalecer la supervisión de las finanzas sostenibles.

#### Principales logros:

#### Encuesta Bienal de Riesgos y Oportunidades ASG y Climáticas:

Tiene como propósito identificar los avances del sistema financiero en la incorporación de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus decisiones de negocio. En particular, mide la percepción y gestión del riesgo climático y la pérdida de la naturaleza, a la vez que envía señales del supervisor al mercado frente a nuevos riesgos y posibles tendencias respecto de estos asuntos. De igual forma, las conclusiones producto del análisis

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

de los resultados sirven también como insumo para definir acciones estratégicas para el enverdecimiento del sistema financiero colombiano.

La tercera versión incluye nuevos aspectos como: i) riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza, y ii) Temas de transparencia en materia de ASG<sup>15</sup>. En general, las respuestas permiten inferir que el sistema financiero continúa avanzando en la incorporación de estos asuntos a nivel estratégico, así como en los marcos de gestión de riesgos, aunque persisten retos en la medición del riesgo y en la definición de métricas, metas y oportunidades que generan el cambio climático y la pérdida de la biodiversidad y del capital natural.

### Taxonomía Verde de Colombia (TVC)

Durante el 2023 se avanzó en pilotos con cinco bancos que evidenciaron brechas estratégicas, operativas y técnicas para la implementación de la TVC<sup>16</sup>, lo cual constituyó un insumo relevante para la elaboración de diferentes herramientas: i) Guía general de implementación de la TVC, ii) Guía de implementación de la TVC en la gestión de créditos verdes, y iii) Herramientas de simplificación (*Proxies*) para la implementación de la TVC para los sectores de Agua, Transporte y Uso del Suelo. Estos documentos serán objeto de publicación en 2024.

Asimismo, en el segundo semestre del año comenzó el proceso de actualización de la Taxonomía, enfocada en el desarrollo del marco conceptual para los objetivos de adaptación al cambio climático y de conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos. Para ello, se avanzó en mesas de trabajo con nueve entidades identificadas como 'stakeholders centrales'<sup>17</sup>.

De otra parte, se confirmó la gobernanza de la TVC en cabeza de la Mesa de Taxonomía, coliderada por la SFC y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), y con la participación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el marco del Comité de Gestión Financiera del Sistema Nacional de Cambio Climático (SISCLIMA).

- a) Guías de expectativas del supervisor y de buenas prácticas frente a la administración de riesgos y oportunidades climáticas. Durante el 2023 se publicó la guía para el Sector asegurador. Estos documentos son presentados a manera de principios, están estructurados bajo las dimensiones del Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD), son construidos a partir de las prácticas identificadas en las industrias y de los avances de otros reguladores en la materia. A su vez, se desarrollan bajo el principio de gradualidad, pretendiendo integrar paulatinamente los riesgos relacionados con el cambio climático en el Marco Integral de Supervisión (MIS) de la SFC.

<sup>15</sup> En el siguiente enlace puede consultarse el Informe de Resultados de la tercera versión de la encuesta: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1069253/informeterceraencuestaoportunidadesriesgosclima.pdf> y el anexo estadístico puede explorarse en el siguiente enlace de Power BI: <https://www.superfinanciera.gov.co/IngresoPowerBI/>

<sup>16</sup> Un resumen de los resultados de este piloto puede ser consultados en el Recuadro del Informe de Actualidad del Sistema Financiero de marzo de 2023, disponible aquí: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1066367/comsectorfinanciero032023.pdf>

<sup>17</sup> Incluye: Centro Nacional del Agua y la Biodiversidad de la ANDI, DNP, Fondo Acción, Fondo Adaptación, Instituto Humboldt, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, PNUD-BIOFIN, Terrasos, y WWF.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

- b) Tablero de control para el sistema financiero: La estrategia para la transición y el riesgo climático aborda la creación de un tablero de control para supervisores y entidades financieras. Este instrumento tiene como objetivo monitorear y comprender los riesgos físicos y de transición climática, el progreso hacia un sistema financiero sostenible y responsable, y la movilización de financiación e inversión bajo criterios ASG. Inspirado en las directrices del informe técnico del grupo 'Scaling up Green Finance' del Network for Greening the Financial System (NGFS). El tablero se enfoca en integrar indicadores seleccionados para monitorear la sostenibilidad y 'enverdecimiento' de los sistemas financieros nacionales. Este esfuerzo incluye consideraciones sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, el estado de las Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC), y el marco regulatorio para el sistema financiero, enfatizando la importancia de la participación de las entidades financieras en la provisión de información para el desarrollo de indicadores relevantes y la promoción de transparencia y responsabilidad.
- c) Actividad internacional: La SFC continuó su participación en las siguientes instancias de coordinación y cooperación internacional:
- Alianza del Pacífico (AP): Grupo de Trabajo de Finanzas y Desarrollo Sostenible.
  - Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO): Comité de Riesgo Ambiental y Social, con énfasis en Taxonomía, factores ASG y riesgos climáticos y sociales.
  - Red de Bancos Centrales y Supervisores para el Enverdecimiento del Sistema Financiero (NGFS, por su sigla en inglés): grupos de trabajo de i) Supervisión, ii) Diseño y análisis de escenarios, y iii) Finanzas Verdes (Plenaria).
  - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): Participó en un equipo del Comité de Mercados Financieros con la redacción de un documento de orientación de política sobre prácticas de mercado para financiar la transición climática y fortalecer la inversión ASG.
  - Red de Banca y Finanzas Sostenibles (SBFN, por su sigla en inglés).
- d) Actividad nacional: La SFC continuó su participación en el seguimiento e implementación de la Estrategia Nacional de Financiamiento Climático, como miembro del Comité de Gestión Financiera, y de sus mesas de trabajo: i) Taxonomía Verde, ii) Financiamiento público privado y cooperación internacional, iii) Gestión del riesgo climático y riesgo financiero asociado al clima, y iv) Coordinación interinstitucional para implementación de la estrategia y las políticas públicas en cambio climático.

Además, la SFC hace parte del *Task Force* de Inversión Responsable, un proyecto de la Bolsa de Valores de Colombia y de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por su sigla en inglés), que congrega a las diferentes agremiaciones financieras, la academia y organizaciones civiles en busca de fomentar la incorporación de factores de riesgo ASG en los procesos de toma de decisiones de inversión. En el último trimestre del año, con el apoyo de la iniciativa de Principios para la Inversión Responsable (PRI, por su sigla en inglés) y del *Task Force*, se realizó un taller en la SFC, con el objetivo de visibilizar los avances de los inversionistas en Colombia, y los retos que persisten para una completa integración ASG en el proceso de inversiones.

### 6.2. Innovación financiera y tecnológica (InnovaSFC)

Durante enero y diciembre de 2023, mediante el grupo de innovación denominada *el Hub*, la SFC acompañó a 76 emprendimientos (vs. 52 el período anterior). Entre entidades financieras vigiladas por la SFC (22%) y emprendimientos *fintech* no vigilados (78%).

A diciembre de 2023, en el espacio controlado (Sandbox) normativo de la SFC (la Arenera) se alcanzó un acumulado de 17 proyectos aprobados para realizar pruebas temporales, los cuales han estado relacionados con soluciones innovadoras para la vinculación digital a productos financieros, productos de seguros personalizados y desarrollos basados en *blockchain*. De dicho total, 15 iniciativas terminaron con éxito su operación en el espacio controlado. Por su parte, la entidad finalizó el año acompañando el proceso de estructuración de 3 iniciativas con interés de entrar al sandbox.

A su vez, la SFC finalizó la convocatoria el *Sandbox Challenge* 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 y seleccionados 3 ganadores que recibieron apoyos de asesorías técnicas y legales por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, que tuvieron como finalidad ayudar en su proceso de alistamiento de requisitos de la lista de chequeo 2 de aplicación al sandbox regulatorio.

Con relación a las iniciativas *Regtech*, la SFC centró sus actividades en liderar los temas de finanzas abiertas y activos virtuales.

En efecto, durante todo el año 2023 la SFC inició la implementación de la fase uno de su Estrategia de Finanzas y Datos abiertos para la Inclusión e Innovación Financiera, consistente con un trabajo que referenció las mejores prácticas y experiencias internacionales en la materia y un esquema de co-creación público y privado. 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 cuatro mesas de trabajo público-privadas y tres con autoridades de gobierno.

Es así como, durante mayo y julio de 2023 fue publicado para comentarios del público el primer proyecto de Circular Externa de finanzas abiertas y en junio de 2023 fue lanzada la Hoja de Ruta de Finanzas y Datos abiertos 2023-2026 de la SFC, en la cual se define el desarrollo de un ecosistema que promueve la competencia, la innovación e inclusión financiera en el país.

Por su parte, durante marzo y diciembre de 2023, la SFC trabajó en el estudio técnico sobre la regulación y supervisión de los proveedores de servicios de activos virtuales a nivel internacional. Posteriormente la SFC elaboró, con el apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Unidad de Regulación Financiera, una propuesta de regulación de las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público mediante activos virtuales.

### 6.3. Aprovechamiento y explotación de los datos

El aprovechamiento y explotación de 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. En esa medida, desde 2020 se creó el esquema de analítica

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

colaborativa al interior de la Superintendencia, desde donde se coordinan temas relacionados con el gobierno de datos, el diseño de la arquitectura de datos de la entidad, el desarrollo de productos analíticos para uso interno y para el público en general. El resultado de lo anterior, en el último año se tienen los siguientes logros:

- Definición del esquema de la arquitectura de datos a implementar en la Superintendencia, al respecto se está desarrollando el proyecto para su implementación.
- Internamente se han desarrollado más de 169 reportes que comprenden desde la analítica descriptiva hasta productos predictivos, que contribuyen a las actividades de supervisión.
- Se desplegaron en la página de internet de la SFC 15 reportes, que le facilitan a las partes interesadas la consulta dinámica temas relacionados con el Sistema Financiero. Estos reportes abarcan temas como cifras financieras generales del sistema financiero, tasas de interés, cartera de créditos, indicadores de solvencia y riesgo, inclusión financiera, pensiones, transaccionalidad y composición de género de la alta gerencia y organismos de control de las entidades vigiladas.
- La Superintendencia sigue avanzando en la disposición de cifras del Sistema Financiero en el portal de datos abiertos del gobierno, facilitando así la explotación y aprovechamiento por parte de partes interesadas. Los conjuntos de datos abiertos desplegados comprenden cifras de balance de las entidades vigiladas, tasa de cambio representativa del mercado, tasas de interés de créditos y de captaciones, información de fondos de pensiones, seguros, tarjetas de crédito y débito, captaciones y colocaciones por municipio, entre otros.
- Se continuó promoviendo, a partir de capacitaciones técnicas especializadas, el robustecimiento de capacidades analíticas a los funcionarios que hacen parte del esquema analítico de la Entidad. Durante 2023 los funcionarios participaron en seminarios y cursos relacionados con temas como inteligencia artificial, aprendizaje de máquinas, Big data, georreferenciación, búsqueda y recopilación de información en la web a través de software (web scraping), herramientas de tecnología de supervisión (Suptech), entre otros.

#### 6.4. Metodologías de supervisión y gobierno corporativo

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

- **Guías y anexo:** se elaboraron diferentes guías y anexos que complementa el Marco Integral de Supervisión.
- **Suptech:** la SFC estructuró el proyecto estratégico Suptech para implementar una estrategia de supervisión basada en datos que permita incrementar la eficiencia y agilidad de la supervisión. Para la definición de este proyecto, desde septiembre de 2022 iniciaron las capacitaciones a funcionarios de la SFC en el Cambridge SupTech Lab de la Universidad de Cambridge, las cuales continuaron en 2023.
- **Supervisión 4.0:** en abril de 2023 se finalizó el proyecto estratégico Supervisión 4.0, el cual tenía como objetivo fortalecer la cultura de supervisión de la SFC. Como resultado

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

de ese proyecto se creó el Documento único de supervisión, que incorpora los principios, enfoques, conceptos y definiciones del 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*.

## 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 año 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

La Superintendencia Financiera realiza de manera periódica la formulación o actualización del Plan Estratégico Institucional, articulado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Sectorial. El plan establece el conjunto de acciones a ejecutar para alcanzar los objetivos institucionales, cumplir eficiente y eficazmente las funciones propias a la naturaleza de la Entidad, en el marco de las facultades dadas por la ley le confiere como ente de vigilancia y control.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definió el nuevo Plan Estratégico Institucional con un horizonte de gestión previsto entre 2023 y 2027. El plan establece los pilares, objetivos estratégicos y las líneas orientadoras. Y para su cumplimiento se ejecutarán los proyectos estratégicos.

En la siguiente tabla se presenta la relación de los objetivos y los proyectos estratégicos definidos el Plan Estratégico Institucional:

Tabla 6. Objetivos y proyectos estratégicos 2023-2027

Objetivos estratégicos	Proyectos estratégicos
1. Impulsar un Sistema Financiero, innovador, eficiente y al servicio de sus consumidores.	a. Información e infraestructuras para la inclusión financiera.
2. Promover una cultura integral de atención y prestación de servicios a los consumidores financieros.	b. Empoderamiento del consumidor financiero.
3. Promover la sostenibilidad y estabilidad del sistema financiero a partir de la actualización permanente de los estándares prudenciales y de conductas.	c. Modernización de los estándares de gestión de riesgos y prudenciales.
	d. Supervisión ágil basada en datos.
4. Consolidar las capacidades institucionales.	e. Liderando el Talento Humano.
	f. Optimización de procesos institucionales.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

### a. Información e infraestructuras para la inclusión financiera.

Con el objetivo de promover la oferta de productos y servicios financieros innovadores, a través del acceso a la información e infraestructuras seguras e interoperables, que faciliten la inclusión financiera, se ejecutaron los siguientes frentes de trabajo:

- Definición de la hoja de ruta para la implementación del modelo de datos abiertos incluyendo la integración del sistema de pagos.
- Desarrollo de lineamientos generales, estándares y mecanismos de gobernanza de la arquitectura de datos abiertos y sistemas de pago de bajo valor, incluyendo pruebas piloto de implementación y retroalimentación de los estándares técnicos, operativos y de seguridad de los casos de uso.
- Definición e implementación de mecanismos de seguimiento al grado de adopción de la arquitectura de datos abiertos financieros.
- Elaboración de lineamientos generales, estándares y mecanismos de gobernanza de la arquitectura de datos abiertos y sistemas de pago de bajo valor.
- Elaboración campaña de comunicaciones con enfoque de educación financiera dirigida a consumidores y empresas y diseño e implementación del micrositio web con la información de finanzas abiertas.
- Revisión de los formatos que incluyen información de inclusión financiera para realizar propuesta de rediseño.
- Avances en el diseño e implementación de estrategias de democratización del crédito.

### b. Empoderamiento del Consumidor Financiero.

La Entidad busca generar para el Consumidor Financiero una oferta integral de herramientas para la toma de decisiones y para la resolución de controversias, que promuevan su bienestar al relacionarse con el sistema financiero, para lo cual ha ejecutado las siguientes actividades:

- Elaboración del diagnóstico de estándares de revelación de información de tarifas y costos de las entidades vigiladas.
- Aplicación de estudios de conocimiento del consumidor utilizando como fuente de información: i) caracterización del consumidor, ii) encuestas interna y externa, iii) contenido de las quejas, iv) ejercicios de participación, entre otros, para definir grupos poblacionales objetivos del programa de Educación Financiera.
- Definición de requisitos para la implementación de nuevos sellos de educación financiera.
- Diseño de la estrategia de atención y divulgación de información de servicios de justicia y otros en territorio.
- Fortalecimiento de los servicios de justicia y otros de la entidad con presencia en el territorio.
- Implementación de formularios de los servicios de justicia en la sede electrónica

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

de la entidad.

- Avances en el diseño e implementación de herramientas de Inteligencia Artificial desarrolladas e integradas a las soluciones BPM, para fortalecer los servicios de justicia de la entidad.

c. Modernización de los estándares de gestión de riesgos y prudenciales.

Este proyecto estratégico tiene como propósito principal contribuir a la actualización permanente de los estándares de gestión de riesgos y prudenciales de las industrias supervisadas, para lo cual en la vigencia 2023 se enfocaron los esfuerzos en las siguientes actividades y productos:

- Aplicación de pilotos de taxonomía en el sector bancario, entregando y socializando un informe detallado con brechas y recomendaciones sobre la implementación de la taxonomía.
- Elaboración y publicación de la guía de administración de riesgos climáticos para seguros.
- Análisis y publicación de los resultados de la encuesta de riesgos y oportunidades climáticos.
- Diseño y publicación del tablero de seguimiento al enverdecimiento del sistema financiero.
- Estudio técnico sobre la implementación de la estrategia para promover el desarrollo de competencias de pensamiento crítico en la gestión de riesgos Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) en las entidades vigiladas.
- Elaboración del proyecto de norma de implementación del Proceso de Evaluación de la Adecuación del Capital Interno (ICAAP por sus siglas en inglés: *Internal Capital Adequacy Assessment Process*) y del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP por sus siglas en inglés: *Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*), a partir de la revisión de la experiencia internacional y mejores prácticas, recomendaciones del Programa de Evaluación del Sector financiero (FSAP por sus siglas en inglés: *Financial Sector Assessment Program*), particularidades del mercado y ejercicios de supervisión.

d. Supervisión ágil basada en datos.

Teniendo en cuenta el objetivo de fortalecer el esquema y las herramientas analíticas con el fin de tomar decisiones de supervisión de manera ágil y prospectiva, se implementaron las siguientes acciones:

- Diseño e implementación del modelo de interacción entre el Centro de Supervisión Digital, el esquema analítico y el ejercicio de supervisión.
- Desarrollo del Hub de datos en primera capa.
- Diseño y desarrollo del modelo de datos, Inteligencia de Negocios (BI por sus siglas en inglés: *Business Intelligence*) y analítica.
- Implementación de prueba integral de 10 formatos del ciclo completo (Recepción, validación, almacenamiento, procesamiento y explotación del

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

dato) en el nuevo modelo de datos de la entidad.

e. Liderando el talento humano.

Cumpliendo con el propósito del proyecto de fortalecer la estructura organizacional de la entidad y las competencias y habilidades de liderazgo de los funcionarios de la SFC, para responder a los desafíos del sistema financiero, se trabajó en los siguientes focos de la actividad laboral:

- Diseño e implementación de la metodología de Liderazgo al 100 como mecanismo de gestión del cambio institucional.
- Desarrollo de la Ruta de formación en Liderazgo.
- Fortalecimiento de equipos de trabajo a través de intervenciones de equipos y del programa ampliando perspectivas, con enfoque en los resultados de clima organizacional.
- Diseño e implementación de espacio de inmersión, en el marco de la estrategia de valores de la entidad.

f. Optimización de procesos institucionales.

La entidad se encuentra trabajando en la consolidación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), a través de la articulación de los enfoques de gestión que lo conforman, y el fortalecimiento de la interacción entre el modelo de operación por procesos y el enfoque funcional, priorizando la gestión en los procesos misionales. Este trabajo busca mayor eficiencia institucional, particularmente, durante la vigencia 2023 se logró el desarrollo de las siguientes actividades y productos:

- Fortalecimiento del modelo de operación por procesos de la entidad racionalizado y focalizado en los procesos misionales, a través del desarrollo de pruebas de recorrido por proceso, aplicación del diagnóstico de cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, elaboración del mapa de aseguramiento de 5 procesos, articulación de enfoques de gestión y articulación de los planes institucionales.
- Análisis de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, determinando su categoría (estratégicos, tácticos y operativos) y presentación de resultados.
- Implementación de mejoras sobre la administración de riesgos integral de la entidad a través de la elaboración del diagnóstico integral de riesgos y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, así como la actualización de la metodología de riesgos de la entidad.
- Desarrollo de la estrategia de comunicación y gestión del cambio del SGI.
- Revisión y articulación de las Instancias de revisión por la dirección.

### 7.1.2. Plan de acción anual

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 612 de 2018<sup>18</sup>, la SFC definió en la vigencia 2023, el Plan de Acción Anual con un total de 539 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.

La SFC desarrolló acciones para promover los ejercicios de rendición de cuentas y los espacios de diálogo y participación con los ciudadanos y los grupos de interés, de forma presencial y virtual, se destaca la realización, en el segundo semestre de 2023, de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022-2023. A este espacio se suman dos (2) ejercicios de Rendición de Cuentas: el primero en Neiva-Pitalito (jornada prevención del ejercicio de la actividad ilegal), y el otro en Bogotá (Open Data) con la participación de más de 100 personas presenciales y 250 virtuales.

De esta manera, para continuar con el fortalecimiento de estas estrategias, esta Superintendencia definió un Programa de Transparencia que incorpora los componentes relacionados con la gestión y administración de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), control interno, estrategia de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e integridad, así como, los instrumentos para la gestión de la información y los mecanismos de atención al control social, los cuales permiten dar cumplimiento y adopción de la mencionada Ley.

Asimismo, con el propósito de materializar dicho programa, se incluyó en el Plan de Acción Anual de la Entidad, acciones para el desarrollo de la estrategia de Transparencia con actividades relacionadas con el desarrollo del diagnóstico para los riesgos de corrupción de la Entidad, capacitación en conceptos para la gestión de la transparencia institucional como es el Índice de Transparencia Activa – ITA y gestión de riesgos corrupción, la identificación de buenas prácticas en entidades nacionales e internacionales, en temas como: Rendición de Cuentas, Transparencia, Riesgos LAFT y Corrupción, Integridad PQRS, entre otros. Así mismo, por medio de las revisiones y adecuaciones periódicas a la información publicada en la página web, se logró el registro de la matriz ITA, la cual en su primer registro generó un resultado de 100/100 puntos. Finalmente, se adelantó la actualización del Índice de Información Reservada y Clasificada.

En el marco de la Política de Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de optimizar la operación de la Entidad, generar beneficios en la disminución de costos, traslados, consulta, para el ciudadano y la Entidad, así, como contar con controles más efectivos que detecten amenazas y posibles riesgos que puedan afectar la gestión la Superfinanciera, realizó las siguientes actividades durante el año 2023:

La racionalización en Otros Procedimientos Administrativos – OPA de “Solicitud Tabla Mortalidad”, el cual paso de ser OPA a ser una consulta de acceso a la información, donde la ciudadanía puede acceder de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.

Asimismo, se actualizó la información de los trámites, otros procedimientos administrativos –

---

<sup>18</sup> 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.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

OPA y consultas, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, Igualmente, en la página web de la Entidad en el micrositio de Transparencia y acceso a la información se actualizaron los costos de los trámites.

Por último, se solicitó a los procesos la asignación de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPA, que posiblemente puedan ser formuladas y desarrolladas en la estrategia de racionalización para el año 2024, acorde con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

### 7.1.3. Planeación de austeridad

Dando cumplimiento al Decreto 444 del 2023<sup>19</sup>- 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: Durante el Año 2023 se controló el suministro de combustible de los vehículos oficiales a través de un chip y el límite de consumo de 48 galones para cada vehículo, a excepción de los vehículos del despacho del superintendente.
- No celebración de contratos de publicidad o propaganda que promocióne la gestión del Gobierno Nacional y de la Superintendencia. Solo se realiza publicaciones que son exigidas por ley, por la naturaleza de estas.
- Frente al gasto en telefonía se cancelaron la mayoría de los planes de telefonía celular, pasando de 21 líneas a solo dos, las cuales pertenecen al despacho del Superintendente Financiero y la destinada para atención al ciudadano por el área de funciones jurisdiccionales.
- Transición a la política de “cero papel” y fortalecimiento de las herramientas de digitalización de los documentos. En el transcurso del año con el apoyo del grupo de Gestión Documental se trabajó con algunas áreas para ayudarles a la transición de oficinas sin papel.
- Aprobación de comisiones en cumplimiento del objetivo misional.
- Sostenibilidad ambiental: Durante el año 2023 se impactó principalmente en el ahorro energético por la implementación del sistema de energía fotovoltaica y el sistema de sensores KNX obteniendo un ahorro del 15% en el consumo de energía eléctrica en comparación del año 2022.
- Adicionalmente, se continuó garantizando el correcto funcionamiento de la planta de recirculación de aguas lluvias y se realizaron programas de gestión ambiental y sensibilización orientados a fortalecer la cultura ambiental de los funcionarios en temas de ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, así como, el manejo integral de residuos y el fomento de la circularidad.

### 7.1.4. 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 2023 una ejecución del 91% con respecto a la apropiación de la

<sup>19</sup> “Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2023 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación”.

vigencia.

En el rubro “Gastos Generales”, la ejecución total a diciembre 31 de 2023 fue de 77%, 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.

Por concepto de “Transferencias corrientes”, a 31 de diciembre de 2023 la ejecución total fue del 96%. En lo referente a “Deuda interna” al cierre de diciembre de 2023, se presentó una ejecución del 100%. El rubro de “Inversión” presentó, a 31 de diciembre de 2023, una ejecución de 86%.

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, y 1.515 documentos vigentes al corte 31 de diciembre de 2023 para la totalidad de los procesos, los cuales fueron oficializados a través de la herramienta de administración del SGI que regula el desarrollo de las actividades institucionales.

El desempeño de los procesos se obtuvo a través del reporte de comportamiento de los 82 indicadores de gestión vigentes que obtuvo un promedio observado de cumplimiento del 94% entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2023. Adicionalmente, el SGI se registraron 65 acciones de mejoramiento distribuidas en 15 no conformidades, 9 salidas no conformes, 40 oportunidades de mejora y 1 acción preventiva, de las cuales 36 fueron cerradas durante la vigencia.

### **7.2.2. Actualización del manual del SGI**

La SFC desarrolló una herramienta denominada “Estructura Integración de Normas” que permitió la articulación de los elementos comunes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Norma Técnica Colombiana del Sistema de Gestión de Calidad (NTC-ISO 9001) y las directrices de la Entidad a partir de un enfoque con estructura de alto nivel, logrando la reestructuración y publicación, en agosto del 2023, de la actualización del Manual del Sistema de Gestión Integrado (E-MN-PLA-002).

### **7.2.3. Cadena de valor**

En el marco del robustecimiento del análisis estratégico y operativo institucional, la SFC estableció un modelo de operación por procesos racionalizado y focalizado en los procesos misionales.

Para lo cual, se identificaron necesidades de los Grupos de valor de la SFC como es la regulación financiera, la generación de productos analíticos, la autorización de nuevos

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

productos y servicios para operar en el sector financiero, la respuesta a las peticiones, Quejas y consultas de los Consumidores Financieros y el control del ejercicio ilegal, que permitió la construcción de un flujograma con la identificación de las actividades transversales que se ejecutan en la transformación y generación de productos y servicios con alto valor.

### 7.2.4. Caracterizaciones

La caracterización de procesos es una herramienta que facilita el entendimiento a profundidad de qué y cómo se hacen las cosas. De acuerdo con lo establecido por la alta dirección, la SFC durante 2023 rediseñó las caracterizaciones de los procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado, incorporando diagramas de flujo donde se identifican las actividades significativas, así como la integración e interrelación entre ellas, lo cual facilitó la comprensión del hacer institucional conservando el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

### 7.2.5. Indicadores

La Entidad en su esfuerzo de diseñar herramientas que le permitan hacer monitoreo y seguimiento a la gestión institucional, analizó los indicadores vigentes del Sistema de Gestión Integrado y los clasificó en tres grupos:

- **Estratégicos:** Permiten el seguimiento al cumplimiento del conjunto de requisitos específicos y fundamentales de cada proceso en función de los objetivos del plan estratégico de la Entidad.
- **Tácticos:** Generan información para orientar las actividades a los requerimientos específicos, problemas y oportunidades de mejora de los procesos.
- **Operativos:** Dan seguimiento a la gestión operativa permanente de los procesos, de acuerdo con los parámetros de eficiencia operacional establecidos.

Como resultado de esta actividad, a corte diciembre de 2023 la SFC cuenta en su Sistema de Gestión Integrado con 82 indicadores clasificados en estratégicos (13), tácticos (35) y operativos (34) los cuales permitieron verificar el cumplimiento de objetivos en términos de resultados, así como detectar y prever desviaciones para el logro de estos.

### 7.2.6. Análisis de brechas del FURAG

La SFC, realizó un análisis de brechas de las preguntas y respuestas del FURAG 2022 que permitieron identificar oportunidades de mejora por cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

Tabla 7. Actividades de mejora

Dimensión	Oportunidades de mejora
Control interno	11
Direccionamiento Estratégico y Planeación	10
General	7
Gestión con Valores para Resultados	97
Información y Comunicación	16
Gestión del Conocimiento y la Innovación	2

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Dimensión	Oportunidades de mejora
Talento Humano	18
<b>Total</b>	<b>161</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El cierre de las brechas identificadas se desarrollará en el año 2024.

### 7.2.7. Comunicación interna en la SFC

La construcción y consolidación del sentido de pertenencia es fundamental para fomentar la identificación y compromiso con los valores, la misión y la visión de la SFC. Algunos productos que acompañaron este eje fueron el diseño de la imagen institucional de los 100 años de la SFC y su aplicación en material promocional, así como el evento oficial de celebración institucional de este centenario; la elaboración y divulgación de piezas audiovisuales para pantallas digitales; elaboración y divulgación de boletines internos y acompañamiento a actividades de talento humano dirigidas a fortalecer los valores institucionales. Se elaboró el material gráfico para el evento ‘Conéctate con tu seguridad’ en el marco de la semana de la seguridad digital y la ciberseguridad en la SFC, al tiempo que se inició la planeación y ejecución de un cronograma de mensajes quincenales para pantallas de bloqueo de computadores institucionales como un nuevo canal de comunicación digital interno.

El registro, organización y divulgación efectiva del conocimiento de la entidad –Gestión del conocimiento– es esencial para mantenerla a la vanguardia en un entorno dinámico para lo cual se diseñaron los micrositos Ruta de Formación de Resiliencia Operacional para inducción y reinducción, y el de Metodologías de Supervisión y Gobierno Corporativo; infografías para el Proceso de Supervisión; Decálogo de Buenas Prácticas de los Núcleos de Supervisión y divulgación interna de los contenidos de las presentaciones realizadas por el Superintendente Financiero en los diferentes eventos en los que participó.

Para el fortalecimiento de un ambiente laboral positivo y enriquecedor se diseñó una estrategia de comunicación, en esta línea, se diseñaron piezas de invitación a talleres de fortalecimiento del trabajo en equipo y clima organizacional que se adelantaron durante el 2023.

Como apoyo al liderazgo, se realizaron actividades dirigidas al empoderamiento de los líderes de la SFC para transmitir visiones claras, motivar a sus equipos y guiarlos hacia la consecución de metas individuales y grupales con el apoyo de material promocional de la iniciativa “Un café con...”, charlas motivacionales donde algunos directivos dieron a conocer aspectos relevantes de su gestión desde una perspectiva de trabajo en equipo.

Se divulgaron actividades de bienestar en las que la SFC propicia espacios y condiciones que favorezcan el nivel de vida laboral y personal de los funcionarios, entre ellas la promoción de campeonatos deportivos, tarjetas de felicitación para diferentes profesiones en su día, fechas especiales y eventos institucionales como Halloween, donaciones y apadrinamiento y la celebración fin de año.

En cuanto a la seguridad y salud en el trabajo –prioritarias para garantizar el bienestar y la integridad física de los funcionarios– se divulgaron protocolos, buenas prácticas y promoción de una cultura preventiva apoyando la Semana de la Salud SFC 2023, mitos y realidades del teletrabajo, pausas activas, desconexión laboral, alimentación saludable y rutas de

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

evacuación, y se promovió la participación en el Simulacro Distrital de Evacuación realizado en octubre de 2023.

Finalmente, y en cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la inclusión y accesibilidad de la información de la Entidad se realizó la preproducción, producción y postproducción de 86 videos con interpretación en lenguaje de señas colombiano (LSC), así como la atención a usuarios sordos en procesos jurisdiccionales en las instalaciones.

### **7.2.8. Revisión documental**

Con el fin de fortalecer el control del SGI y estandarizar la producción de la documentación metodológica, la SFC a través de la Oficina Asesora de Planeación, diseñó e implementó un control de segunda línea para definir los parámetros en la construcción y actualización de los documentos en la Entidad y, monitorear y controlar el cumplimiento de estos.

Como resultado de la implementación del control en la vigencia de 2023 se obtuvo:

- El diagnóstico de 167 documentos de tipo “Procedimiento” los cuales requieren: 13 actualización por alineación con parámetros de construcción, 23 integración por centralización y fluidez en la implementación de estos, 8 eliminación por duplicidad de actividades con otros procedimientos y, 123 no requieren cambios ya que cumplen con los parámetros para su construcción.
- Robustecimiento de la metodología de riesgos con nueva tipificación de los riesgos, criterios para la redacción de riesgos y controles de acuerdo con el tipo de riesgo.
- El diagnóstico de los riesgos y controles de las matrices de riesgos que fue socializado con cada líder de los 21 procesos donde se identifica la necesidad del mejoramiento de estos.
- El mapa de riesgos institucional con el perfil de riesgo ante la alta dirección donde la Entidad cuenta con 135 riesgos identificados y 443 actividades de control.
- El Mapa de Aseguramiento en seis procesos del SGI.

### **7.2.9. Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad**

En junio de 2023, se ejecutó la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad. Como resultado de ese proceso se identificaron catorce (14) fortalezas, una (1) no conformidad y cinco (5) oportunidades de mejora, que fueron analizadas y gestionadas por los líderes de proceso responsables.

De otra parte, en agosto de 2023, el ente certificador Global Colombia Certificación S.A.S. realizó la auditoría externa de certificación de los veintiún (21) procesos del Sistema de Gestión Integrado, bajo la norma de calidad ISO 9001:2015 que obtuvo como resultado cuatro (4) fortalezas, una (1) No Conformidad y tres (3) oportunidades de mejora que fueron analizadas y se les definieron las actividades a ejecutar.

El ente certificador otorgar la certificación bajo el registro LAT-1017, que acredita la SFC como una organización madura y comprometida ante la calidad de los productos y servicios de la Entidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas.

### **7.2.10. Auditoría en el marco de la evaluación independiente de control interno**

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Durante la ejecución del Plan Anual de auditorías establecido para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 se desarrolló un total de 126 actividades entre Auditorías Integrales, Consultorías, Requerimientos de Ley y Proyectos. Los trabajos de evaluación realizados contribuyeron al cumplimiento de los diferentes roles a cargo de la Oficina de Control Interno e hicieron un cubrimiento de los tipos de procesos de la siguiente manera:

- 9,24% procesos estratégicos
- 2,52% procesos misionales
- 29,41% procesos de apoyo
- 39,5% procesos de control
- 19,33% evaluaciones transversales

A partir de los resultados de las evaluaciones realizadas, se registraron 18 oportunidades de mejora que incluyeron 93 compromisos por parte de los líderes de los procesos auditados, de los cuales el 44% se encuentran finalizados y el 56% en proceso de ejecución.

A través de las diferentes evaluaciones de la Oficina de Control Interno se concluye, que la SFC tiene diseñados e implementados los componentes de gobierno, gestión de riesgos y aplicación de controles en los diferentes procesos de la Entidad. Adicionalmente, se encuentran establecidas y comunicadas las funciones que cada nivel debe adelantar para el desarrollo de sus actividades, a partir de la definición de manuales, procesos y procedimientos que soportan el desarrollo de las nuevas estrategias y objetivos, los cuales están en constante revisión de acuerdo con las necesidades de la SFC.

Por otra parte, durante el 2023, la SFC mantuvo 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 bajo el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP). Este es un reconocimiento al fortalecimiento del proceso de evaluación independiente como Entidad al contar con procedimientos técnicos e integrales para la evaluación objetiva y basada en riesgos de los procesos, con el propósito aportar valor a los diferentes grupos de interés.

### **7.3. Acción jurídica institucional**

Para 2023, 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.

Asimismo, 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 corregido 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.

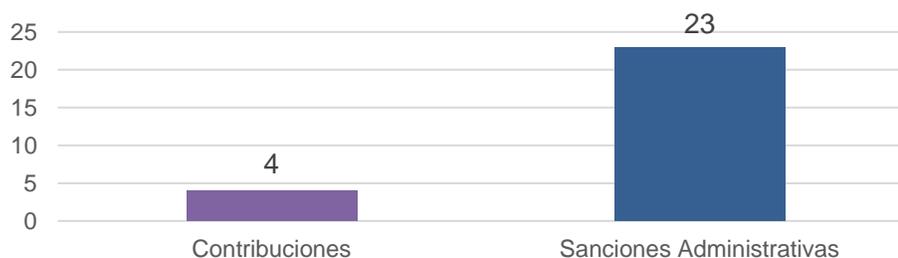
Por otra parte y con el fin de divulgar el pensamiento institucional de la Entidad en los diversos asuntos propios de su misión y mitigar el riesgo de atención de consultas sin unidad de criterio jurídico, se publicaron en la Base de Conceptos Institucional de la Superintendencia, disponible en nuestra página de internet <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/61706>, en total 36 conceptos sobre asuntos de carácter novedoso, relevantes o de consulta frecuente para conocimiento de la ciudadanía y el público en general.

### 7.2.11. Apelaciones

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, el Superintendente Financiero expidió 27 providencias, 4 autos de pruebas y 23 resoluciones.

Mediante las 23 resoluciones, el Superintendente Financiero decidió recursos de apelación en contra de sanciones administrativas impuestas por los diferentes Delegados de la SFC y recursos de reposición en contra de la liquidación de contribuciones, distribuidos así:

Gráfica 2: Total providencias generadas vigencia 2023



Fuente: Subdirección de Apelaciones

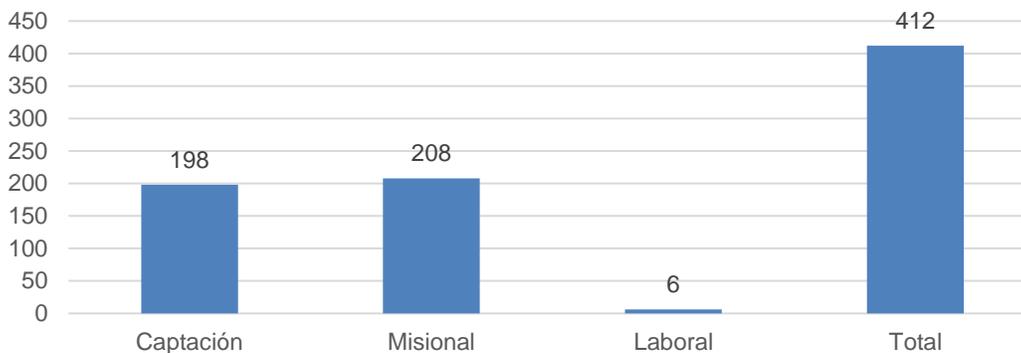
Las resoluciones que resolvieron recursos de apelación versaron, principalmente, sobre la infracción de normas que protegen a los Consumidores Financieros (cobros indebidos en cajeros electrónicos) y la comisión de conductas que afectan la transparencia y el funcionamiento del mercado de valores.

### 7.2.12. Defensa judicial

Al 31 de diciembre de 2023 se encontraban vigentes 412 procesos por una cuantía aproximada de \$16 billones de pesos, de los cuales 198 (49%) están relacionados con temas de captación ilegal de recursos del público, 208 (50%) con asuntos misionales y 6 (1%) con temas laborales.

Gráfica 3: Procesos vigentes a 31 de diciembre de 2023

# INFORME DE GESTIÓN SFC 2023



Fuente: Dirección de Jurídica

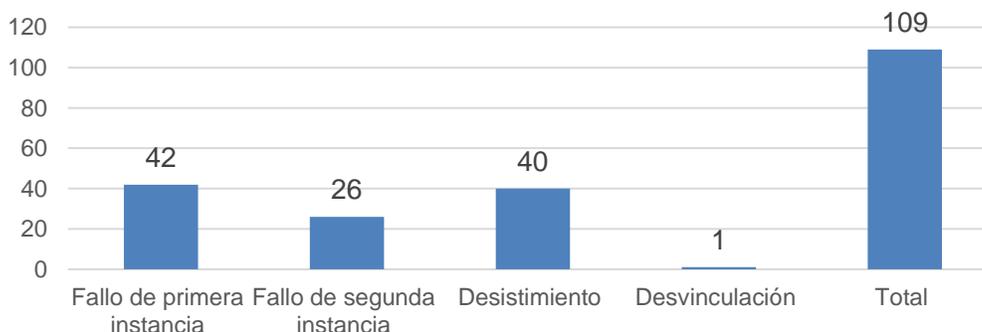
En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 se realizaron veinticinco (25) sesiones del Comité de Defensa Judicial y Conciliación, de las cuales once (11) fueron virtuales - a través de la plataforma *teams* -, siete (7) mediante voto a través de correo electrónico y siete (7) presenciales, en las que se analizaron veinticinco (25) asuntos. En dichos asuntos la decisión adoptada fue no conciliar, y en el caso de los dos estudios sobre la procedencia de la acción de repetición, no repetir.

Además de lo anterior, en el año 2023 se presentó a consideración del referido Comité el informe de procesos, de tutelas, el índice de condenas, el contingente judicial y el informe de seguimiento a los procesos a cargo de los apoderados externos, así como la política de prevención del daño antijurídico 2024 - 2025.

En torno al seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico se realizaron dos capacitaciones en el año, una (1) interna y una (1) con la Universidad del Rosario denominada “*Daño Antijurídico*”, con el fin de reforzar los conocimientos de los funcionarios de la Entidad, principalmente de las áreas de supervisión, en temas procesales y probatorios relacionados con la mencionada política.

Durante el periodo objeto del presente informe se terminaron ciento nueve (109) procesos, así:

Gráfica 4: Motivos de terminación vigencia 2023



Fuente: Dirección de Jurídica

Para el año 2023, se presentó un aumento significativo en el número de procesos terminados, principalmente por el alto volumen de solicitudes de desistimiento de demandas presentadas en los procesos de captación ilegal de recursos del público, lo que

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

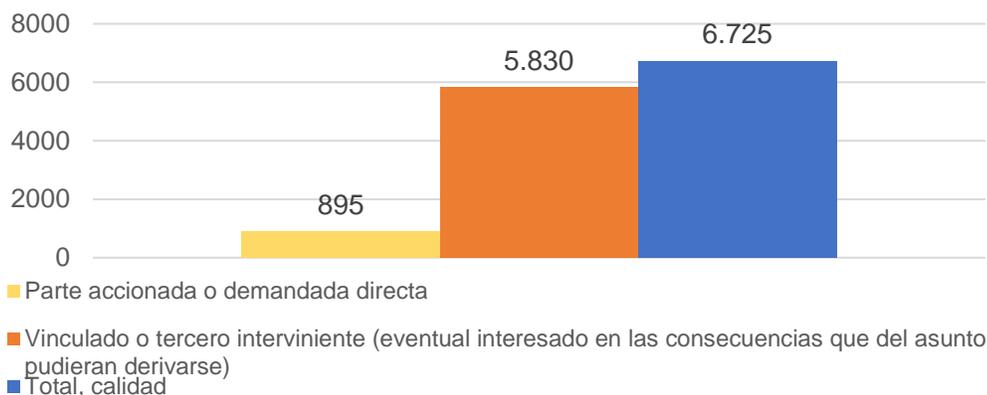
demuestra que la labor de defensa ejercida por la Entidad y los múltiples fallos favorables con los que se cuenta han sido contundentes al momento de destacar la actuación oportuna y eficaz de la SFC y han persuadido las pretensiones resarcitorias a la que aspiraban los demandantes.

Se recibieron y atendieron 7.694 acciones de tutela y trámites relacionados con asuntos afines, discriminados de la siguiente manera:

- 895 acciones de tutela en las que la SFC actuó como accionada directa.
- 5.830 acciones de tutela en las que la SFC intervino como vinculada o tercero interesado.
- 745 trámites originados en acciones de tutela que generaron intervenciones, generalmente relacionadas con asuntos en los que la SFC fue vinculada con posterioridad a la sentencia o para el cumplimiento del fallo respectivo
- 224 trámites originados en acciones de tutela en los que la SFC fue requerida para suministrar información relacionada con los representantes legales de entidades vigiladas.

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

Gráfica 5: Clasificación de tutelas



Fuente: Dirección Jurídica

Los temas más recurrentes de las seis mil setecientos veinticinco (6.725) acciones de tutela en las cuales se actuó en el año 2023, fueron las presuntas vulneraciones por parte de las entidades vigiladas al derecho de petición (48,6%), al habeas data (27,4%) y a la seguridad social (14,6%).

Entre otros avances y logros durante la vigencia se encuentran los siguientes:

- La defensa judicial ha sido efectiva, lo cual se ve reflejado en el índice de favorabilidad de las sentencias en firme para la SFC, el cual llegó al 99% en procesos judiciales y en acciones de tutela.
- Pese a continuar incrementándose en más de tres veces, desde el año 2017 al 2023, las acciones de tutela en las que la Entidad fue accionada o vinculada (2160 a 6725), el proceso de Defensa Jurídica cumplió con los objetivos propuestos y los indicadores de

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

eficacia y eficiencia en la atención de tales acciones.

- Se realizaron las capacitaciones programadas en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) relacionadas con la prevención del daño antijurídico a las distintas áreas misionales sobre aspectos relevantes en el trámite sancionatorio, cumpliendo los objetivos de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Entidad para 2022 y 2023.
- El fortalecimiento jurídico de las actuaciones administrativas en temáticas misionales, en las cuales se evidencia el respeto por el derecho al debido proceso y de defensa de los investigados, permitió que la SFC pueda mantener una tasa de éxito procesal muy alta y así mismo esto ha conllevado una reducción en el número de demandas que se presentan en contra de la Entidad derivadas de sus actuaciones administrativas sancionatorias.

### 7.4. Control disciplinario

En el periodo de evaluación se presentaron las siguientes cifras:

Tabla 8. Gestión disciplinaria

Actuaciones en trámites	Cantidad
Indagaciones previas	3
Investigaciones disciplinarias en etapa de investigación	8
Investigaciones disciplinarias en juzgamiento	0
<b>Total</b>	<b>11</b>
Actuaciones finalizadas	Cantidad
Indagaciones previas	5
Investigaciones disciplinarias evaluadas con archivo	6
Investigaciones disciplinarias evaluadas con pliego	1
Decisiones inhibitorias	23
Traslado de competencia	3
<b>Total</b>	<b>38</b>

Fuente: Oficina de Control Disciplinario

### 7.5. 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.

#### 7.5.1. 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 enero a diciembre de 2023 se gestionaron 460 procesos de selección. De ellos, el 60% de los aspirantes fueron internos (276) y 40% externos (184); como resultado se nombraron y posesionaron 253 aspirantes.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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 diciembre de 2023 la Entidad contaba con 684 teletrabajadores.

### 7.5.2. Generación de conocimiento y competencias para el talento humano

Entre enero y diciembre de 2023, la SFC logró fortalecer el conocimiento y competencias de su talento humano, aportando a los objetivos institucionales y a la capacidad de los servidores en su labor en el marco de cuatro ejes de formación: jurídico, innovación y tecnología, investigación y supervisión y, apoyo a la gestión a través de 163 capacitaciones nacionales y en el exterior que se desarrollaron en modalidades virtual y presencial.

Con la asignación presupuestal del Plan Institucional de Capacitación (PIC) para el 2023, las herramientas internas y los programas ofrecidos por otras entidades públicas, la Entidad logró capacitar 947 de 1081 servidores de la Entidad, los cuales participaron en promedio entre una y nueve capacitaciones, así:

Gráfica 6. Programa de capacitaciones desarrollados



Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

### 7.5.3. Estímulos institucionales

La SFC reconoció y premió dentro del período enero 2023 y diciembre 2023 a 47 funcionarios, en cuatro categorías: i) Mejores funcionarios en cada nivel jerárquico (33 funcionarios); ii) Docente interno (1 funcionario); y iii) Mejor equipo de trabajo (13 funcionarios). Con lo anterior, se logró exaltar los desempeños de todos los funcionarios.

Así mismo, dentro del Programa Institucional de Estímulos, la Entidad otorgó a sus funcionarios 10 créditos condonables por prestación de servicios para adelantar estudios de posgrado, con una inversión de \$158.916.000. En el período de este informe se financiaron 7 programas en modalidad de especialización y 3 en modalidad de maestría, logrando fortalecer la formación en educación superior del talento humano de la SFC.

### 7.5.4. Bienestar

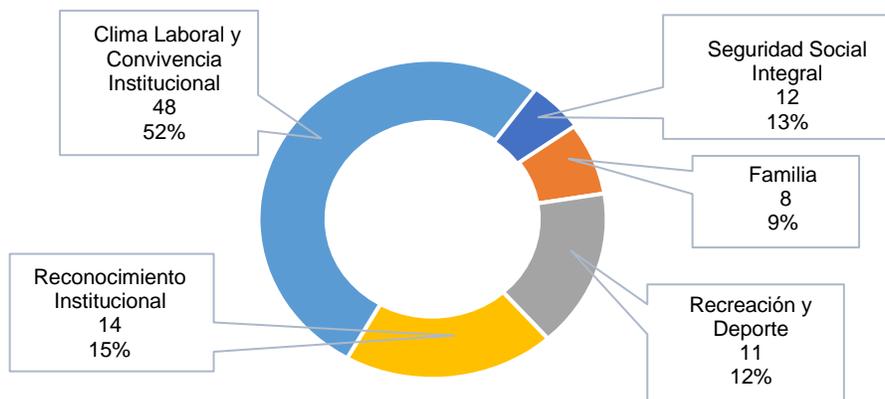
En relación con el Plan de Bienestar, se desarrollaron 93 actividades dentro de cinco ejes de

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

trabajo, con los que se logró crear, mantener y mejorar las condiciones de desarrollo integral de los servidores, el mejoramiento de su nivel de vida, salud y familia.

Gráfica 7. Actividades de bienestar  
**Programas de bienestar por ejes de trabajo**



Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

### 7.5.5. 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 enero a diciembre de 2023, se llevaron a cabo los exámenes periódicos de la siguiente manera:

Tabla 9: 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 Entidades 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.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

### 7.5.6. Gestión del clima organizacional

Para el periodo de enero a diciembre de 2023 se trabajó en el mejoramiento de los equipos de trabajo y el fortalecimiento de las competencias en trabajo en equipo, logrando fortalecer en ellos la comunicación, resolución de conflictos, manejo del tiempo, esto teniendo en cuenta la medición de Clima Organizacional hecha 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”.

### 7.5.7. 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 10: Comisiones enero – diciembre 2023

<b>Comisiones nacionales</b>	<b>Número de comisiones</b>
Supervisión y Control del Ejercicio Ilegal / Funcionamiento	370
Capacitación	22
Educación Financiera y Prevención	167
Servicio al Ciudadano	11
<b>Total</b>	<b>570</b>
<b>Comisiones internacionales</b>	<b>Número de comisiones</b>
Supervisión y Control del Ejercicio Ilegal	53
Capacitación	7
<b>Total</b>	<b>60</b>

Fuente: Secretaría General - Subdirección de Talento Humano

## 7.6. 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 Pública<sup>20</sup> que contemplan la adopción de tecnologías

<sup>20</sup> [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

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

emergentes o de cuarta revolución industrial en el marco de Gobierno Digital<sup>21</sup>, la SFC ha priorizado desde enero del 2023 los siguientes objetivos:

### 7.6.1. Ampliación, renovación e implementación de tecnologías de información

La SFC ha trabajado 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 estableció el rediseño del sitio web para facilitar su uso desde cualquier lugar de Colombia y entregar información acorde a sus necesidades.

Se estructuró un plan de trabajo para la migración de 11 aplicaciones como SIRI, Información Relevante, Prospectos de información y adendas, Información básica, Certificado TRM, Certificado Existencia Bancaria, Certificado Interés Bancario Corriente, Certificado Captación bancaria, Certificado Defensor del Cliente, Posesiones.

Así mismo, se realizaron pruebas de concepto para la implementación de un nuevo modelo de datos y analítica que sea más flexible, eficiente y escalable para que responda a las necesidades de la Superintendencia y su visión hacia SupTech (Supervisión Tecnológica), para ello se implementó una arquitectura de prueba y se viene realizando pruebas con 10 formatos. El 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*<sup>25</sup>.

También se avanzó en la implementación del modelo de seguridad para la SFC, incorporando funcionalidades como la doble autenticación, DLP, BitLocker y Defender for Cloud, que buscan fortalecer la seguridad informática de la SFC.

### 7.6.2. Gobierno digital

La SFC realizó una evaluación fundamentada en los dominios de arquitectura empresarial del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia - MINTIC 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.

---

<sup>21</sup> **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.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

En este contexto, se generó una propuesta de diseño de la arquitectura de TI en la nube pública y en la definición de estrategias 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 y 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 ha fortalecido el 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, en el marco de un gobierno de seguridad, políticas y procedimientos orientados a mejorar las capacidades de anticipación, respuesta, adaptación y recuperación ante eventos.

### 7.7. Proveedores que contribuyen al quehacer de la entidad

En el corte del 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023 se ejecutó el Plan Anual de Adquisiciones mediante el cual se adelantaron 91 procesos de los cuales derivaron la adjudicación de 97 contratos y/o órdenes de compra<sup>22</sup>, generándose 4 procesos desiertos, como se detalla a continuación:

Tabla 11: Procesos de contratación 2023  
(Cifras en millones de pesos)

Estado	# Procesos	# Contratos / órdenes de compra	Valor Programado	Valor Total Suscrito
Adjudicado	91	97	\$ 40.528,59	\$ 35.923,13
Declarado desierto	4	0	\$ 525,40	\$ 0,00
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>\$ 41.053,99</b>	<b>\$ 35.923,13</b>

Fuente: Grupo de Contratos

Al respecto, las órdenes de compra se tramitaron mediante mecanismo de agregación por demanda, adquisición de grandes superficies y acuerdos marcos de precios; instrumentos dispuestos por Colombia Compra Eficiente.

A continuación, se presenta el detalle de los contratos y órdenes de compra:

Tabla 12: Modalidades de contratación 2023  
(Cifras en millones de pesos)

Modalidad de Contratación	# de Contratos / órdenes de compra	Valor	Peso % presupuestales
Agregación por Demanda	4	\$ 5.632,60	15,68%
Adquisición Grandes Superficies	4	\$ 198,84	0,55%

<sup>22</sup> El mayor número de contratos reflejado frente a la cantidad de procesos adelantados se debe a la adjudicación por lotes, en la cual de un proceso de selección se puede generar uno o más contratos u órdenes de compra.

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

Modalidad de Contratación	# de Contratos / órdenes de compra	Valor	Peso % presupuestales
Acuerdo Marco de Precios	15	\$ 9.198,39	25,61%
Contratación Directa	21	\$ 6.777,24	18,87%
Concurso de Méritos	3	\$ 522,82	1,46%
Licitación Pública	5	\$ 6.481,29	18,04%
Mínima Cuantía	23	\$ 463,27	1,29%
Selección Abreviada Menor Cuantía	7	\$ 1.966,24	5,47%
Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	15	\$ 4.682,43	13,03%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>\$ 35.923,13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Grupo de Contratos.

## 7.8. Infraestructura interna al servicio de los funcionarios

Durante el periodo de enero 2023 a diciembre 2023, la Entidad continuó con su responsabilidad de contar con unas instalaciones físicas idóneas para el trabajo de sus funcionarios. Para ello, la entidad enfocó sus esfuerzos en el desarrollo de proyectos que permitieron la conservación de las instalaciones de la SFC. En este sentido se desarrollaron los siguientes proyectos de obra enfocados de la siguiente manera:

- Cambio de las puertas vehiculares ubicadas en los accesos de sótano 1 y 2.
- Suministro e instalación de piso acústico para los auditorios del edificio sede.
- Suministro e instalación de puertas de salida de emergencia en el polideportivo y en los sótanos 1 y 2.
- Adecuación y remodelación de las baterías de baños instaladas en el edificio.
- Interventoría técnica, administrativa y financiera del contrato que surja como resultado del proceso licitatorio SF.LP-005-2023, cuyo objeto es “Contratar por precios unitarios las labores de adecuación y remodelación de las baterías de baños instaladas en el edificio de la Superintendencia Financiera de Colombia”.
- Desmonte, suministro e instalación de ventanas insonorizadas para los auditorios.

Cabe resaltar que para el adecuado desarrollo de estos proyectos y cumpliendo las especificaciones legales, se suscribieron las interventorías respectivas.

### 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, la SFC a través del 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” el cual permitió para el 2023:

- 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 vigentes.

### **7.9. Organización de la memoria institucional**

Durante la vigencia 2023, se implementaron actividades con el propósito de avanzar en el fortalecimiento de la Gestión Documental al interior de la Entidad, entre las cuales se resaltan las siguientes:

#### **7.9.1. Pilotos de organización archivística**

Se realizó cuatro (4) ejercicios de organización archivística de la documentación, en las siguientes dependencias:

- Grupo de Contabilidad: Se organizaron veinte (20) cajas con doscientos siete (207) carpetas, correspondientes a los siguientes trámites: 828 “Balance General”; 830 “Boletines de Deudores Morosos del Estado”; 839 “Registros Contables”; 1181 “Actas de Comité Técnico de Sostenibilidad Contable” y 1361 “Conciliaciones”.
- Dirección Legal de Seguros: Como resultado final de este proceso se recibió en transferencia en el Archivo Central de la SFC, nueve (9) Cajas con ochenta (80) carpetas, correspondientes a los trámites: 401 “Utilización Red de Oficinas”, 420 “Información Reaseguros”, 773 “Correspondencia Informativa”.
- Grupo de Notificaciones y Registro: Se organizaron y recibieron en el archivo central, cuatro (4) cajas con treinta y tres (33) carpetas, correspondientes al trámite 980 “Resoluciones” del año 2018.
- Grupo de Desarrollo Integral de las Personas: Como resultado final de este proceso se recibió en total en Transferencia en el Archivo Central de la SFC, una (1) caja con catorce (14) carpetas, correspondientes al Trámite 851 “Actas del Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano” de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La realización de estos pilotos permitió la reducción del volumen de documentos en soporte papel que aún se conservan en dependencias de la SFC.

#### **7.9.2. Capacitación y sensibilización archivística**

En este mismo sentido, durante 2023, se realizaron 17 charlas de capacitación y sensibilización archivística dirigidas a todos los funcionarios de la Entidad. En estas charlas

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

fueron convocadas la totalidad de las dependencias de la SFC con una participación de 120 funcionarios.

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

### **7.9.3. Transferencias documentales primarias**

En relación con la recepción de transferencias documentales primarias (de los archivos de gestión al archivo central), teniendo en cuenta las charlas de capacitación y sensibilización archivística impartidas a los funcionarios de la Entidad, se recibieron 57 transferencias primarias las cuales están conformadas por 243 cajas, 2.901 carpetas, con aproximadamente 81 metros lineales de documentos.

### **7.9.4. Relacionamiento con el Archivo General de la Nación**

La SFC atendió una visita de inspección y control realizada por el Archivo General de la Nación, cuyo cierre se llevó a cabo el día 17 de julio de 2023 donde se destacaron las fortalezas de la gestión documental implementada en la Entidad y se comunicó que no presentó ningún hallazgo, por lo cual, no fue necesario diseñar e implementar ningún Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA).

Asimismo, el 12 de diciembre de 2023, la SFC recibió el certificado de convalidación de las Tablas de Retención Documental correspondientes a la estructura orgánica de la Entidad establecido mediante el Decreto 1848 de 2016, lo cual permite que la Entidad avance en el proceso de evaluación y convalidación de las Tablas de Retención Documental con base en la estructura del Decreto 2399 de 2019.

## **7.10. Gestión de recursos para el logro de los objetivos**

### **7.10.1. Ejecución presupuestal**

En el ejercicio fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre 2023, la Superintendencia Financiera de Colombia ejecutó un total de \$291.320 millones en obligaciones, lo que representa el 87,36% del presupuesto asignado para dicho periodo. Dentro de este marco, los recursos destinados a Funcionamiento fueron ejecuta dos por un monto de \$257.033 millones, equivalente al 86,44%, mientras que los recursos des tinados a Proyectos de Inversión alcanzaron una obligación de \$34.286 millones, con una ejecución del 94,91%.

### **7.10.2. Estados financieros**

#### **Estado de situación financiera 2023**

En cuanto al efectivo o su equivalente a efectivo, su función está dada en el recaudo de las contribuciones del sector financiero y los registros nacional de valores y emisores. Para el corte al 31 de diciembre de 2023, se observa que la mayoría de los cobros fueron pagados por las entidades dando cumplimiento a los actos administrativos que fueron emitidos por la entidad. Sin embargo, durante la vigencia 2023, los procesos fueron ligeramente más

# INFORME DE GESTIÓN SFC

## 2023

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 significativas sobre sale a 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 13. Estados Financieros - Activos  
(Cifras en millones de pesos)

Activo	31-dic-23	% Part.
<b>Activo circulante</b>		
Efectivo y equivalente al efectivo	\$1.139,50	1,10%
Cuentas por cobrar	\$6.891,00	6,65%
Otros activos	\$49.218,20	47,49%
<b>Total, Activo Circulante</b>	<b>\$57.248,70</b>	<b>55,24%</b>
<b>Activo fijo</b>		
Propiedades, Planta y Equipo	\$46.389,20	100,00%
<b>Total, Activo Fijo</b>	<b>\$46.389,20</b>	<b>44,76%</b>
<b>Total, Activo</b>	<b>\$103.637,90</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

Tabla 14. Estados Financieros - Pasivos - Patrimonio  
(Cifras en millones de pesos)

Pasivo	31-dic-23	% Part.
Cuentas por pagar	\$39.381,80	15,98%
Beneficios a los empleados	\$29.286,90	11,89%
Provisiones	\$177.746,10	72,13%
Otros pasivos	\$0,20	0,00%
<b>Total, Pasivo</b>	<b>\$246.415,00</b>	<b>100,00%</b>
<b>Patrimonio</b>		
Patrimonio neto	-\$127.365,50	
Utilidad del ejercicio	-\$15.411,60	
<b>Total, patrimonio</b>	<b>-\$142.777,10</b>	
<b>Total, Pasivo y Patrimonio</b>	<b>\$103.637,90</b>	

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

### 7.10.3. Estado de resultados - Principales variaciones

En relación con el estado de resultados es relevante destacar que el gasto de administración y de operación para el período 2023 representa el 81,55%. Este peso se atribuye principalmente al gasto asociados a gastos de personal.

# INFORME DE GESTIÓN SFC 2023

Tabla 15: Estados de resultados  
(Cifras en millones de pesos)

<b>Ingresos</b>	<b>31-dic-23</b>	<b>% Part.</b>
Ingresos fiscales	\$299.314,10	98,85%
Operaciones interinstitucionales	\$109,9	0,04%
Otros ingresos	\$3.366,50	1,11%
<b>Total, Ingresos</b>	<b>\$302.790,50</b>	<b>100,00%</b>
<b>Gastos</b>	<b>31-dic-23</b>	<b>% Part.</b>
De Administración y de Operación	\$259.505,20	81,55%
Deterioro, Depreciaciones, Amort.	\$22.746,40	7,15%
Transferencias y subvenciones	\$30.993,80	9,74%
Operaciones interinstitucionales	\$4.784,70	1,50%
Otros gastos	\$172,1	0,05%
<b>Total, Gastos</b>	<b>\$318.202,20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>-\$15.411,70</b>	

Fuente: Secretaría General - Subdirección Financiera

## 7.11. Gestión de cobro para la recuperación de los recursos

A continuación, el informe de la gestión adelantada en materia de Cobro Coactivo entre el 1 de enero y al 31 de diciembre de 2023.

### Estado de la cartera vigente al 31 de diciembre de 2023:

#### Procesos coactivos y persuasivos vigentes.

Se encontraban vigentes 181 procesos por cuantía de \$13.957.360.657,66 distribuidos así:

Tabla 16: Procesos vigentes por clase  
(Cifras en millones de pesos)

<b>Procesos vigentes por clase</b>		
<b>Procesos vigentes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Cuantía</b>
Multas	155	\$ 13.712,20
Contribuciones	21	\$ 194.233,18
Cuotas Partes Pensionales y Otros	5	\$ 50.926,96
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>\$ 13.957,36</b>

Fuente: Dirección Jurídica

# INFORME DE GESTIÓN SFC 2023

Gráfica 8: Cartera vigente a diciembre 2023



Fuente: Dirección Jurídica

## 7.11.1. Recaudo durante la vigencia 2023.

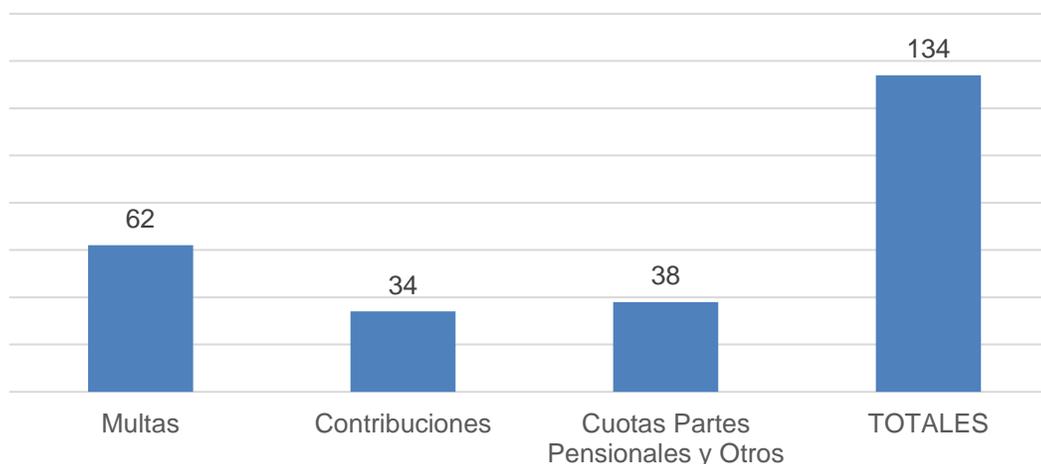
En el año de 2023 se recaudaron los siguientes valores:

Tabla 17: Recaudo vigencia 2023

Clase de Obligación	No. Procesos	Valor aplicado a capital	Valor aplicado a intereses	Total
Multas	62	\$ 514.250.244,01	\$153.790.258,09	\$ 668.040.502,10
Contribuciones	34	\$ 1.287.563.723,52	\$ 31.612.175,15	\$1.319.175.898,67
CPP y Otros	38	\$ 324.144.340,00	\$ 13.101.927,00	\$ 337.216.267,00
<b>TOTALES</b>	<b>134</b>	<b>\$ 2.125.958.307,53</b>	<b>\$ 198.504.360,24</b>	<b>\$ 2.324.432.667,77</b>

Fuente: Dirección Jurídica

Gráfica 9: Recaudo vigencia 2023



Fuente: Dirección Jurídica



100 AÑOS

---

INFORME DE GESTIÓN SFC  
2023