



**Superintendencia Bancaria  
de Colombia**

**INFORME DE LABORES DEL  
SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**2001**

**Bogotá, D.C. Colombia**

# Directivos

PATRICIA CORREA BONILLA  
Superintendente Bancario

EDGAR ENRIQUE LASSO FONSECA  
Superintendente Delegado  
para Intermediación Financiera Uno

GUSTAVO SERRANO AMAYA  
Superintendente Delegado  
para Intermediación Financiera Dos

JORGE BERMÚDEZ SALGAR  
Superintendente Delegado  
para Intermediación Financiera Tres

LUCÍA VILLATE PARÍS  
Superintendente Delegado  
para Seguros y Capitalización

MARÍA TERESA BALEN VALENZUELA  
Superintendente Delegado  
para Entidades Administradoras  
de Pensiones y Cesantías

RICARDO LEÓN OTERO  
Superintendente Delegado Técnico

GABRIEL HERNÁN AGUILAR LEAL  
Superintendente Delegado Jurídico

CRISTINA IRAGORRI VALENCIA  
Secretario General

**COORDINADORA DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES**

Claudia María Granada García

**DISEÑO, DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN**

Publicaciones Superintendencia Bancaria de Colombia

Mayo de 2002

# Contenido

## INTRODUCCION

INFORME DE GESTIÓN SOBRE EL CONTROL EJERCIDO A LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA .....	7
--	---

<b>I. FORTALECIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN .....</b>	<b>9</b>
1. INSPECCIÓN IN SITU .....	9
2. ORDENES DE PROVISIÓN Y/O AJUSTES .....	10
3. CAPITALIZACIONES Y PROCESOS DE REORDENAMIENTOS .....	10
4. MEDIDAS CAUTELARES, TOMAS DE POSESIÓN Y MEDIDAS DE REORDENAMIENTO (ANEXO N° 3) .....	11
5. GOBIERNO CORPORATIVO .....	12
6. MODERNIZACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN .....	13
7. SUPERVISIÓN COMPRENSIVA Y CONSOLIDADA .....	14
8. SUPERVISIÓN TRANSFRONTERIZA .....	14
9. OTROS TÓPICOS DE INTERÉS .....	15
10. EVOLUCIÓN DEL SECTOR VIGILADO .....	16
 <b>II. REGULACIÓN .....</b>	 <b>19</b>
1. CONTROL DE RIESGOS .....	20
1.1 Supervisión de operaciones de tesorería (C.E. 88/00) .....	20
1.2 Riesgos de mercado (C.E. 42/01) .....	21
1.3 Riesgo crediticio (C.E. 50 y 51/01) .....	22
1.4 Valoración de garantías (C.E. 34/01) .....	23
1.5 Provisión bienes inmuebles recibidos en pago, destinados a vivienda (C.E. 032/01) .....	23
1.6 Modificación al patrimonio técnico (C.E. 48/01) .....	24
2. RÉGIMEN DE INVERSIONES .....	24
2.1 Régimen de inversiones (C.E. 03 y 23 de 2001) .....	24
3. SEGUROS .....	25
3.1 Sistema general de riesgos profesionales (C.E. 60/01) .....	25
3.2 Registro de reaseguradores y corredores de reaseguros del exterior (REACOEX) (C.E. 54/01) .....	26
3.3 Seguro de enfermedades de alto costo (C.E. 45/01) .....	27
4. PENSIONES .....	27
4.1 Régimen de inversiones (C.E. 10/01) .....	27
4.2 Límite a la posición descubierta de los fondos de pensiones en inversión en moneda extranjera (C.E. 25/01) .....	28
4.3 Modificación del PUC de los fondos de cesantía y de pensiones .....	28

5.	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE .....	29
5.1	Transmisión de información financiera y contable de las casas de cambio (C.E. 37/01) .....	29
5.2	Eliminación de los ajustes integrales por inflación (C.E. 14/01) .....	30
5.3	Costos financieros que cobran los establecimientos de crédito por la prestación de sus servicios a sus clientes (C.E. 38/01) .....	30
5.4	Informe sobre endeudamiento de clientes (C.E. 61/01) .....	31
6.	PROYECTO DE REFORMA AL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO. PROYECTO DE LEY 106-01 CÁMARA .....	31
7.	PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL DECRETOS .....	45
<b>III.</b>	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>51</b>
1.	ATENCIÓN DE CONSULTAS .....	51
2.	ATENCIÓN DE QUEJAS .....	52
3.	SANCIONES .....	54
4.	POSESIONES .....	55
<b>IV.</b>	<b>TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>57</b>
1.	PRINCIPALES PRODUCTOS .....	58
1.1	Estadísticas financieras .....	58
1.2	Créditos de vivienda .....	60
1.3	Quejas .....	60
1.4	Sanciones .....	61
1.5	Publicación de boletines y compendios de jurisprudencia y doctrina .....	61
2.	OTROS PRODUCTOS .....	62
<b>V.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>65</b>
1.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	65
2.	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	66
2.1	Grupo de Documentación y Archivo .....	66
2.2	Grupo de Correspondencia .....	67
2.3	División Administrativa .....	69
2.3.1	Grupo Interno de Trabajo de Compras .....	72
2.3.2	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales .....	74
2.3.3	Grupo Interno de Trabajo de Almacén e Inventarios .....	77
2.3.4	Grupo de Biblioteca .....	79
2.4	División Financiera .....	82
2.4.1	Grupo de Presupuesto .....	84
2.4.2	Grupo de Contabilidad .....	85
2.4.3	Grupo de Pagaduría .....	87
3.	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....	88
3.1	Capacitación .....	88
3.2	Bienestar y salud ocupacional .....	89
3.3	Administración de personal .....	92
ANEXO	.....	95

# Introducción

---

## **INFORME DE GESTIÓN SOBRE EL CONTROL EJERCIDO A LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA AÑO 2001**

El año 2001 se destacó como uno de los más importantes en cuanto a cambios fundamentales del marco regulatorio y de supervisión en Colombia a raíz de la expedición de las Circulares Externas 88 del 2000 (Requisitos Mínimos de Administración de Riesgos que deberán cumplir las entidades vigiladas para la realización de sus operaciones de tesorería); Externa 34 de 2001 (reprecio de las garantías); Externa 42 (Criterios y procedimientos para la medición de riesgos de mercado); Externa 46 (valoración a precios de mercado de los bienes recibidos en pago); y, Externa 50 (Gestión de riesgo crediticio y de contratos de leasing).

Estas modificaciones de la normatividad frente al manejo de los riesgos de crédito y riesgos de mercado se orientaron al desarrollo de métodos efectivos y verificables de control y valoración a precios de mercado de los principales activos dentro y fuera del balance de los establecimientos de crédito, en un marco de autoregulación, esto es, permitir que las entidades vigiladas diseñen, modelen y establezcan su tolerancia al riesgo. En esa misma dirección se enfatizó la supervisión en los riesgos de gestión y operativos, entre los que cabe destacar la valoración de los diferentes procesos inherentes a los riesgos de crédito, a la tesorería, a la gestión de activos y pasivos y a los bienes recibidos en pago.

La nueva normativa acorde con los lineamientos de Basilea respecto de la gestión de riesgos del sistema financiero y con la política de la Superintendencia Bancaria orientada al fortalecimiento de la supervisión in-situ durante el año 2001, conllevó a intensificar las visitas de inspección con el objeto de identificar la cultura de riesgo que prevalece en las instituciones vigiladas y, de esta forma, diagnosticar, sugerir y/o requerir los ajustes o correctivos conducentes a multiplicar e irradiar dicha cultura al interior de las entidades y del sistema.

Para lograr este objetivo se trabajó intensamente durante el transcurso del año; sin embargo, es preciso mencionar que aún falta afinar y profundizar este proceso, lo que implica cambiar enfoques, culturas, modos de realizar las cosas. Incluso en países que tienen una cultura desarrollada de manejo de riesgo, las técnicas y sistemas para su control llevan implícitos una serie de cambios para las formas y actitudes tradicionales de pensar.

De ahí la importancia de modificar el marco regulatorio y las prácticas que utilizamos hoy en Colombia para manejar los riesgos financieros.

Igualmente, la Superintendencia Bancaria viene aportando su cuota correspondiente garantizando que al interior de la misma se genere un cambio en el modelo de supervisión que implique una nueva cultura para los inspectores y funcionarios de la entidad.

Por otra parte la entidad participó activamente en la elaboración del proyecto de ley de Reforma al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que cursa en la actualidad en el Congreso y entre otros en la expedición del Decreto 1720 de 2001, norma que estableció la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito.

Todos los anteriores desarrollos normativos y regulatorios han sido expresión de los esfuerzos en que ha estado empeñada esta Superintendencia en la homologación a estándares de supervisión internacionales entre los que se destaca sobre manera, aquellos recomendados por el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria.

A continuación se resumen las principales actividades realizadas por la Superintendencia Bancaria en relación con las entidades vigiladas.

# I

---

## **Fortalecimiento de la Supervisión**

### **1. INSPECCIONES IN SITU**

Dentro de este marco la Superintendencia Bancaria encaminó sus mejores esfuerzos hacia la asimilación de esta nueva cultura de gestión de riesgos. Para el efecto desarrolló su plan de visitas orientado, entre otros, al conocimiento de los procesos operativos con énfasis en gestión de riesgos de crédito y tesorería; a la valoración de los riesgos crediticios y de tesorería (inversiones, liquidez y derivados); riesgos operacionales; de gestión; y de lavado de activos.

Para cumplir con dicho objetivo, en primera instancia, se llevó a cabo el estudio de las autoevaluaciones respecto de los riesgos de tesorería de cada uno de los establecimientos de crédito y posteriormente se efectuaron visitas encaminadas a la verificación de éstas. Lo anterior con el objetivo primordial de realizar un primer diagnóstico de la gestión y cultura de riesgos inherentes a la tesorería.

Del mismo modo se desarrollaron 61 visitas de carácter general y 244 especiales, con el propósito de conocer, entre otros, los principales procesos



desarrollados por las entidades (gestión del riesgo crediticio y bienes recibidos en pago, etc.) e identificar las posibles debilidades de control (Anexo 1). Posteriormente, con el fin de evaluar los riesgos crediticios y la aplicación de la cultura de riesgos de manera integral, se realizaron visitas de carácter general a las principales regionales de los Bancos Santander, BBV Banco Ganadero, Bogotá, Popular, Agrario, Bancafé y Aliadas.

De otra parte, con el objeto de darle pleno desarrollo al Acuerdo para la Supervisión Consolidada suscrito entre la Superintendencia de Bancos de Panamá y este ente de control, durante noviembre de 2001 se llevaron a cabo dos visitas de inspección en Panamá a las filiales de los Bancos de Bogotá y de Occidente. Dichas visitas tuvieron por objeto revelar los principales riesgos financieros y la adecuación del proceso de prevención de lavado de activos de las mencionadas filiales; igualmente, tuvieron por objeto tanto valorar el cumplimiento de los compromisos suscritos entre los bancos matrices y la Superintendencia Bancaria, como identificar las posibles debilidades del propio Acuerdo de Cooperación suscrito con Panamá, resultantes de esta primera experiencia de supervisión consolidada.

Finalmente, cabe resaltar que en conformidad con la directriz institucional, dentro de las visitas de carácter general efectuadas por la Superintendencia se valoraron los riesgos inherentes al SIPLA – Sistema de Información para la Prevención del Lavado de Activos.

## **2. ÓRDENES DE PROVISION Y/O AJUSTES**

Como resultado de las inspecciones in situ antes reseñadas efectuadas a 305 entidades (generales y específicas), se ordenaron provisiones y/o ajustes por valor total de \$842.201 millones, correspondientes principalmente a los riesgos crediticio y operacional. (Anexo No. 2)

## **3. CAPITALIZACIONES Y PROCESOS DE REORDENAMIENTO**

Durante los años 1999 y 2000 se llevaron a cabo importantes procesos de capitalización efectuados, unos a raíz de la necesidad de fortalecer las

entidades en acatamiento a órdenes dadas por el ente supervisor como resultado de la valoración de los riesgos y su plena revelación al mercado y, otras efectuadas por propia cuenta de las entidades.

Como continuación del proceso de fortalecimiento patrimonial antes reseñado, en el año 2001 se efectuaron capitalizaciones por las entidades vigiladas por \$2.158.801 millones (Anexo No. 2), unas resultantes de la línea diseñada por FOGAFIN, en virtud de la expedición de la Resolución 006 de 2001, para el fortalecimiento de las BECH (Bancos especializados en cartera hipotecaria), como fueron los casos, entre otros, de AV Villas, Colpatria, Colmena y Conavi, por valor de \$716.000 millones, y las restantes capitalizaciones o bien con recursos de los accionistas o a raíz de la capitalización de utilidades o revalorización del patrimonio, por valor total de \$1.590.201 millones.

Cabe señalar que durante el año se reglamentaron los procesos de saneamiento voluntario en virtud de las Circulares Externas 29 de junio 29 de 2001 y 33 de julio 19 de 2001, a los cuales se acogieron, dentro de sus procesos de reordenamiento, AV Villas, Corficolombiana, Colpatria, Colmena y Conavi, entre otros.

#### **4. MEDIDAS CAUTELARES, TOMAS DE POSESIÓN Y MEDIDAS DE REORDENAMIENTO (Anexo No. 3)**

Se destacan como hechos de supervisión del año 2001, los casos de AV Villas, Colpatria, Colmena, Conavi y Corficolombiana. El primero de ellos, AV Villas, por iniciar un Programa de Recuperación en virtud del Decreto 2817 de 2000, el cual fue ordenado mediante oficio el 3 de agosto de 2001, con una combinación de metas cuantitativas (capitalización por \$260.000 millones y cumplimiento de indicadores financieros) y cualitativas o acciones de gestión por parte de la organización. Dicho programa de recuperación se diseñó y ordenó como parte de la estrategia general de revelación de riesgos financieros y operacionales en que estuvo empeñada la Superintendencia para todos los BECH y con el objeto de evitar que la entidad incurriera en causal de toma de posesión o para subsanarla.

Dentro de este mismo proceso se enmarcan las recuperaciones de Colpatria, Colmena y Conavi, con capitalizaciones que ascendieron a \$100.000 millones, \$150.000 millones y \$206.000 millones respectivamente, e igualmente en todos los casos acompañados de medidas de gestión.

En el caso de Corficolombiana se ordenó mediante oficio del 26 de noviembre de 2001, la adopción de un Plan de Reordenamiento tendiente a subsanar las tendencias de deterioro de la entidad y con el objeto de evitar que la entidad incurriera en causal de toma de posesión o para subsanarla. Dicho Plan contempló, de manera análoga a los Programas de Recuperación mencionados anteriormente, metas cuantitativas (capitalización por \$130.000 millones y cumplimiento de indicadores financieros) y metas cualitativas o de gestión.

Es de resaltar el caso de Cofinorte, entidad en relación con la cual, mediante Resolución 668 del 29 de junio de 2001, se adoptó la medida de toma de posesión de sus bienes, haberes y negocios, para llevar a cabo su administración por parte de Fogafín y con el propósito de adoptar las medidas para que la entidad pudiera continuar desarrollando su objeto social en condiciones adecuadas.

Durante el año 2001, dos (2) entidades se convirtieron en bancos; se formalizaron siete (7) cesiones de activos, pasivos y contratos; siete (7) fusiones; una (1) escisión; y, una (1) cancelación del permiso de funcionamiento.

## **5. GOBIERNO CORPORATIVO**

Acogiéndose a los conceptos implícitos en los Principios y Acuerdos de Basilea relacionados con el buen Gobierno Corporativo, se expidió la Circular Externa 067 de 2001, mediante la cual se definen los aspectos mínimos que debe contener el informe relacionado con las gestiones adelantadas por cada uno de los estamentos que componen el gobierno corporativo esto es la Junta Directiva y la Alta Gerencia.

En dicho informe se determinó la necesidad de revelar el grado de compromiso de la Junta Directiva y la Alta Gerencia en la determinación

de las políticas y perfil de riesgos y límites de las entidades; las políticas y división de funciones y la adecuación del modelo de arriba-abajo; los reportes a la Junta Directiva; la adecuación de la infraestructura tecnológica; las metodologías para la medición de riesgos; el grado de independencia de la estructura de la organización; la calificación del recurso humano; la verificación de las operaciones y de sus mecanismos de seguridad; y, la información en relación con el papel de las auditorías externas e internas.

## **6. MODERNIZACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN**

Esta Superintendencia con apoyo externo inició la labor de rediseño del proceso de inspección tendiente a su modernización y estandarización. El proyecto consta de cuatro grandes etapas de trabajo, la supervisión por niveles de riesgo, un sistema de evaluación de riesgo, la matriz de riesgos y la imbricación entre la matriz y el CAMEL como método de calificación interna de los principales riesgos de las entidades vigiladas.

Durante el año 2001, se trabajó en la primera de las etapas, la supervisión por niveles de riesgos, en desarrollo de la cual se estandarizaron sus definiciones, a saber: crediticio, de mercado, liquidez, operacional, legal, estratégico, reputacional y de lavado de activos; y se estructuró la matriz de riesgos institucional para cada uno de los procesos más relevantes de la actividad bancaria.

Con base en la estandarización de riesgos antes mencionada, para cada uno de los subprocesos de crédito (otorgamiento, desembolso, operación y seguimiento y cobro) se definieron los niveles de riesgo (alto, medio, moderado y bajo) para la construcción de la matriz.

En principio el proyecto está orientado a los establecimientos de crédito y en la segunda fase se trabajará con las sociedades fiduciarias, fondos de pensiones y cesantías y entidades de seguros.

## **7. SUPERVISIÓN COMPRENSIVA Y CONSOLIDADA**

Enmarcados en los principios de Basilea, relacionados con la supervisión global consolidada y al establecimiento de contactos e intercambio de información con otras autoridades de supervisión, se suscribió con la República de Panamá el Acuerdo de Cooperación o Entendimiento, el 10 de agosto de 2001 por la Superintendencia Bancaria de Colombia y el 13 de agosto del mismo año por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

El acuerdo tiene por objeto facilitar la supervisión consolidada de los bancos con sede en Colombia, mediante la vigilancia de los establecimientos transfronterizos de dichos bancos, situados como sucursal o subsidiaria en la jurisdicción panameña. Está enmarcado en los principios de reciprocidad, pertinencia, trato nacional y confidencialidad y estructurado en un clausulado relacionado con la concesión de licencias a nuevos bancos, las solicitudes de información, la supervisión en marcha de los establecimientos transfronterizos, las inspecciones in situ, la coordinación en marcha y cooperación en la prevención y combate del lavado de activos.

De otra parte en desarrollo de los análisis y evaluaciones de los estados financieros consolidados, tal como se observa en el Anexo No. 4 se autorizó la publicación de 38 estados financieros consolidados.

## **8. SUPERVISION TRANSFRONTERIZA**

En desarrollo de los Principios Básicos para una Adecuada Supervisión Bancaria, en particular los principios 23, 24 y 25 relacionados con la banca transfronteriza y de la Cláusula Sexta del Acuerdo de Cooperación o Entendimiento suscrito con Panamá, tal como se manifestó en el acápite “Inspecciones In Situ”, durante el año se llevaron a cabo dos inspecciones a filiales de bancos colombianas radicadas en ese país.

## 9. OTROS TÓPICOS DE INTERÉS

Se debe destacar la consolidación del proceso de depuración de la Banca Pública para cuyo efecto se trabajó en coordinación con otras agencias gubernamentales, esto es el FOGAFIN y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En el caso del Fondo Nacional del Ahorro, se adelantó una labor de asesoría, seguimiento y supervisión, tendiente a la normalización de las cifras del balance general, reorientación del plan de alianzas estratégicas, adecuación de la plataforma tecnológica, análisis del riesgo crediticio, oportunidad en la aprobación de los créditos y adecuación de los sistemas de amortización de los créditos de vivienda a la ley, buscando que la administración se comprometiera con dicha labor.

En lo relacionado con el proceso de conversión a cooperativas financieras, se trabajó con ellas para ratificar su convicción en este proceso y se continuó con el trámite de la solicitud, actualizando la información requerida para cuyo efecto se realizaron dos (2) inspecciones in situ de los cinco (5) casos pendientes. Adicionalmente se trasladaron a la Superintendencia de Economía Solidaria cuatro (4) cooperativas de ahorro y crédito.

Igualmente dentro de las funciones de la Superintendencia se adelantaron quince (15) visitas de inspección a posibles captadores masivos y habituales.

En lo respecta a la verificación del proceso liquidatorio de las cajas territoriales, al finalizar el año 2001 culminaron el proceso veinticinco (25) cajas, quedando cuarenta y dos (42) en curso.

Tomando en consideración que el artículo 64 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la Junta Directiva del Banco de la República exigió a las Casas de Cambio contar de manera permanente con un patrimonio superior a \$3.500 millones, ajustado según el índice de precios al consumidor del DANE, y que en el párrafo del artículo 85 ibídem, se previó que aquellas casas de cambio que al 11 de mayo de 2001 no hubieren cumplido con el requerimiento de capital, deberían liquidarse o efectuar las modificaciones en su denominación y razón social, plazo que fue ampliado hasta el 11 de agosto de 2001, se hizo necesario que las vigiladas adelantaran ante la

Superintendencia trámites tendientes a la capitalización de las sociedades y en especial lo relacionado con la autorización de los reglamentos de suscripción de acciones y aprobación de los correspondientes negociaciones a efectos de verificar la acreditación del carácter, idoneidad y solvencia patrimonial de las personas participantes en la operación. El proceso se adelantó en relación con ocho (8) entidades, resultando un grupo de doce (12) con patrimonios que oscilan entre los \$3.828 millones y \$14.415 millones del total de quince (15) que existían anteriormente. Se excluyeron de la vigilancia a las casas de cambio Servigiros S.A., Compañía de Moneda Internacional S.A., e Internacional de Divisas S.A.

Por último es de mencionar que se desarrollaron diecisiete (17) inspecciones in situ a entidades prestadoras de servicios funerarios.

## 10. EVOLUCIÓN DEL SECTOR VIGILADO

En el año de 2001, la Superintendencia Bancaria, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 334 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, sometió a consideración del Consejo Asesor y adelantó el trámite respectivo de los siguientes asuntos:

- Autorización de funcionamiento:
  - Banco de Crédito (Panamá) S.A., como oficina de representación en Colombia de un organismo financiero del exterior;
  - Scor Oficina de Representación en Colombia y Gerling Global Re Colombia Oficina de Representación, como oficinas de representación de reaseguradoras del exterior.
- Fusión:
  - Aon Risk Services Colombia S.A. Corredores de Seguros absorbió por vía de fusión a Gil y Carvajal S.A. Corredores de Seguros
  - La Compañía Mundial de Seguros S.A., absorbió por vía de fusión a Mundial de Seguros de Vida S.A.

- Aseguradora de Vida Colseguros S.A., absorbió por vía de fusión a Inversión Segura S.A., Compañía Colombiana Vitálica S.A. y A Compañía Celular del Litoral S.A.
- Cancelaciones de los permisos de funcionamiento:
  - Bank Of America Colombia
  - Banco Mercantil de Colombia S.A. -Banco Mercantil-
  - Interleasing S.A. Compañía de Financiamiento Comercial
  - Newcourt Leasing Colombia S.A. Compañía de Financiamiento Comercial
  - Almacenes Generales de deposito Almadelco S.A. -En Liquidación-
  - Mario Llano y Cia. Ltda Corredores de Seguros
  - Seguranza de La Costa Ltda Sociedad Corredora de Seguros
  - Barco Vargas S.A. Alberto Barco Vargas Corredores de Seguros
  - Probolsa Seguros Ltda, Corredor de Seguros
  - Banco Santander (Panamá) S.A.
  - Dresdner Bank Luxembourg S.A.
  - Lloyds Bank (Blsa) Limited
  - Pacific National Bank
  - Cumis Insurance Society Inc.
- Traslados de competencia:

Luego de efectuar las evaluaciones pertinentes, se dispuso el traslado de competencia a la Superintendencia de Economía Solidaria de las siguientes entidades:

- Cooperativa Trabajadores Ingenio Mayaguez –Cootraim-
- Cooperativa de Profesores y Empleados del Centro del Valle Coprocenva
- Cooperativa Financiera Crediflores
- Financiera Cooperativa Fincomercio Limitada
- Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia "Coomeva".



# II

---

## Regulación

En ejercicio de las facultades conferidas a la Superintendencia Bancaria particularmente por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el tema relativo al marco regulatorio que determinó la labor de la Superintendencia Bancaria en el año 2001, tuvo como fuertes de trabajo, básicamente el desarrollo de los siguientes temas: control de riesgos, fortalecimiento de la inspección in-situ, transparencia en la información, protección al consumidor, el enfoque a la autoregulación, el régimen de inversiones, valoración de garantías, provisiones, modificación del PUC para fondos de cesantía y de pensiones, eliminación de ajustes por inflación.

Al respecto cabe observar que con las instrucciones impartidas a las entidades vigiladas, así como en los decretos que fueron expedidos por el Gobierno Nacional, con la participación activa de la Superintendencia Bancaria, se pretendió promover la conciencia de mantener un adecuado sistema de control de riesgos para inversiones y crédito, así como el mejoramiento de la calidad de la información contable y financiera que se suministra, no sólo al ente de control sino también a los accionistas y al público en general.

Igualmente, uno de los principales campos de acción de la Superintendencia Bancaria, lo constituyó el proyecto de ley que reforma el estatuto Orgánico

del Sistema Financiero y que fuera sometido a consideración del H. Congreso Nacional, a iniciativa del Gobierno. En especial, y como se señala adelante, el proyecto no sólo contiene modificaciones estructurales al régimen de operaciones de las entidades vigiladas, sino que también las moderniza y, en este mismo orden de ideas, dinamiza las facultades de la Superintendencia Bancaria, a fin de permitirle un mejor ejercicio de su tarea de supervisión.

A continuación se indica en detalle el marco regulatorio expedido durante 2001 por parte de esta Superintendencia, así como los Decretos en cuya elaboración participó, distribuido en las siguientes categorías: control de riesgos, régimen de inversiones, seguros, pensiones, información financiera y contable, proyecto de reforma al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y participación en la elaboración de Decretos:

## **1. CONTROL DE RIESGOS**

### **1.1 Supervisión de operaciones de tesorería** (Circular Externa 88 de 2000)

Dado que las operaciones de tesorería han cobrado especial importancia dentro del sistema financiero, por su impacto en la solvencia y estabilidad de las entidades, se impone la existencia de un marco regulatorio y de supervisión claro y eficaz para la prevención de riesgos originados en estas operaciones.

En este sentido, el control de riesgos en las operaciones de tesorería por parte de las entidades resulta necesario entre otras, por las siguientes razones: en este tipo de transacciones se pueden presentar grandes ganancias o pérdidas en lapsos cortos, los niveles de volatilidad de las tasas de interés y tipos de cambio son elevados y la complejidad de los instrumentos transados ha aumentado considerablemente en los últimos tiempos.

Para confrontar y evidenciar este tipo de situaciones, la Superintendencia expidió la Circular Externa 88 de 2000, la cual establece los parámetros mínimos de gestión de riesgos que deberán cumplir todas las entidades

vigiladas para la realización de operaciones de tesorería. Esta circular entre otros aspectos establece requisitos de tipo cualitativo para las entidades vigiladas de manera que éstas puedan medir, gestionar y controlar los diferentes riesgos inherentes a las operaciones de tesorería.

Por lo anterior, la política de gestión y control de los riesgos originados en las operaciones de tesorería, debe ser fijada directamente por la Alta Gerencia de la entidad y contar con el conocimiento y aprobación de la Junta Directiva. Las políticas de medición y control de riesgos deben cubrir todos los riesgos inherentes al negocio de tesorería, esto es, deben existir estrategias, políticas y mecanismos de medición y control para los riesgos de crédito y/o contraparte, mercado, liquidez, operacionales y legales.

La Circular Externa 88 establece los límites a las exposiciones por riesgo, responsabilidades y reportes de control de riesgos, requisitos del sistema de control y gestión de riesgos inherentes al negocio de tesorería que deberán tener las entidades vigiladas, características mínimas de los análisis por tipo de riesgo, organización de las operaciones de tesorería, políticas de personal, seguridad en el cierre y contabilización de operaciones, auditoría y revelación de información.

## **1.2 Riesgos de mercado** (Circular Externa 42 de 2001)

Dentro de sus funciones de transformación de plazos, montos e instrumentos, las instituciones financieras están expuestas a riesgos de mercado, entendidos como la posibilidad de que un establecimiento de crédito incurra en pérdidas y disminuya el valor de su patrimonio técnico como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los que la entidad mantenga posiciones dentro o fuera del balance.

Por tal razón la Superintendencia consideró necesario que las instituciones financieras cuenten con políticas, procedimientos y mecanismos adecuados para la medición, control y gestión de los riesgos de mercado, y que mantengan en todo momento un monto de capital adecuado que guarde correspondencia con los niveles de riesgo asumidos.

En tal sentido y en desarrollo de las facultades otorgadas por el Decreto 1720 de 2001, se expidió la Circular Externa 42 de 2001, señalando las condiciones que deben establecer los establecimientos de crédito para valorar los riesgos de mercado, determinando el efecto de los cambios en las condiciones de mercado sobre el valor económico de su patrimonio.

Por otro lado, para la medición de la exposición a los riesgos de mercado, las entidades podrán elegir entre desarrollar sus modelos internos o adoptar el modelo estándar definido por la Superintendencia Bancaria.

De acuerdo con el Decreto 1720 de 2001, a partir de enero de 2002 la valoración de los riesgos de mercado tiene incidencia directa en el cálculo de la relación de solvencia.

### **1.3 Riesgo crediticio** (Circulares Externas 50 y 51 de 2001)

Al considerar que la estabilidad del sistema financiero depende fundamentalmente de la gestión interna del riesgo por parte de las entidades financieras, es necesario fortalecerla, específicamente en el tema del riesgo de crédito.

Para tal efecto la Superintendencia estableció en la Circular Externa 50 de 2001, los principios y criterios generales que las entidades vigiladas deben adoptar para el diseño e implementación de las metodologías internas que deben permitir mantener adecuadamente evaluados los riesgos crediticios implícitos en los activos de crédito. De igual forma, el instructivo en mención define las modalidades de crédito, determina las calificaciones que se deben otorgar a tales operaciones, según la percepción del riesgo que de las mismas se tenga, establece la periodicidad con que se deben efectuar tales calificaciones, consagra mecanismos de recalificación, instruye sobre los criterios contables y las provisiones a realizar, sobre el contenido y frecuencia de los reportes a suministrar a esta Superintendencia y fija los mecanismos de control interno que las entidades deben adoptar para asegurar el cumplimiento del instructivo.

Mediante la Circular 51, se modifica, elimina, adiciona y actualiza el Plan Único de Cuentas, mediante el establecimiento de códigos para el registro

de las operaciones activas de crédito de que trata el capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera modificado con la Circular Externa 50 de 2001.

#### **1.4 Valoración de garantías** (Circular Externa 34 de 2001)

Con el fin de determinar el verdadero valor de los inmuebles que garantizaban créditos de vivienda, en diciembre de 2000 la Superintendencia Bancaria realizó una estimación de ese posible exceso en los Bancos Privados Especializados en Crédito hipotecario.

Como una primera aproximación, se calculó la pérdida de valor de aquellas garantías que la entidad había recibido en dación en pago. Posteriormente, como una segunda aproximación se recalculó el valor de las garantías con base en el Índice de Precios de Vivienda del Departamento Nacional de Planeación. En los dos casos la Superintendencia Bancaria encontró que las garantías estaban sobrevaloradas; en ese sentido, se consideró oportuno que: 1. Las entidades debían tener metodologías para actualizar el valor de las garantías; 2. En ausencia de metodologías, las entidades debían calcular el valor de las garantías con base en el Índice de Precios de Vivienda del Departamento Nacional de Planeación.

Con el fin de ajustar el valor de las garantías de créditos de vivienda, se expidió la Circular Externa 34 de 2001, que exigía ‘la valoración de las garantías con base en el índice del DNP y su aplicación a los balances de septiembre de 2001. Sin embargo, posteriormente se encontró que las entidades no estarían en capacidad de cumplir adecuadamente con el requerimiento en la fecha prevista. Por esa razón y con el fin de permitir a las entidades la correcta aplicación de la Circular mencionada, se decidió ampliar el plazo para la valoración de las garantías a octubre de 2001, mediante la expedición de la Circular Externa 44 de 2001.

#### **1.5 Provisión bienes inmuebles recibidos en pago, destinados a vivienda** (Circular Externa 32 de 2001)

Mediante Circular Externa 32 de 2001, la Superintendencia estableció un régimen de provisiones para inmuebles recibidos en pago destinados a

vivienda, equivalente a la máxima pérdida esperada en la posterior venta del mismo.

Las entidades vigiladas deben estimar este valor de acuerdo con una metodología aprobada por la Superintendencia Bancaria. De no contar con un modelo debidamente aprobado para este propósito, a partir del 30 de junio de 2001, las entidades deberán mantener provisiones por este concepto equivalentes al 30% del valor comercial del inmueble.

### **1.6 Modificación al patrimonio técnico** (Circular Externa 48 de 2001)

En el entendido de que los establecimientos de crédito deberán mantener en todo momento un nivel de capital adecuado para soportar los riesgos de mercado que asuman en el desarrollo de su actividad, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1720 de 2001. Esta Superintendencia en desarrollo de tal disposición, modificó el capítulo XII de la Circular Básica Contable y Financiera Circular Externa No. 100 de 1995, mediante la expedición de la Circular Externa 48 de 2001, con el propósito de que las entidades clasifiquen debidamente los activos a ponderar, así como la forma como afectará el valor de exposición a los riesgos de mercado de que trata el literal b) del artículo 8° del mencionado decreto.

## **2. RÉGIMEN DE INVERSIONES**

### **2.1 Modificación régimen de inversiones** (Circulares Externas 03 y 23 de 2001)

Mediante la Circular Externa 03 de 2001, se modificó el Capítulo I-Evaluación de Inversiones de la Circular Básica Contable y Financiera Circular Externa No. 100 de 1995.

La modificación introducida mediante la circular mencionada, se refiere a que los títulos emitidos por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras Fogafin, destinados a la capitalización de las entidades financieras y que correspondan a suscripción primaria, se registrarán por

su costo de adquisición y su valoración periódica se efectuará en forma exponencial.

Así mismo, se establece que las entidades que posean inversiones en TES, denominados en UVR o títulos emitidos por el Fogafín destinados a la capitalización de las entidades financieras, que se encuentren clasificadas como inversiones al vencimiento, deberán reclasificarse a la categoría de inversiones no negociables.

En el evento de una fusión entre dos entidades que tengan perspectivas diferentes del riesgo, mediante Circular Externa 23 de 2001, la Superintendencia consideró procedente permitir que se reclasifiquen o vendan las inversiones hasta el vencimiento o permanentes para poder adaptarse a las políticas de la entidad resultante de dicha fusión.

Así mismo, se permite realizar esta reclasificación con autorización de la Superintendencia Bancaria en el evento en que se presenten acontecimientos aislados o poco usuales.

### **3. SEGUROS**

#### **3.1 Sistema general de riesgos profesionales** (Circular Externa 60 de 2001)

Mediante Circular Externa 60 de 2001 la Superintendencia Bancaria creó una nueva subcuenta en el PUC para que las entidades de seguros de vida que operan el ramo de riesgos profesionales registren las sumas recaudadas por concepto de “Cotización - sanción”, las cuales corresponden al valor de los aportes que deben continuar efectuando los empleadores en los eventos en que pierden su afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales por el no pago de dos o más cotizaciones periódicas. Dicha instrucción se impartió atendiendo a la naturaleza pública de estos recursos estrechamente vinculados al régimen de seguridad social, a fin de evitar, mientras el Gobierno Nacional determina su destinación, que las entidades aseguradoras los registren como “primas emitidas”.

### **3.2 Registro de reaseguradores y corredores de reaseguros del exterior (REACOEX) (Circular Externa 54 de 2001)**

Mediante la Circular Externa 54 de 2001, se introdujeron modificaciones sustanciales al funcionamiento del Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX) el cual es llevado por la Superintendencia Bancaria en desarrollo de lo dispuesto en el numeral 3º, artículo 94 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

La mencionada circular establece, de una parte, que las entidades de seguros deben desarrollar criterios de análisis de riesgo para la selección de los reaseguradores del exterior con las cuales desean contratar y, de otra, hace más expedita la inscripción en el registro. Para ello, se señala como criterio principal para otorgar la inscripción en el REACOEX, en el caso de las reaseguradoras, la calificación que haya efectuado una agencia calificadora internacional de aquellas que considere como admisibles por la propia Superintendencia y, en el caso de corredores de reaseguros, la constitución de una garantía o póliza de infidelidad y riesgos financieros y una de responsabilidad civil que ampare los perjuicios que, por causa de errores y omisiones, ocasionen a las entidades aseguradoras nacionales que eventualmente contraten con su concurso.

La circular incluye, además, nuevas causales de suspensión y cancelación de la inscripción en el REACOEX, haciendo automática la cancelación en los eventos de que la calificación se coloque por debajo del mínimo establecido o no se mantengan vigentes las pólizas de cubrimiento.

Finalmente, se establece en la mencionada circular la posibilidad de que la Superintendencia Bancaria ordene la constitución de reservas en los eventos en que los acuerdos de reaseguro no generen una transferencia de riesgo para el reasegurador, no cumplan con las calificaciones previstas o cuando con base en información pública se pueda inferir un deterioro en la fortaleza financiera del reasegurador.



### **3.3 Seguro de enfermedades de alto costo** (Circular Externa 45 de 2001)

Se expidió la Circular Externa 45 de 2001 mediante la cual se establece que las compañías de seguros que actualmente ofrecen el la cobertura de enfermedad de alto costo y aquellas que pretendan explotar esta modalidad de seguro, deben obtener autorización previa de la Superintendencia Bancaria para operar el nuevo ramo denominado “Seguro de Enfermedades de Alto Costo” y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular Externa 007 de 1996.

## **4. PENSIONES**

### **4.1 Régimen de inversiones** (Circular Externa 10 de 2001)

Con el fin de otorgar una mayor claridad al régimen de inversiones de los recursos que componen los fondos de pensiones obligatorias, reconociendo en el mismo algunas circunstancias que ha ido prestando el mercado y recogiendo la experiencia en la aplicación del régimen vigente, la Superintendencia Bancaria en desarrollo de la facultad consagrada en el artículo 100 de la Ley 100 de 1993 expidió la Circular Externa 10 del 20 de marzo de 2001.

Dentro de las modificaciones y precisiones efectuadas podemos resaltar las siguientes:

Se incluyeron como inversiones admisibles los fondos de valores administrados por comisionistas de bolsa. Así mismo se aclararon varios aspectos relacionados con las inversiones del exterior, específicamente en cuanto a inversión en fondos índice, en fondos que inviertan en títulos de renta fija y la calificación requerida para tales inversiones, entre otros.

Se aumentó el límite por emisión, incrementándolo del 20% al 30% del valor de la misma, buscando una mayor inversión y formación de precios. Igualmente se aumentó del 20% al 30% de valor del fondo el límite de inversión en bonos u otros títulos de renta fija del sector real.

En cuanto a las titularizaciones se creó un rubro especial para las relacionadas con cartera y hipotecaria y los bonos y títulos hipotecarios de que trata la Ley 546 de 1999, fijando un límite al riesgo hipotecario del 40% del valor del fondo. En cuanto a las demás se suprimió la restricción de solo invertir en títulos de contenido crediticio cuando el subyacente no fuera una inversión admisible.

Se estableció que a partir del 1 de julio la negociación de algunos títulos, así como ciertas operaciones, debería realizarse a través del mercado transaccional bursátil u otro sistema electrónico transaccional, para darle mayor transparencia a su negociación y para fomentar el mercado de capitales. Es de aclarar que mediante Circular Externa 26 de junio de 2001 el plazo antes señalado se amplió hasta el 1º de noviembre del mismo año.

Finalmente, con el fin de evitar la concentración de los recursos de los fondos en entidades vinculadas con la sociedad administradora, se incluyó un límite del 15% del valor del fondo para la inversión en dichos vinculados y se disminuyó en un 50% el límite por emisor y por emisión cuando el emisor sea un vinculado.

#### **4.2 Límite a la posición descubierta de los fondos de pensiones en inversión en moneda extranjera** (Circular Externa 25 de 2001)

Considerando que la composición de los portafolios de los fondos de pensiones obligatorias mostraban una tendencia a la inversión en moneda extranjera, la Superintendencia Bancaria con el fin de evitar una excesiva exposición a la fluctuación en la tasa de cambio de las divisas, expidió la Circular Externa 25 de 2001 señalando que la posición descubierta de los fondos en inversiones denominadas en moneda extranjera no podía exceder al 20% del valor del fondo.

#### **4.3 Modificación del PUC de los fondos de cesantía y de pensiones** (Circular Externa 49 de 2001)

Con el objeto de adecuar los Planes de Cuentas de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Cesantía a la nueva estructura de los respectivos

regímenes de inversión de los mismos, adoptados mediante la Circular Externa 10 de 2001 y el Decreto 2049 del mismo año, esta Superintendencia expidió la Circular Externa 49 de 2001, instructivo que adicionalmente permite optimizar el control diario de los límites globales de inversión de tales fondos.

Para el efecto, se ajustaron los grupos 712- Pactos de reventa y 713 Inversiones a la estructura de la Circular Externa 10 de 2001 y el Decreto 2049 del mismo año, así como, en lo pertinente, las cuentas de resultados mediante las cuales se registran las valorizaciones de tales inversiones.

Se suprimieron las cuentas 71317 Inversiones de cobertura y 71329 Derechos de Recompra Inversiones de Cobertura-, ya que con el procedimiento contable establecido en el capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera para el registro de las operaciones de cobertura, dichas cuentas ya no son necesarias y para el efecto se deben utilizar las cuentas del grupo 715- Derivados.

Como resultado de los cambios al plan de cuentas se realizaron los ajustes necesarios a la Circular Básica Contable y Financiera, capítulo XVI sobre validaciones previas a la transmisión y retransmisión de los estados financieros.

## **5. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**

### **5.1 Transmisión de información financiera y contable de las casas de cambio** (Circular Externa 37 de 2001)

Con la expedición de la Circular Externa 37 de 2001, la Superintendencia pretendió implementar la utilización, por parte de las casas de cambio, de los sistemas de transmisión de información financiera y contable a esta entidad, lo cual permite dotar de mayores y mejores instrumentos de información para asegurar el flujo de la misma entre las casas de cambio y la Superintendencia Bancaria.

## **5.2 Eliminación de los ajustes integrales por inflación** (Circular Externa 14 de 2001)

Teniendo en cuenta el desmante paulatino que ha sufrido el sistema de ajustes integrales por inflación en algunos rubros de los estados financieros de las entidades bajo su control y por otro lado el comportamiento descendente de la inflación observado en los períodos anteriores, con la expedición de la Circular 14 de 2001, la Superintendencia consideró oportuno eliminar la aplicación de dicho procedimiento.

La circular en mención, estableció que el sistema de ajustes integrales por inflación, aplicaría hasta el 31 de diciembre de 2000, fecha a partir de la cual dejó de tener efectos contables para las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

Lo anterior, implicó para las entidades, reversar los ajustes realizados en los meses de enero, febrero y marzo del año 2001, en los estados financieros del mes de marzo del mismo año.

Dispuso de igual manera, que el valor de los ajustes por inflación realizados harían parte de los saldos que los activos no monetarios registraren a 31 de diciembre de 2000, y por lo mismo conformarían su valor en libros para todos los efectos. Se modificó en lo pertinente las resoluciones 3600 de 1998 (incluida la clase 7), y 2300 de 1990, al igual que la Circular Externa Básica Contable y Financiera N°100 de 1995.

## **5.3 Costos Financieros que cobran los establecimientos de crédito por la prestación de sus servicios a sus clientes** (Circular Externa 38 de 2001)

Con el propósito de conocer los costos financieros que cobran los establecimientos de crédito por la prestación de sus servicios a los clientes, la Superintendencia mediante Circular Externa 38 de 2001, estableció la proforma Costos de los Servicios Financieros la cual debe ser remitida semestralmente a esta entidad.

En tal formato se discriminan los principales servicios que ofrecen las entidades a sus clientes para que se indique el valor de dichos servicios

y brindar al público mejores elementos de juicio en la toma de sus decisiones.

#### **5.4 Informes sobre endeudamiento de clientes** (Circular Externa 61 de 2001)

Con la expedición de las Circulares Externas 50, 51 y 58 de 2001, se hizo necesario adicionar los siguientes formatos, por medio de la Circular Externa 61 de 2001, modificando la Circular Externa 100 de 1995.

- a) Reportes de operaciones activas de crédito (Individual y consolidado)
- b) Reportes de castigo de cartera de crédito (individual y consolidado)
- c) Reportes de compraventa de cartera de créditos (Individual y consolidado)
- d) Reporte de reestructuración de operaciones activas de crédito
- e) Adicionalmente se creó un nuevo reporte de operaciones activas de crédito reestructuradas, acorde con lo dispuesto en la Circular Externa 50 de 2001.

### **6. PROYECTO DE REFORMA AL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO. PROYECTO DE LEY 106-01 QUE CURSA EN LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

El proyecto de reforma a algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, desarrollado conjuntamente entre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Superintendencia Bancaria, busca cumplir con los siguientes objetivos fundamentales: en primer lugar, modernizar algunos aspectos de la legislación, corregir debilidades evidenciadas en el proceso de reacomodamiento del sector financiero y flexibilizar rigideces de la normatividad actual. De otra parte, se busca introducir mecanismos de seguridad para los usuarios del sistema y nuevos instrumentos para proteger la confianza del público en las entidades financieras. Finalmente, se hace necesario ajustar algunas normas a recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional.

En términos generales, el proyecto de ley que somete el Gobierno Nacional a consideración del Congreso Nacional, busca, además de consolidar las principales modificaciones efectuadas al régimen financiero introducidas por las recientes reformas financieras, introducir los arreglos normativos necesarios derivados de las recientes experiencias en materia de manejo de entidades financieras en crisis.

Para el cumplimiento de los objetivos, el proyecto tiene en cuenta los siguientes aspectos: en primer lugar, introduce nuevas operaciones para las entidades financieras. A este respecto, el proyecto faculta, bajo condiciones específicas, a los establecimientos bancarios para realizar operaciones de leasing habitacional, las cuales deben tener por objeto bienes inmuebles destinados a vivienda. La norma dispone, igualmente, que tal operación constituye un leasing operativo para efectos contables y tributarios. Esto quiere decir que el locatario debe registrar como un gasto deducible de impuestos la totalidad del cánón de arrendamiento, sin que deba registrar en su activo o su pasivo suma alguna por concepto del bien objeto de leasing.

De igual forma, se faculta a los establecimientos bancarios y a las sociedades fiduciarias para celebrar contratos de administración no fiduciaria de la cartera y de las acreencias de las entidades financieras que han sido objeto de toma de posesión para liquidar, con lo cual se busca reducir al máximo los costos y lograr una mayor agilidad de dicho proceso.

Así mismo, el proyecto autoriza a las Compañías de Financiamiento Comercial para que reciban créditos de otros establecimientos de crédito para la realización de operaciones de microcrédito, con lo cual se busca que tales entidades mantengan unos pasivos más estables y económicos que les permita una colocación de crédito eficiente en un sector social tradicionalmente desatendido, el cual es vital para el desarrollo económico del país.

En materia de protección a los usuarios del sistema financiero, el proyecto establece el deber de las entidades vigiladas de suministrarles la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado.

En este orden de ideas, la norma permite que el público acceda a la información correspondiente a los activos y al patrimonio de las entidades vigiladas. El acceso a esta información se justifica en la medida en que los usuarios de los servicios prestados por tales instituciones requieren de elementos de juicio claramente definidos que los orienten de manera eficaz en la toma de decisiones de ahorro o inversión, a cuyo efecto adquiere especial importancia la información relacionada, de una parte, con los accionistas o propietarios de la entidad y, de otra, con la situación patrimonial de la empresa.

Se considera que el mayor nivel de información le permitirá a los usuarios comparar el costo, alcance y calidad de los servicios de las diferentes instituciones financieras, fomentando la sana competencia a través de mayor eficiencia y menores costos.

En materia de institutos de salvamento de entidades financieras, se introducen figuras novedosas, encaminadas a superar problemas que se experimentaron en el manejo de la crisis del sistema financiero en los años 1998 a 2000.

La primera de las figuras que se introduce es la exclusión de activos y pasivos. Con esta herramienta legal se busca otorgar tanto a la Superintendencia Bancaria como al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras nuevas competencias complementarias a las que actualmente tienen. Los aspectos particulares de la medida serán adoptados por el Gobierno Nacional mediante la utilización de las facultades de intervención que se le otorgan en el proyecto.

La orden de exclusión se adopta por parte de la Superintendencia Bancaria, previo concepto de su Consejo Asesor y autorización del Ministro de Hacienda y Crédito Público, pero se ejecuta bajo la responsabilidad del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras. La exclusión de activos y pasivos implica la constitución de un patrimonio autónomo al cual se trasladan los activos de la entidad financiera en dificultades y los pasivos a favor del Banco de la República, Fogafin y Fogacoop. Los demás pasivos para con el público serán transferidos a otro establecimiento de crédito mediante los mecanismos que establezca el Gobierno Nacional.

Así las cosas, deberá existir equivalencia entre el valor atribuido a los activos transferidos al patrimonio autónomo y los pasivos excluidos anteriormente mencionados. En la búsqueda de tal paridad, el Fogafin, dentro del marco de sus atribuciones legales podrá suscribir títulos de deuda de pago subordinado a cargo del patrimonio autónomo al que se transfieran los activos, con el fin de que los activos existentes tengan un valor que corresponda cuando menos al de los pasivos excluidos.

Con cargo al patrimonio autónomo que se conforme con los activos excluidos se emitirán títulos representativos de derechos sobre dichos activos por un monto equivalente al de los pasivos excluidos, cuyas clases y condiciones serán fijadas por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.

El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras podrá permutar títulos de deuda que se emitan en desarrollo de lo anteriormente previsto, por títulos emitidos por dicho Fondo, con objeto de entregarlos como pago a los establecimientos de crédito receptores de los pasivos con el público.

Así mismo, se autoriza al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras para que transfiera al patrimonio autónomo, a cambio de títulos emitidos por éste, hasta una suma equivalente al seguro de depósito que habría de reconocerse en caso de liquidación forzosa administrativa respecto de los pasivos excluidos.

La institución de la exclusión de activos y pasivos posee ya reconocimiento en el ámbito latinoamericano, en particular en Argentina, donde ha sido adoptada y empleada con buen suceso para facilitar el desmonte rápido de instituciones financieras en dificultades.

El segundo instituto de salvamento que se incorpora es el desmonte progresivo. Dicho instrumento se originó como consecuencia de la coyuntura sufrida por el sector financiero, en virtud de la cual algunas entidades financieras optaron por presentar solicitudes formales encaminadas al desmonte progresivo de sus operaciones, la medida que se propone, facilitará la salida del mercado de tales entidades siempre y cuando se encuentre plenamente garantizado el cumplimiento de las



obligaciones con el público y bajo la estricta vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

La figura propuesta se traduce en una desarticulación metódica de las operaciones de la institución financiera o de seguros interesada en finalizar su negocio de una forma ordenada, garantizando los derechos de los ahorradores y de los tomadores y beneficiarios de pólizas.

La medida procederá cuando la institución vigilada prevea que en el mediano plazo no podrá continuar cumpliendo con los requerimientos legales para funcionar en condiciones adecuadas, evento en cual deberá adoptar y someter a la aprobación de la Superintendencia Bancaria un programa de desmonte de sus operaciones financieras o de seguros.

Considerando que la finalidad de la medida es la terminación controlada del negocio de la entidad, se prevé que una vez aprobado el programa por parte de la Superintendencia Bancaria, la entidad vigilada podrá quedar relevada del cumplimiento de los requerimientos de una entidad en marcha normal, tales como el capital mínimo, el patrimonio técnico, el margen de solvencia, etc.

Finalmente, gracias a la experiencia obtenida por la Superintendencia Bancaria, se hace necesario introducir ajustes a la figura de la cesión de activos, pasivos y contratos. En tal sentido, la modificación que se propone busca zanjar las múltiples interpretaciones que se han dado en relación con la aceptación de los contratantes cedidos o de los titulares de las acreencias en los casos en que la cesión se produzca como resultado del ejercicio de la facultad que le concede a la Superintendencia Bancaria el numeral 3º del artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

El proyecto de ley dispone que en la cesión de activos, pasivos y contratos no se requerirá la aceptación de los contratantes cedidos o de los titulares de las acreencias, cuando la cesión sea el resultado del ejercicio de la medida cautelar indicada en el artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

De esta forma, la propuesta limita la aceptación a los contratos intuitu personae dada la naturaleza de este tipo de actos jurídicos, con el fin de preservar el principio general consagrado en el artículo 887 del Código de Comercio.

Otro de los aspectos que es tratado por el proyecto de ley es el referido a los conflictos de interés. Al respecto, las reglas sobre los hechos generadores de conflictos de interés no han sido lo suficientemente claras, lo cual ha permitido que en ocasiones la actividad de administradores, directores, revisores fiscales y en general de los funcionarios de las instituciones financieras con acceso a información privilegiada, no se desarrolle con la transparencia propia que requiere el sector financiero.

Salvo el caso de las sociedades fiduciarias y las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantía, no existen limitaciones expresas para las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria que impidan la realización de operaciones que sean contrarias a la transparencia que debe rodear el negocio financiero, razón por la cual se hace necesario ajustar el régimen de conflictos de interés.

En la actualidad las normas facultan a la Superintendencia Bancaria para calificar la existencia de tales conflictos de forma particular y concreta, para lo cual debe oír previamente al Consejo Asesor. No obstante, desde el punto de vista del supervisor, dicho esquema conlleva dificultades en atención a la dinámica cada vez más compleja de un negocio como el financiero, en donde el manejo adecuado de la información resulta fundamental.

Por esta razón, el proyecto de ley dota a la Superintendencia Bancaria de la facultad para calificar de manera general y previa aquellas situaciones que considere generadoras de conflicto de interés, con lo cual se solucionan las actuales dificultades para establecer objetivamente las condiciones del mercado y demás antecedentes de la negociación que configuren la respectiva situación generadora.

Finalmente, debe aclararse que las limitaciones se extienden a cualquier operación en la cual la entidad vigilada prefiera sus intereses, o los de cualquier persona vinculada con ella, sobre los intereses de sus clientes.

Por otra parte, el proyecto de ley introduce modificaciones en la estructura de varias entidades con el propósito de definir con claridad su función dentro del sistema financiero y a la vez permitir que su operación se desarrolle de una forma más eficiente y económica.

De esta manera se establecen disposiciones para modificar la naturaleza del Instituto de Fomento Industrial – IFI, con la finalidad de consolidarlo como un banco exclusivamente de redescuento estatal que contribuya al cumplimiento de la política económica y social, proporcionando acceso al crédito a los sectores esenciales para el crecimiento y desarrollo de la economía, a través de líneas especiales de crédito.

El mercado específico al cual se dirigirá la gestión del IFI debe estar constituido por las empresas que se dediquen principalmente a la explotación de industrias básicas y de transformación de materias primas donde la iniciativa y el capital particular no se desarrollen satisfactoriamente, así como a las micro, medianas y pequeñas empresas (mipymes).

En cuanto al régimen de operaciones, se actualiza en consideración a su nueva naturaleza, aclarando que en ningún caso el IFI podrá asumir riesgo directo, entendido como tal aquel que se asume con personas o entidades diferentes a los establecimientos de crédito con los cuales realiza operaciones de redescuento, a excepción de las operaciones de crédito para financiar la venta de bienes recibidos en pago.

De igual forma, teniendo en cuenta las finalidades económicas específicas que debe cumplir el Instituto, el proyecto lo exceptúa de realizar inversiones forzosas, como ocurre con otros bancos de redescuento que operan en Colombia.

Finalmente, con el propósito de señalar reglas ágiles para su adecuada marcha financiera, se establece que las operaciones, cualquiera que sea su naturaleza y modalidad, se regirán por las normas del derecho privado exclusivamente.

Otra de las entidades que resulta modificada por el proyecto de ley es la Central de Inversiones S.A.– CISA, la cual constituye complemento

necesario al esquema de salvamento que se introduce con las medidas de exclusión de activos y pasivos y desmonte progresivo de operaciones. Esta entidad hasta el momento ha obrado como colectora de activos improductivos de la banca pública.

De esta forma, se establece que la Central de Inversiones S.A. CISA debe mantener su carácter de sociedad de economía mixta indirecta del orden nacional, de naturaleza única, pero sujetando la celebración de todos sus actos y contratos al régimen de derecho privado. De igual forma, se establece que el régimen legal aplicable a los empleados de CISA debe ser el mismo de los trabajadores del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.

El proyecto también introduce ajustes a las normas del sector asegurador. En tal sentido, el proyecto dota de facultades sancionatorias a la Superintendencia Bancaria por la violación de los límites de inversión de las reservas técnicas, teniendo en cuenta que éste constituye uno de los rubros más importantes de las entidades aseguradoras, el cual debe observar reglas claras y prudentes para su manejo y supervisión, en la medida que de su buen manejo depende el pago oportuno de los siniestros.

Por otro lado, el proyecto elimina el conflicto funcional que existe en cabeza de la Superintendencia Bancaria, entidad que en la actualidad establece las condiciones y tarifas del SOAT, y a su turno le corresponde vigilar el cumplimiento de las mismas disposiciones. De esta forma, se traslada al Gobierno Nacional la facultad de establecer las condiciones generales de las pólizas y las tarifas máximas.

Finalmente, el proyecto armoniza la legislación colombiana con los parámetros internacionales en materia de solvencia para las entidades aseguradoras, eliminando la disyuntiva que se genera por la existencia de un patrimonio técnico requerido por ramos y un capital mínimo exigible.

Dentro del marco del proyecto, se hace necesario ajustar las normas y facultades de la Superintendencia Bancaria. Al respecto, se establece que los requisitos objetivos y las calidades subjetivas valoradas por la Superintendencia Bancaria para autorizar la posesión de los administradores y revisores fiscales de las entidades vigiladas, deben acreditarse y conservarse

por los mismos durante todo el tiempo en que se desempeñen en cargos que requieran posesión. Para el efecto, se le faculta para revocar la posesión de los administradores y revisores fiscales que no conserven las calidades objetivas y subjetivas evaluadas al momento de autorizar su posesión.

De otra parte, mediante el proyecto se faculta a la Superintendencia Bancaria para evaluar la situación de las inversiones de capital en el exterior de las entidades vigiladas. La propuesta tiene como finalidad impedir que las entidades vigiladas se nieguen a proporcionar la información que en el territorio nacional tienen sobre sus inversiones en el exterior, la cual resulta necesaria para una adecuada supervisión.

En materia de regulación prudencial se faculta a la Superintendencia Bancaria para establecer en qué casos las entidades sometidas a su control y vigilancia deben consolidar sus operaciones con otras instituciones sujetas o no a su supervisión, con el fin de realizar una supervisión compresiva y consolidada. La propuesta permite que la Superintendencia Bancaria pueda establecer los eventos en los cuales las entidades que vigila deben consolidar sus estados financieros y, de esta manera, facilitar un análisis comprensivo de los riesgos implícitos en todas las actividades que se realizan en el grupo incluyendo las empresas no vigiladas.

Así mismo, se faculta a este órgano de control, para practicar visitas de inspección a entidades no sometidas a su control y vigilancia, examinar sus archivos y solicitar la información que se requiera para determinar si concurren los presupuestos para que ellas consoliden sus operaciones con entidades financieras o aseguradoras, o si existen vínculos u operaciones que puedan llegar a representar un riesgo para estas últimas, con el fin de realizar una supervisión compresiva y consolidada.

Finalmente, se modifica en su totalidad la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la cual contempla el régimen sancionatorio de competencia de la Superintendencia Bancaria.

En tal sentido, el cuerpo normativo puesto a consideración del Congreso de la República pretende recoger diversos fallos y elevar a la categoría de ley las sanciones que se pueden imponer, los principios y criterios bajo los

cuales se deben establecer y el procedimiento que en estos casos se debe seguir.

Las sanciones establecidas, vale decir, el llamado de atención, las multas pecuniarias, la suspensión temporal para ejercer el cargo o la remoción de los administradores, pretenden dar carácter autónomo a las mismas. Tales sanciones no son exclusivas del régimen colombiano. Las mismas son comunes a los sistemas financieros internacionales, como por ejemplo los de los países de la Comunidad Andina, ( Perú, Venezuela, Ecuador y Bolivia). Así mismo, se encuentran en los regímenes financieros de Chile y Argentina.

Las personas destinatarias de las normas, o sujetos pasivos de las sanciones, son las mismas que hoy se encuentran calificadas como tales en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es decir, las entidades vigiladas, sus administradores, revisores fiscales, funcionarios o empleados.

En la actualidad el procedimiento que se adelanta obedece en todos los casos a las reglas generales establecidas en el Código Contencioso Administrativo. No obstante, y en consideración a que el derecho sancionatorio administrativo participa de una naturaleza particular, como en reiteradas oportunidades lo ha expresado la Corte Constitucional, se considera prudente que el procedimiento que se deba seguir para imponer las mismas, se encuentre específicamente reglado, pues de esta manera se entiende que se están garantizando los derechos constitucionales del debido proceso y la defensa.

Se considera que al establecer principios y criterios bajo los cuales el supervisor puede determinar y graduar las sanciones a imponer cuando resulte violado el orden jurídico económico al que deben sujetarse las entidades financieras, se está desarrollando de manera eficaz la constitución de 1991, norma superior, que no sólo busca garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos, sino que califica de manera inequívoca a las actividades financieras y aseguradoras como de interés público. Para lograr una mayor transparencia en la gestión sancionatoria se está estructurando el marco normativo dentro del cual las entidades vigiladas y los supervisores tendrían reglas más claras de juego.

En la propuesta legislativa se están eliminando los límites mínimos de sanciones pecuniarias con el propósito de evitar que las infracciones que se pudieran considerar como menores, resulten sancionadas con multas desproporcionadas en relación con la infracción. En este mismo sentido, se incrementa el valor máximo de las sanciones para asegurar que infracciones que se puedan considerar mayores no resulten deficientemente castigadas.

De esta manera, se busca que las normas propuestas persuadan a los vigilados de infringir las normas y evitar algo que puede estar ocurriendo hoy en el sentido que la cuantía de las sanciones, en algunos casos, resultan superfluas en relación con la eventual rentabilidad obtenida por la infracción cometida.

Igualmente, se propone un término de caducidad de 5 años en la facultad sancionatoria de la Superintendencia Bancaria con el objeto de armonizar dicho término con el actualmente vigente en el Código de Comercio, según el cual (artículo 235 de la Ley 222 de 1995) las sanciones administrativas por regla general prescriben a los 5 años. Con propósitos igualmente unificadores, el proyecto de ley de mercado de capitales propone el mismo término para la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Valores.

Las normas relacionadas con la prevención de conductas delictivas, facultades de la Superintendencia Bancaria para ordenar mecanismos correctivos de carácter interno e intereses, se mantienen tal como se encuentran hoy en día consagradas.

Teniendo en cuenta que los patrimonios de los establecimientos de crédito se han incrementado a niveles adecuados que les permiten participar en el mercado y que sus accionistas han asumido un nivel de riesgo importante en función de una adecuada administración de las entidades, ya no resulta necesario que los capitales mínimos se ajusten anualmente en el mismo sentido al crecimiento del IPC. Por esta razón se propone la eliminación de esta previsión que obliga a este reajuste.

Por otra parte, mediante el proyecto se faculta al Gobierno para que regule las actividades de las oficinas de representación de entidades financieras,

de seguros y reaseguros del exterior en el país, solucionando la controversia generada por un fallo judicial.

Finalmente, el proyecto crea el Comité de Seguimiento al Sector Financiero, el cual tendrá como función la de permitir que se comparta la información relevante, promover la homogenización y mejora técnica de los medios y procedimientos en relación con el seguimiento del sistema financiero y promover de manera coordinada y en tiempo oportuno la adopción de las acciones respecto del mismo. El proyecto prevé que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Banco de la República, la Superintendencia Bancaria y el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras se reúnan periódicamente en un comité de coordinación.

Para el cumplimiento de las finalidades anotadas, se faculta al Gobierno Nacional para que determine las actividades del comité, así como la forma en que estarán representadas las entidades, la periodicidad de sus reuniones y demás aspectos necesarios para el efecto.

En relación con el sector cooperativo, el proyecto de ley precisa el alcance del artículo 40 de la Ley 454 de 1998, de forma tal que la calidad de establecimiento de crédito se aplica a las cooperativas financieras. Dicha norma señala que la Superintendencia Bancaria está facultada para establecer planes de ajuste para la conversión en cooperativas financieras de aquellas cooperativas que demuestren el cumplimiento de los requisitos para el efecto.

De otro lado, en relación con el paquete de normas que modifican la Ley 454 de 1998 y que se propone adicionar al proyecto de ley, parte del análisis de la situación de la regulación de las cooperativas con actividad financiera con posterioridad a la crisis que se presentó en el sector en el período 1997-1999, así como de la aplicación en la práctica del marco creado por la mencionada Ley.

En tal sentido, se propone eliminar el Artículo 113 de la ley 510 de 1999, el cual modificó la norma de la Ley 454 de 1998 que obliga, entre otras cosas, a las cooperativas a convertirse en financieras cuando sus captaciones superan los límites previstos en la norma. Con la eliminación de este artículo,



se busca que las cooperativas que captan recursos de asociados y de terceros sean vigilados por la Superintendencia Bancaria y por lo tanto tengan la naturaleza de cooperativa financiera, mientras que las cooperativas que captan recursos únicamente de sus asociados sean vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

En su lugar, se propone la incorporación de normas sobre el deber de información de las cooperativas a los asociados sobre los derechos, deberes y riesgos inherentes a tal calidad, en la medida en que durante la crisis se evidenció desinformación de los asociados, quienes identificaban los aportes en estas entidades con los depósitos de ahorro.

Conviene también indicar expresamente que la palabra ahorro no pueda ser utilizada sino por aquellas entidades que cuentan con autorización para realizar actividad financiera, ya que se viene empleando dentro del sector para referirse a los aportes, lo cual crea confusión en los asociados sobre los derechos que se derivan de su vínculo con la respectiva entidad.

Se considera importante así mismo, aclarar que todas las cooperativas que adelantan actividad financiera deben mantener un fondo de liquidez, en la medida en que se han presentado diversas interpretaciones sobre el particular. De otra parte, la norma vigente debe ser actualizada, en la medida en que existen pocos organismos de naturaleza solidaria en los cuales podrían depositarse los recursos, lo cual rebasa su capacidad operativa y contradice el principio de diversificación que debe aplicarse en materia de administración de riesgos.

En varias ocasiones el sector cooperativo se ha pronunciado sobre la necesidad de fortalecer la Superintendencia de la Economía Solidaria. Las actuales restricciones presupuestales no permiten sin embargo, que el Gobierno Nacional aumente los recursos que actualmente asigna a la entidad de vigilancia y control. Se considera entonces imprescindible permitir que las entidades vigiladas aumenten su participación en los gastos que requiere la entidad, tal como ocurre en la mayoría de las superintendencias.

Los estudios que se realizaron a raíz de la crisis que tuvo lugar durante 1998 y 1999, indicaban que una de las razones de la misma, consistió en la gestión de los administradores, quienes, en ausencia de un régimen claro que regulara las situaciones generadoras de conflicto de interés, utilizaron los recursos de las entidades en operaciones ajenas al objeto de la entidad y en contra del principio de diversificación del riesgo de crédito. En tal sentido, se propone también una modificación a las normas sobre créditos otorgados a los administradores y miembros de juntas de vigilancia, así como a sus parientes.

Se considera de otra parte, que el régimen de inversiones de las cooperativas con actividad financiera, debe asimilarse al previsto para las demás entidades autorizadas para captar recursos, el cual es el resultado de experiencias mundiales en materia de administración de riesgos por parte de este tipo de entidades, los cuales son igualmente predicables respecto de las cooperativas con actividad financiera.

Por otro lado, el proyecto de ley se ocupa de introducir ajustes a la naturaleza jurídica del Banco de Comercio Exterior Bancóldex S.A., definiéndolo como una sociedad de economía mixta del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito bancario, sometido exclusivamente al régimen propio de las sociedades de economía mixta no asimilado al de las empresas industriales y comerciales del Estado, con lo cual se da mayor claridad a la naturaleza jurídica del Banco, permitiéndole el adecuado cumplimiento de sus objetivos de una forma ajustada a la naturaleza comercial de sus operaciones.

En materia de lavado de activos, el proyecto establece que el informe periódico del número de transacciones en efectivo que en la actualidad se envía trimestralmente a la Superintendencia Bancaria, se reporte en los términos del artículo 103 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero a la Unidad de Información y Análisis Financiero- UIAF. En consecuencia, las entidades financieras entrarían a compartir con la UIAF la responsabilidad de detección de las posibles operaciones de lavado de activos, efectuadas mediante transacciones en efectivo. De esa manera, se otorga a la UIAF, una fuente fundamental de información para el cumplimiento de su misión de prevención y control del lavado de activos, a la cual no tiene acceso en la actualidad.

Igualmente, en materia de endeudamiento territorial, el proyecto incorpora la obligación de evaluar permanente la capacidad de pago de las entidades y establece un mecanismo de cobertura con el objeto de minimizar el impacto que pueda generar la variación en las tasas de interés, hecho que afectó a las instituciones financieras de manera importante recientemente. En este sentido, la norma propuesta permitirá a la Superintendencia Bancaria determinar la metodología para establecer el grado de cobertura de riesgo que se requiere para enfrentar cambios en la tasa de interés.

De otro lado, el proyecto modifica los controles del endeudamiento por parte de las entidades territoriales, dejando claramente establecido que éstas pueden estar en una de dos situaciones: de un lado, la entidad se encuentra en buen estado y por tanto puede endeudarse sin necesidad de autorización del Ministerio de Hacienda y de otra parte, se requerirá de la misma cuando la entidad supera los indicadores establecidos en la norma. La nueva financiación que obtenga una entidad en problemas debe utilizarse para ejecutar los programas de ajuste fiscal, que tienen por objeto que la entidad territorial recupere la capacidad pago. En consecuencia, esta norma tiene por propósito que la estabilidad del sistema financiero no se vea afectada por el potencial incumplimiento de las entidades territoriales.

## 7. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE DECRETOS

Respecto de la participación en la elaboración de decretos expedidos por el Gobierno Nacional en el año 2001, la Superintendencia tuvo participación activa básicamente en la expedición de los siguientes decretos:

**Decreto N° 21 de 2001-** *Por medio del cual se autorizan inversiones en sociedades titularizadoras de objeto exclusivo y se dictan otras disposiciones.*

Mediante este decreto, los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y las sociedades de capitalización podrán poseer acciones en sociedades de servicios técnicos y administrativos, cuyo objeto social sea la titularización de activos hipotecarios. Además, los establecimientos de crédito podrán transferir sus créditos hipotecarios,

incluyendo las garantías o los derechos sobre los mismos y sus respectivas garantías, a sociedades titularizadoras, como aporte en especie, para efectos de realizar la inversión autorizada por el decreto.

**Decreto N° 332 de 2001** *Por medio de cual se autoriza a los establecimientos de crédito para realizar una operación.*

Mediante este decreto, se autoriza a los establecimientos de crédito para suscribir contratos de ahorro programado para la compra de vivienda con derecho real de habitación, con el objeto de que los clientes hagan un ahorro que les permita, a la finalización del contrato, el pago de la cuota inicial de una vivienda y durante la vigencia del mismo, ocupar la vivienda, en ejercicio del derecho real de habitación previsto en el contrato.

**Decreto N° 518 de 2001** *Por el cual se modifica el artículo 6° y se aclaran los artículos 13 y 15 del Decreto 405 de marzo 14 de 2001.*

El decreto en mención establece los requisitos que debe cumplir el titular de la cuenta beneficiada con la exención prevista en el numeral 1° del artículo 879 del Estatuto Tributario, referida al gravamen a los movimientos financieros, cuentas que deben ser destinadas a la financiación de vivienda. Establece, de igual forma, la exención del Gravamen citado para la disposición de recursos que se efectúe para la compra de títulos desmaterializados en el mercado primario y el procedimiento que se deberá adoptar con el fin de hacer efectiva la exención al Gravamen cuando se realicen operaciones de compensación y liquidación y de administración de valores a través de los depósitos Centralizados de Valores.

**Decreto N° 611 de 2001** *Por el cual se autoriza a los establecimientos de crédito para realizar una operación.*

Mediante este decreto se crea una operación nueva para los establecimientos de crédito según la cual pueden celebrar contratos de administración de carácter no fiduciario, con el objeto de administrar los contratos y activos de cualquier clase originados en operaciones

autorizadas a los establecimientos de crédito, que a cualquier título hubieren sido enajenados en forma definitiva e irrevocable por estas instituciones.

Para el caso de activos que correspondan a bienes recibidos en dación en pago o a bienes dados en leasing que hayan sido restituidos, la administración de los mismos no podrá contratarse por plazos superiores a dos años, a menos que dicha administración esté contemplada dentro de planes de recuperación o de desempeño autorizados pro el FOGAFÍN o por la Superintendencia Bancaria.

**Decreto N° 612 de 2001** *Por el cual se reglamenta el procedimiento para el pago del subsidio previsto en el numeral 7 del artículo 46 de la Ley 546 de 1999- opción de readquisición de vivienda.*

Reglamenta y actualiza el procedimientos que las entidades deben seguir para obtener el subsidio previsto en el numeral 7 del artículo 46 de la Ley 546 de 1999, relativo a la opción de readquisición de vivienda.

**Decreto N° 1163 de 2001** *Por el cual se modifica el Decreto 2670 de 2000.*

Se imparten instrucciones relativas al Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria, contratos de permuta financiera con el Banco de la República y metodología para el funcionamiento del FRECH.

**Decreto N° 1573 de 2001** *Por el cual se autorizan unas operaciones al Instituto de Fomento Industrial IFI.*

Se autoriza al IFI para celebrar operaciones con organismos no gubernamentales, con cooperativas de ahorro y crédito sometidas a vigilancia y control del Estado, y con las demás entidades no financieras especializadas en actividades de financiación a la micro, pequeña y mediana empresa, bajo el mecanismo de redescuento u otro similar, conforme al cual el reembolso de los recursos del Instituto no esté exclusivamente respaldado por el beneficiario final de los mismos.

**Decreto N° 1574 de 2001** *Por el cual se modifica el Decreto 836 de 199 y se dictan otras disposiciones.*

Se faculta al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras para que establezca líneas de crédito destinadas a otorgar préstamos a los accionistas de los establecimientos de crédito y a terceros interesados en participar en el capital de los mismos, cuyo producto se destinará al fortalecimiento patrimonial de dichos establecimientos.

**Decreto N° 1719 de 2001** *Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la titularización hipotecaria y las sociedades titularizadoras previstas en la Ley 546 de 1999.*

Establece el objeto social y, por consiguiente, las operaciones autorizadas a las sociedades titularizadoras hipotecarias de que trata el artículo 14 de la Ley 546 de 1999.

**Decreto N° 1720 de 2001** *Por el cual se establece la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito.*

Establece la regulación relativa al patrimonio adecuado y la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito. Para el efecto, destaca los componentes del patrimonio básico y el patrimonio adicional.

De igual forma define, para los efectos del decreto, los conceptos de riesgo crediticio y riesgos de mercado, para determinar el valor total de activos ponderados por nivel de riesgo crediticio e instaura la clasificación de los mismos.

Determina que la Superintendencia Bancaria puede establecer las metodologías mediante las cuales se calcula el valor en riesgo de mercado.

**Decreto N° 1782 de 2001** *Por el cual se dictan normas tendientes a garantizar que las operaciones de compraventa de valores con pacto de retroventa, las compraventas simultáneas de valores de contado y a plazo y las transferencias temporales de valores en las que participen los establecimientos de crédito se realice con sujeción a su naturaleza.*

Mediante este decreto se establecen los efectos jurídicos de las operaciones de compraventa de valores con pacto de retroventa o repos simultáneas y transferencias temporales de valores, considerando que tales operaciones conllevan transferencia del derecho de propiedad sobre los valores entregados, lo cual implica que cumplido el plazo o la condición que se pacte, el adquirente inicial de los valores deberá restituirlos a quien se los transfirió, al igual que si quien inicialmente transfiere los valores incumple su obligación de pagar el precio de readquisición, su contraparte tendrá derecho a conservarlos definitivamente y disponer de ellos o a cobrarlos a su vencimiento, aún en caso de que se abran procesos concursales liquidatorios contra aquél.

**Decreto N° 2049 de 2001** *Por medio del cual se establecen las condiciones y límites a los que deben sujetarse las inversiones de los Fondos de Cesantía.*

Con el propósito de que los recursos de los fondos de cesantía se encuentren respaldados por inversiones que cuenten con la requerida seguridad, rentabilidad y liquidez, así como el que el régimen de inversión de tales recursos recogiera la experiencia de más de siete (7) años y se adecuara a las actuales circunstancias del mercado, el Gobierno Nacional modificó íntegramente el Decreto 1885 de 1994. Es de aclarar que el referido régimen presenta muy pocas diferencias frente al adoptado por esta Superintendencia para los recursos de los fondos de pensiones obligatorias.

**Decreto N° 2341 de 2001** *Por el cual se dictan normas tendientes a garantizar que las operaciones de compraventa de valores realizadas en el país por los inversionistas institucionales se realicen a través de un sistema electrónico transaccional.*

Las operaciones con títulos de renta fija y renta variable, con títulos emitidos en procesos de titularización y operaciones repo activas, que realicen las entidades aseguradoras, sociedades de capitalización y los fondos comunes de inversión administrados por las sociedades fiduciarias, deberán realizarse a través del mercado transaccional bursátil u otro sistema electrónico transaccional administrado por el banco de la República o por una entidad vigilada por la Superintendencia de Valores.

Se exceptúan de lo anterior, las negociaciones con títulos de deuda pública externa, adquisiciones en el mercado primario y operaciones con derivados.

**Decreto N° 2539 de 2001** *Por el cual se autoriza una operación nueva a los establecimientos de crédito.*

Los establecimientos de crédito podrán como operación complementaria de su objeto social, realizar mejoras o finalizar proyectos de construcción sobre bienes inmuebles que hubieren recibido o se les hubiere adjudicado por el pago de deudas previamente contraídas en el curso de sus negocios, siempre que cumplan los requisitos que se establecen en el decreto.

**Decreto N° 2540 de 2001** *Por el cual se dictan normas sobre ponderación de créditos a entidades territoriales para efectos del cálculo de la relación de solvencia.*

Para efectos de la relación de solvencia que deben cumplir los establecimientos de crédito, las operaciones celebradas con entidades territoriales ponderarán con sujeción a las reglas previstas en el decreto 2187 de 1997, modificado por el decreto 2448 de 1998 o de acuerdo con lo establecido en este decreto.

**Decreto N° 2542 de 2001** *Por el cual se modifica el Decreto 1814 de 2000.*

Se autoriza al FOGAFIN para realizar aportes de capital en sociedades anónimas de naturaleza pública, cuyo objeto principal sea la adquisición, administración y enajenación de activos improductivos propiedad del mismo o de establecimientos de crédito de naturaleza pública.

**Decreto N° 2779 de 2001** *Por el cual se reglamenta el Decreto 094 de 2000.*

Establece los criterios de inversión de las reservas técnicas, inversiones admisibles de las reservas técnicas, límites individuales de inversión y requisitos para el cálculo de los límites de inversión.

Lista las inversiones que se consideran admisibles para computar como respaldo de las reservas técnicas y determina los límites individuales que deben tener tales inversiones.



# III

---

## Protección al Consumidor

### 1. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Durante el año 2001 la Subdirección de Regulación y Consulta recibió un total de 4100 consultas tanto de usuarios externos como internos, número ligeramente superior al registrado en la vigencia anterior, que también corresponde a la primera de existencia del área a partir de la estructura dispuesta en los términos del Decreto 2489 de 1999. Un importante porcentaje de ese consolidado corresponde a inquietudes formuladas por los particulares y las propias entidades vigiladas en relación con aspectos vinculados a la aplicación de la Ley 546 de 1999 o Ley de Vivienda, cuyos desarrollos convocan desde luego el interés general.

Es de resaltar el notable aumento en las consultas formuladas vía correo electrónico, en casi un 50% frente a las tramitadas en el período inmediatamente anterior, con énfasis en requerimientos del medio estudiantil en procura de asistencia para el cumplimiento de deberes académicos.

Por otro lado y de conformidad con las pautas trazadas en el Plan Estratégico, se cumplió con éxito la incorporación en Intranet de los conceptos

publicados en el Boletín Jurídico de la Superintendencia Bancaria durante los años 2000 y 2001, material que se constituye en un valioso referente para las diferentes dependencias de la institución que pueden consultarlo de manera ágil a través del enlace correspondiente. De ese modo, se da un paso adelante en la implementación de este sistema de consulta en la página de Internet de la entidad, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios externos al criterio institucional sobre los temas atinentes al sistema financiero, asegurador y previsional.

Igualmente, se continuó trabajando en coordinación con la Subdirección de Representación Judicial y Ediciones Jurídicas en el suministro de material para la elaboración del Boletín Jurídico y en la recopilación de doctrina y conceptos para efectos de las publicaciones a cargo de esa dependencia.

Se alcanzaron también las metas trazadas en materia de capacitación, lo que permite a los funcionarios enfrentar con mayor solvencia los retos impuestos por los nuevos esquemas de supervisión y su incidencia en la elaboración de los estudios necesarios para la formulación de la política de intervención y regulación de las actividades financiera y aseguradora.

## **2. ATENCIÓN DE QUEJAS**

De conformidad con los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de información, así como la protección al consumidor, la Superintendencia Bancaria consideró conveniente poner en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de las quejas presentadas durante el año 2001.

Fue así como a lo largo del año se publicaron mes a mes las siguientes cartas circulares, de cuyos ejemplares se anexa copia (Anexo 5), en las que además de informar las estadísticas de las quejas presentadas, se señala el porcentaje de participación en las mismas por tipo de entidad, se incluye información comparativa con el mismo mes del año inmediatamente anterior a fin de ilustrar sobre el comportamiento creciente o decreciente según el período, se presentan cuadros con la clasificación por tipo de queja para los bancos comerciales, mostrando de manera independiente los

especializados en créditos hipotecarios, y así mismo, se insta a las entidades vigiladas para que revisen sus políticas y procesos para lograr eficacia y prontitud en la atención a sus clientes:

- Carta Circular 11 del 25 de enero de 2001 – Contiene el consolidado de las quejas presentadas durante todo el año 2000, las cuales se incrementaron en el 95.6% respecto del año inmediatamente anterior.
- Carta Circular 28 del 1 de marzo de 2001 – Se publican las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de enero de 2001, las cuales ascendieron a 3.621, observándose un incremento del 10% frente a las 3.294 de diciembre del año anterior.
- Carta Circular 35 del 14 de marzo de 2001 – Se publican las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de febrero de 2001, las cuales ascendieron a 4.457, observándose un incremento del 23% frente a las 3.621 del mes de enero de dicho año.
- Carta Circular 50 del 16 de abril de 2001 – En este caso las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de marzo de 2001 muestran un decrecimiento del 16% con respecto a las quejas presentadas en el mes de febrero de 2001, sin embargo frente a las acumuladas del trimestre enero-marzo del año anterior hay un incremento del 6%.
- Carta Circular 69 del 25 de mayo de 2001 – Contiene las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de abril de 2001, las cuales presentaron el leve decrecimiento.
- Carta Circular 79 del 22 de junio de 2001 – En el mes de mayo de 2001 las estadísticas muestran un incremento del 14% con respecto a las quejas recibidas en el mes de abril del mismo año.
- Carta Circular 93 del 18 de julio de 2001 – Se publican las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de junio de 2001, las cuales ascienden a 3.193.
- Carta Circular 102 del 16 de agosto de 2001 – Contiene las estadísticas de quejas recibidas durante el mes de julio de 2001, observándose un decrecimiento del 4% con respecto a las quejas del mes de junio.

- Carta Circular 115 del 17 de septiembre de 2001 – Se publican las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de agosto de 2001, las cuales ascienden a 3.048.
- Carta Circular 130 del 22 de octubre de 2001 – Las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de septiembre de 2001, muestran un decrecimiento del 6% frente a las del mes inmediatamente anterior.
- Carta Circular 146 del 22 de noviembre de 2001 – Contiene las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de octubre de 2001, las cuales presentan un incremento del 3% con respecto a las quejas recibidas en el mes de septiembre del mismo año.
- Carta Circular 11 del 24 de enero de 2002 – Se publicaron las estadísticas de quejas presentadas durante el mes de diciembre de 2001 y el consolidado de las quejas tramitadas durante el año 2001.

Es importante resaltar que durante el año 2001 la Superintendencia gestionó 50.600 quejas con respuesta final, de las cuales el 59% correspondía a quejas presentadas durante el año 2000, 26% a reclamaciones del 2001 y el restante 15% a otros años.

En este período continuó siendo un tema de la mayor importancia la atención efectiva de quejas relacionadas con el crédito de vivienda y la reliquidación de los mismos; en efecto, el mayor número de quejas presentadas fue contra los bancos comerciales especializados en créditos hipotecarios, las cuales se atendieron satisfactoriamente.

### **3. SANCIONES**

La Superintendencia Bancaria durante el año 2001 impuso 215 medidas administrativas de carácter sancionatorio por un valor total de \$9.748.803.105, de las cuales 170 fueron sanciones institucionales y 44 sanciones personales. Igualmente, conviene señalar que durante el período fueron resueltos 171 recursos.

Del análisis del reporte de sanciones pecuniarias se desprende que ellas han sido impuestas en primer orden, por incumplimiento a lo dispuesto en

el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, a las normas sobre clasificación y calificación de cartera, defectos de encaje y en inversión en Títulos de Desarrollo Agropecuario, violación al régimen de inversiones y por quejas presentadas por clientes de las instituciones vigiladas. En segundo lugar, varias multas han sido el resultado de defectos en la relación de solvencia, excesos de posición propia, remisión de información de manera extemporánea, incumplimiento a las normas contables, incumplimiento a la obligación de expedición del SOAT y desacato de órdenes impartidas por la Superintendencia Bancaria.

#### 4. POSESIONES

En relación con la posesión de los representantes legales, miembros de junta o consejo directivo o de administración y revisores fiscales, se discriminan a continuación, por tipo de entidad, las solicitudes formuladas y los trámites que se surtieron desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2001.

RESUMEN POSESIONES DESDE EL 1o. DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2001					
TIPO DE ENTIDAD	TOTAL TRÁMITES SOLICITADOS	TOTAL TRÁMITES FINALIZADOS	AUTORIZADAS	NEGADAS	ARCHIVO
1. BANCOS	288	199	137	21	41
2. CORPORACIONES FINANCIERAS	46	39	27	8	4
3. CORPORACIONES DE AHORRO Y VIVIENDA	7	6	6	0	0
4. COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	133	105	40	36	29
5. SOCIEDADES FIDUCIARIAS	173	153	124	8	21
6. ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO	25	18	13	3	2
7. SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA	87	76	55	5	16
8. SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN	174	159	129	14	16
9. CORREDORAS DE SEGUROS	225	178	124	18	36
10. INSTITUCIONES OFICIALES ESPECIALES	42	36	25	5	6
11. COOPERATIVAS	166	134	31	51	52
12. CASAS DE CAMBIO	44	35	24	2	9
<b>TOTALES:</b>	<b>1410</b>	<b>1138</b>	<b>735</b>	<b>171</b>	<b>232</b>

# IV

---

## Transparencia de la Información

La Superintendencia Bancaria dentro de su plan estratégico actual tiene definido un objetivo denominado **Transparencia de la Información**, el cual está definido de la siguiente manera: *“Los clientes del sector deben disponer de información adecuada sobre precios y calidades de los servicios ofrecidos así como indicadores de la situación financiera y calidad de gestión de las entidades vigiladas. La provisión de información debe ser oportuna, confiable y precisa por parte, tanto de la Superintendencia Bancaria como de las entidades bajo su vigilancia”*.

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Teniendo en cuenta la anterior información así como los productos generados por esta Superintendencia, a continuación se hace la descripción de la gestión desarrollada al respecto, identificando las principales acciones emprendidas durante el año 2001:

## 1. PRINCIPALES PRODUCTOS

### 1.1 Estadísticas financieras

Consiste en la generación y publicación de información financiera de interés tanto para el sector vigilado como para el público en general. El tipo de información que se divulga aparece detallada a continuación de acuerdo con su periodicidad:

#### • PERIODICIDAD

##### ➤ SEMANAL

❖ **Informe de coyuntura semanal:** En el cual aparecen los indicadores de cartera de los establecimientos de crédito y las tasas de interés efectivas anuales promedio ponderado para captación y colocación.

❖ **Informe financiero:** Contiene agregados monetarios, tasas de interés efectivas anuales de captación y colocación, principales cuentas de los establecimientos de crédito, evolución de la cartera de los establecimientos de crédito, operaciones de liquidez y mercado de divisas.

##### ➤ MENSUAL

❖ **Estados financieros de las entidades vigiladas:** Informe en el cual se consolidan los estados financieros de todas las entidades vigiladas, agrupadas por tipo de establecimiento.

❖ **Indicadores gerenciales:** Conjunto de indicadores que permiten evaluar los aspectos críticos de las entidades vigiladas. Podemos encontrar información acerca de la metodología de cálculo y definición de los mismos.

❖ **Series:** Producto en el cual se puede apreciar el comportamiento histórico de los indicadores gerenciales.

❖ **Evolución de la cartera de créditos:** Comportamiento histórico de la cartera de créditos.

❖ **Evolución de la relación de solvencia:** Comportamiento histórico del indicador Relación de Solvencia de los establecimientos de crédito.

❖ **Principales variables de los establecimientos de crédito:** Análisis del comportamiento de los activos, pasivos, patrimonio y resultados acumulados para los diferentes tipos de establecimientos de crédito, en términos monetarios y porcentuales, comparados año corrido y acumulado, entre otros.

❖ **Gestión de activos y pasivos consolidado (liquidez):** Informe que permite conocer el comportamiento del riesgo de liquidez en los establecimientos de crédito.

❖ **Desembolsos por modalidad de crédito:** Divulga los montos y tasas efectivas de los créditos desembolsados, clasificadas por modalidad de crédito.

❖ Es un informe que se elabora para los establecimientos de crédito y a través de él se puede visualizar el comportamiento del encaje, básicamente con la identificación de las diferencias entre el encaje transmitido por la entidad frente al encaje calculado.

#### ➤ TRIMESTRAL

❖ **Información del total de las operaciones activas de crédito:** Consolidado de Operaciones Activas de Crédito clasificadas y calificadas para los Establecimientos de Crédito.

❖ **Información por sectores económicos:** Informe en el que se puede apreciar la destinación, clasificación y calificación de las operaciones activas según los sectores de la economía nacional.

❖ **Concentración de las operaciones activas de crédito (mayores deudores):** Informe orientado hacia la identificación de los 5000 mayores deudores privados.

❖ **Endeudamiento público:** De acuerdo con la organización territorial y administrativa del estado colombiano, se divulga el comportamiento de



las operaciones de crédito realizadas por los entes departamentales, municipales y demás entes públicos.

❖ ***Distribución de las captaciones por rango e instrumentos financieros:*** Presenta la composición de las captaciones que realizan los establecimientos de crédito de acuerdo con sus diferentes productos (cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cdt's y certificados de ahorro). Permite identificar en cada instrumento, los montos captados y el número de productos vigentes (es decir, número de cuentas y productos constituidos por el público).

Medios empleados: La totalidad de la información financiera que se relaciona en el presente ítem se encuentra a disposición del público en general, quien la puede consultar y obtener en nuestra página web.

## 1.2 Créditos de vivienda

Como actividad especial dirigida a los usuarios de créditos hipotecarios, se realizó el diseño y publicación de una cartilla para ilustrar acerca del sistema de financiación de vivienda, denominada “El ABC de los Créditos de Vivienda” y se desarrolló un simulador para la Proyección de los Créditos de Vivienda a Largo Plazo.

- **PERIODICIDAD:** La publicación de la cartilla es única y corresponde a una actividad que se efectuó para atender las necesidades de los deudores hipotecarios.
- **MEDIOS EMPLEADOS:** La cartilla fue editada e impresa para su divulgación y actualmente está publicada en nuestra página web.

## 1.3 Quejas

Se publica una carta circular en la que se divulga el comportamiento y volumen de quejas por tipo de entidad, y se anexan cuadros comparativos por entidad y tipo de queja.

- **PERIODICIDAD:** La publicación de la carta circular con las estadísticas de quejas se realiza mensualmente.

- MEDIOS EMPLEADOS: Se incluyen las cartas circulares en el Boletín del Ministerio de Hacienda, el cual está disponible tanto en medio impreso como en nuestra página web.

## **1.4 Sanciones**

Es un informe que contiene la información referente a las sanciones institucionales y personales impuestas por parte de esta Superintendencia a las entidades vigiladas y/o a los funcionarios de las mismas. En dicho informe se puede identificar el nombre de la entidad o persona sancionada, la fecha de la sanción, el concepto o motivo de la misma, el número de resolución por medio del cual se impone y el monto al cual asciende la sanción.

- PERIODICIDAD: El informe se actualiza cada vez que se genera una nueva sanción.
- MEDIOS EMPLEADOS: Se divulga a través de nuestra página en internet.

## **1.5 Publicación de boletines y compendios de jurisprudencia y doctrina**

Durante el 2001 se publicaron los Boletines Jurídicos 17 a 21, que contienen una reseña de normas expedidas en materia financiera y un listado de los más destacados pronunciamientos proferidos por la Superintendencia en materia jurídica, algunos de los cuales se incluyen en su integridad.

Se publicaron igualmente, los libros “Jurisprudencia Financiera 2000” y “Doctrina y Conceptos Financieros 2000”, para los libros de jurisprudencia y doctrina del 2001 se ha recopilado todo el material y se encuentran en edición.

Conviene resaltar el inicio del proyecto “Colección Temas Especiales” encaminado a publicar un libro anual y el cual comenzó con la edición de la obra “Sistema General de Pensiones”, la cual se encuentra en proceso de impresión.

Así mismo, se terminó la edición del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, actualizado y concordado, el cual igualmente está en impresión.

## 2. OTROS PRODUCTOS

Consiste en la generación y publicación de otros productos financieros de interés tanto para el sector vigilado como para el público en general. El tipo de información que se divulga aparece detallada a continuación de acuerdo con su periodicidad:

- PERIODICIDAD

- DIARIA

❖ **TCRM:** Generación y publicación de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado - TCRM.

❖ **TBS:** Generación y Publicación de la Tasa Básica de la Superintendencia Bancaria - TBS.

❖ **Tasas de interés – operaciones de liquidez:** Publicación de las tasas de interés de las nuevas operaciones de liquidez, tanto pasivas como activas, que desarrollan los establecimientos de crédito autorizados (Las operaciones consideradas son operaciones interbancarias y repos).

❖ **Tasas de interés – operaciones crediticias:** Publicación de las tasas de interés de las nuevas operaciones crediticias, según modalidad de crédito (consumo, ordinario, preferencial o corporativo y tesorería), adelantadas por los establecimientos autorizados para tal fin.

- MENSUAL

❖ **Interés bancario corriente:** Expedición y publicación de la resolución que certifica el Interés Bancario Corriente, así como su envío mensual a las Cámaras de Comercio del país en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 98 del Decreto 2150 de 1995.

Actualmente esta Superintendencia no certifica la tasa de interés que cobran los establecimientos bancarios por los créditos ordinarios de libre asignación. Dicho interés se certificaba debido a que el anterior Código Penal tipificaba el delito de usura con base en el mismo y el nuevo Código Penal (Ley 599 de 2000), tipificó este delito con base en el interés bancario corriente y por lo tanto a partir de julio de 2001 sólo se certifica este interés.

❖ **TCRM para reexpresión de estados financieros, valor de la UVR Y PAAG:** Expedición y publicación de cartas circulares que divulgan los valores de la tasa de cambio promedio para la reexpresión de cifras en moneda extranjera, la Unidad de Valor Real (UVR) y el PAAG. (Una carta circular por cada ítem).

❖ **Promedios mensuales de las tasas de interés crediticias:** Expedición y publicación de cartas circulares que divulgan los valores con los promedios mensuales de las tasas de interés de los créditos de consumo, créditos ordinarios, créditos preferenciales o corporativos y de las tarjetas de crédito, discriminadas por establecimiento de crédito.

❖ **Rentabilidad mínima:** Expedición y publicación de cartas circulares que informan la rentabilidad mínima obligatoria para Fondos de Pensiones y de Cesantía.

❖ **Variación de los portafolios de referencia:** Expedición y publicación de cartas circulares que informan la variación de los portafolios de referencia de los fondos de pensiones obligatorias y los fondos de cesantía.

#### ➤ TRIMESTRAL

❖ **Rentabilidad neta de comisiones y tasa efectiva de rentabilidad de los bonos pensionales:** Expedición y publicación de Cartas Circulares que informan acerca de la Rentabilidad neta de comisiones (periodicidad trimestral) y la tasa efectiva de rentabilidad de los bonos pensionales.

- **Medios empleados:** La totalidad de la información financiera que se relaciona en el presente ítem se encuentra a disposición del público en general, quien la puede consultar y obtener en nuestra página web.

# V

---

## Aspectos Administrativos

### 1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Durante el año 2001 en el Centro de Atención al Usuario se atendieron 32.700 usuarios tal como se observa en el siguiente cuadro:

MES	PERSONAL	TELEFÓNICA	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
ENERO	1.556	300	1.856
FEBRERO	1.911	400	2.311
MARZO	2.012	1.050	3.062
ABRIL	2.597	1.641	4.238
MAYO	2.119	2.500	4.619
JUNIO	1.807	500	2.307
JULIO	1.864	600	2.464
AGOSTO	1.800	800	2.600
SEPTIEMBRE	1.658	700	2.358
OCTUBRE	1.829	800	2.629
NOVIEMBRE	1.656	550	2.206
DICIEMBRE	1.200	850	2.050
<b>TOTAL</b>	<b>22.009</b>	<b>10.691</b>	<b>32.700</b>

## **2. SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

La Subdirección Administrativa y Financiera es el área encargada de prestar apoyo logístico a las áreas técnicas de la Entidad. Para tal efecto, cuenta con cuatro grupos distribuidos así:

2.1 Grupo de Documentación y Archivo

2.2 Grupo de Correspondencia

2.3 División Administrativa

2.4 División Financiera

### **2.1 Grupo de Documentación y Archivo**

Durante el año 2001 el Grupo de Documentación y Archivo adelantó las siguientes actividades:

Recibo, organización, depuración, radicación y elaboración de carpetas correspondientes a documentos enviados por las dependencias, de los años 1999 y 2000. En algunos casos se han recibido documentos de años anteriores. En esta labor, se abrieron aproximadamente 10.000 carpetas nuevas en el año.

Préstamo y consulta de expedientes a funcionarios de la Entidad, de acuerdo con el área en la que laboran. Se atienden más o menos 50 funcionarios por día. De éstos, se les hace el trámite de préstamo a 20 aproximadamente.

Recibo de la solicitud de fotocopias y toma de las mismas. Para el año 2001 se tomaron aproximadamente 1.430.000 copias. El promedio de tiempo para la atención de estas solicitudes es de 1 hora; en caso de búsqueda de información de los archivos inactivos máximo 2 horas.

A finales del año 2000 el grupo adelantó los trámites precontractuales para la suscripción del contrato SB. 4.12.2000 con la empresa Documentos e Imágenes, cuyo objeto consistió en la microfilmación de las nóminas de la Entidad. En desarrollo de este contrato se microfilmaron 120 rollos correspondientes a las nóminas de 1949 a 1995.

El 21 de junio de 2001, se suscribió el contrato S.B.9.1-2001 con la firma ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A., para la organización de 8500 cajas y custodia y almacenaje de 12050.

A mediados del año 2001, con la coordinación de la Subdirección de Recursos Humanos, se organizó una campaña sobre el “Manejo adecuado de archivos”, para lo cual se dictaron 5 conferencias a los funcionarios designados por cada Delegatura, con el propósito de que se conocieran las ventajas que representa contar con archivos organizados.

Se continuó con la implementación del sistema “manejo electrónico de documentos”, a través del cual se están manejando los trámites de quejas, certificado de tasas de interés e información financiera.

## **2.2 Grupo de Correspondencia**

Este Grupo de Trabajo esta encargado básicamente de la recepción, clasificación, radicación, distribución y despacho de la correspondencia que ingrese o salga de la Superintendencia Bancaria.

Para el desarrollo de dicha labor se ha venido trabajando con dos sistemas de radicación, el sistema de trámites tradicional y el sistema de manejo electrónico de documentos, administrado directamente el primero y liderando el cambio al nuevo sistema - Tandem.

### *Sistema de trámites tradicional*

Por medio de este sistema se cumplen las siguientes labores: radicación de entrada, traslados y radicación de salida.

Las radicaciones de entrada hacen referencia a todas aquellas comunicaciones recibidas por ventanilla, correo normal, fax y por correo electrónico – internet. Para este caso, se procede a la radicación en ventanilla, clasificación y encasillado para su posterior entrega por valija a cada dependencia.

Los traslados son aquellos realizados entre dependencias para remisión de documentos y al igual que el anterior, son radicados y encasillados.

Las radicaciones de salida corresponden a las diversas comunicaciones emitidas por la Superintendencia, las cuales son enviadas ya sea por correo (normal o certificado) y/o vía fax, o entregadas a las entidades vigiladas a través del casillero.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las labores de radicación por este sistema.

TRAMITES	2001
ENTRADAS	146364
TRASLADOS	66635
SALIDAS	149452
<b>TOTAL</b>	<b>362451</b>

#### *Sistema manejo electrónico de documentos*

Además de las funciones que se realizan con el sistema tradicional, a través de este sistema se realizan actividades adicionales como son la digitalización de los documentos, generación de documentos borrador para la posterior firma en el área correspondiente.

Con base en lo anterior tenemos:

RADICACIONES ENTRADA 2001			
TRAMITE	ENTRADA NUEVOS	ENTRADA DERIVADOS	TOTAL
Quejas	20009	30579	50588
Reliquidaciones	5061	48	5109
Certificados tasas de interes	1761	25	1786
Info financiera	93	29	122
Copias-tablas de mortalidad	0	0	0

TRAMITE	RADICACIONES SALIDA 2001
Quejas	45555
Reliquidaciones	4929
Certificados tasas de interes	1886
Info financiera	92
Copias-tablas de mortalidad	0



Se realizó el envío de las diferentes comunicaciones emitidas por la Superintendencia Bancaria, así:

MEDIO DE ENVIO	CANTIDAD REMITIDA
CASILLERO	345.000
CORREO NORMAL	108.000
CORREO CERTIFICADO	19.200
E-MAIL	1.500
FAX	9.600

### *Certificados de interés*

Se atendieron un total de 1900 solicitudes de certificados de Tasas de Interés.

## **2.3 División Administrativa**

La División Administrativa cuenta con cuatro grupos que manejan básicamente la adquisición y suministro de bienes y servicios y la información documental y bibliográfica así:

- 2.3.1 Grupo Interno de Trabajo de Compras
- 2.3.2 Grupo Interno de Trabajo de Almacén e Inventarios
- 2.3.3 Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales y
- 2.3.4 Grupo Interno de Trabajo de Biblioteca

En el año 2001, la División Administrativa desarrolló sus funciones teniendo como propósito fundamental el apoyo integral a las áreas técnicas, proporcionando las condiciones logísticas necesarias para el cumplimiento de los objetivos trazados por la Entidad.

En la ejecución de las labores se tuvo presente como pilar básico de todas las acciones, la racionalización de los gastos como precepto permanente

en la gestión administrativa de la Superintendencia Bancaria. Es por ello que el principal proyecto desarrollado por el área en el año anterior fue la implementación del sistema de proveeduría integral o outsourcing, para el suministro de elementos de oficina y artes gráficas.

Este proyecto fue desarrollado y documentado entre los meses de febrero y agosto de 2001, con un levantamiento, análisis detallado y documentación del proceso y un estudio pormenorizado de costos que mostró la conveniencia para la Entidad de contratar externamente la administración de los bienes de consumo, desmontando la bodega de almacenaje. Se obtuvieron los siguientes beneficios: eliminación del riesgo de obsolescencia de los productos, desmonte de la actividad de custodia y manejo del depósito, disminución del valor de la nómina del área administrativa, controles adicionales por centro de costos, reducción del número de contratos, entre otros.

Esta herramienta se implementó con el apoyo directo de la Presidencia de la República obteniendo como resultado, que la Superintendencia Bancaria fue la única Entidad estatal que terminó completamente el proyecto, con resultados altamente satisfactorios.

Otra actividad importante liderada por la División Administrativa fue la organización del programa de apoyo a las áreas con estudiantes de los últimos grados de secundaria quienes en un horario de medio tiempo colaboraban con funciones propias de auxiliares de oficina. Esta labor se logró a través de los convenios con algunos colegios del Distrito que forman a sus estudiantes con una orientación temprana de la actividad laboral.

Por otra parte, en la División se coordinó la ejecución de una serie de obras civiles y de mantenimiento, enmarcadas dentro de las directrices de austeridad promulgadas en el Decreto 1737 de 1998 y demás normas complementarias, dentro de las que se destacan las siguientes:

- Construcción de dilataciones en las ventanas y tratamiento de humedades.
- Mantenimiento general de canales, bajantes, sifones, cárcamos y pozos de inspección.

- Adecuación de las áreas de la División Financiera correspondientes a Caja menor y Pagaduría.
- Adecuación oficinas modulares en los diferentes pisos del edificio.
- Suministro e instalación de las puertas de los zarcos de las torres A y B.
- Adecuación de la Recepción y del Acceso Principal.
- Reparación de la placa del techo de la bodega del Almacén.
- Readecuación del Auditorio de la Entidad.
- Habilitación de la zona de parqueaderos.
- Arreglo general de los baños.
- Adecuación y reparación de algunos ductos horizontales del edificio sede.
- Reubicación de funcionarios y adecuación de las áreas de trabajo, oficinas y cubículos.

Dentro de las actividades propias de la División, se participó en el proceso de contratación de las pólizas de seguro que amparan todos los bienes e intereses de la Entidad. El contrato S.B. 5.1-2001, fue firmado en el mes de agosto de 2001 y desde entonces se lleva control permanente de su ejecución.

Igualmente, se participó en las actividades precontractuales que involucran estudios de mercado y preparación de la totalidad de los documentos soportes, especialmente en temas como la contratación de vigilancia judicial, apoderados externos, cursos especiales, almacenamiento de archivos y traducción de documentos.

Como parte de esta etapa previa, la División Administrativa es la encargada de efectuar el trámite de solicitud de aprobación de vigencias futuras ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de todos aquellos contratos que impliquen una ejecución por más de un periodo fiscal.

Cabe señalar igualmente, que durante el año 2001 se efectuaron los trámites de pago de impuesto de vehículos y presentación de la declaración del Impuesto Predial.

Así mismo, y de manera periódica se efectuaron los cobros de llamadas telefónicas personales dentro de la función de administración del software tarifador, el cual hace parte de las medidas de racionalización que viene desarrollando la Entidad.

Las funciones generales de la División se ejecutan a través de los Grupos Internos de Trabajo adscritos, por lo que a continuación se detallan las principales actividades desarrolladas por cada uno de ellos durante el año 2001:

### *2.3.1 Grupo Interno de Trabajo de Compras*

Una de las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Compras es la programación y ejecución del plan de compras de la Entidad. El plan se divide en dos rubros a saber: materiales y suministros y compra de equipo, los cuales a su vez se subdividen en varios numerales los cuales tienen su respectiva asignación presupuestal.

Para el rubro de materiales y suministros se ejecutó un valor total de \$275.829.186.21, representado en la dotación de vestuario y calzado de labor para los funcionarios que por ley tienen tal derecho, así como los bienes de seguridad industrial, aceites, combustibles, papelería, útiles de escritorio, elementos de artes gráficas, de aseo y cafetería, repuestos, herramientas y otros.

El Grupo Interno de Trabajo de Compras participó en todo el proceso de contratación para el suministro de útiles de oficina y elementos de artes gráficas mediante el sistema de outsourcing o proveeduría integral, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 09 de 1999 para el proceso de transformación de la Administración Pública.

Es así como desde el mes de febrero del 2001 se hizo presencia en las distintas reuniones coordinadas por funcionarios de la Presidencia de la República para comunicar los procedimientos para el levantamiento de la información con el fin de determinar la conveniencia o no de dicha modalidad de contratación en la Entidad, con base en la herramienta

denominada Guía de Mejores Prácticas I. Contratación del suministro de elementos de oficina.

Igualmente, se efectuaron diferentes reuniones de trabajo con entidades estatales que tenían la experiencia en este tipo de proceso, entre otras, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el Instituto de Seguros Sociales y la Contraloría General de la República.

En consecuencia, se elaboraron los pliegos de condiciones y se adelantó el proceso de la correspondiente licitación pública, la que culminó con la adjudicación de dos contratos uno con Ofixpress S.A. y otro con Offimónaco Ltda. para el suministro de elementos para artes gráficas y útiles de oficina, respectivamente.

En lo referente a compra de equipo, durante la vigencia fiscal de 2001, se efectuaron adquisiciones por valor de \$264.706.019.92.

Así mismo, se adelantaron dos procesos contractuales con el saldo de los recursos del BID - FOMIN y de contrapartida de la Entidad para la adquisición de 6 estaciones de red y una impresora, así como 2 equipos multimedia de escritorio.

De otra parte, el Grupo adelantó los trámites para contratar el seminario de planeación estratégica, la investigación de créditos hipotecarios en el derecho comparado, la adquisición y renovación de publicaciones Legis, la comercialización a través de terceros de las obras jurídicas de la Entidad y la publicación de avisos institucionales en diferentes periódicos del país. Igualmente, llevó a cabo el procedimiento para el suministro de pasajes nacionales e internacionales para el desplazamiento de los funcionarios de la Superintendencia Bancaria, la composición e impresión del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el servicio de traducción de documentos y la adquisición del sistema de alarma para evacuación.

Durante el año 2001 el Grupo Interno de Trabajo de Compras adelantó 17 procesos de mínima cuantía, 32 procesos de contratación directa y

preparó el inicio de 3 trámites de licitación pública para adquisición de bienes.

Con el fin de adelantar los diferentes procesos contractuales se llevaron a cabo los estudios de mercado pertinentes, se configuraron los términos de referencia y criterios de selección, para formular las invitaciones a presentar propuestas consultando el kárdex de proveedores de la Superintendencia, las páginas amarillas del directorio telefónico, la publicación Proveoficinas y la base de datos adquirida a la Cámara de Comercio sobre fabricantes y distribuidores mayoristas y se adelantaron las evaluaciones técnicas que le competen al Grupo.

Finalmente, el Grupo de Compras atendió durante todo el año a los comerciantes que desean participar en la venta de bienes a la Superintendencia e inscribirse en el Directorio interno de oferentes de proveedores, el cual está actualizado a 31 de diciembre de 2001. En total se elaboraron 85 Ordenes de Compra o contratos sin formalidades plenas para adquisición de bienes.

### *2.3.2 Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales*

El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales adscrito a la División Administrativa de la Superintendencia Bancaria, es la dependencia encargada de garantizar el funcionamiento de las instalaciones, equipos y elementos que conforman el edificio sede de la Entidad.

Para el funcionamiento de las diferentes dependencias de la Entidad se requiere contar con mantenimiento de bienes, maquinaria y equipos, además del suministro de servicios de aseo, cafetería, vigilancia y mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor de propiedad de la Entidad.

En el año 2001 se adelantaron contrataciones para garantizar el normal funcionamiento de la Entidad tal como se describe a continuación:

- Servicio de Aseo y Cafetería
- Servicio de Vigilancia
- Mantenimiento del parque automotor
- Arrendamientos de bienes muebles: fotocopadoras, contenedores para el almacenaje y custodia y archivos magnéticos y espacio de almacenamiento en disco duro de un nodo en Internet.
- Mantenimiento de equipos del edificio: ascensores, conmutador telefónico, equipos de bombeo, planta eléctrica, puertas de vidrio, puertas de los sótanos, secadores de manos y recarga de extintores, etc.
- Mantenimiento de equipos de sistemas: aire acondicionado, equipos de cómputo, soporte productos Oracle, red de cableado, servidor Alpha Server y Servidores Sun, UPS marca IPM y Deltec, servicio de salida a Internet a través de canal dedicado, software manejo flujo de documentos y subsistema de trámites, hardware flujo de documentos y subsistema de trámites, software subsistema de contabilidad Trident, software subsistema de activos fijos SOA, software y hardware código de barras y software Business Objects SIR.
- Mantenimiento de edificio: Fumigación del edificio, lavado de tanque, refacción y pintura de muebles.
- Mantenimiento equipos de Publicaciones y de equipo de oficina.

El Grupo de Servicios Generales con sus funcionarios atendió los requerimientos efectuados por las diferentes dependencias a través de las órdenes de servicio interno así:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la red telefónica mediante el traslado de líneas entre dependencias de la Superintendencia Bancaria, instalación y retiro de aparatos telefónicos, revisión y reparación de interferencias y cortos internos, supervisión en el mantenimiento del conmutador telefónico y mantenimiento de aparatos telefónicos cuando es factible su reparación por parte del telefonista.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la red eléctrica a través de la instalación de nuevas salidas de alumbrado y fuerza, traslado de salidas, revisión y reparación de cortos, niveles de carga, reemplazo de luminarias, fusibles, tomas, interruptores, balastos, encendedores, tramos de conducción, revisión y reparación eléctrica de equipos tales como extractores, compresores, calentadores, estufas, equipos de cafetería, motores de bombeo, entre otros y control de consumo racional del alumbrado en horas nocturnas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la red y equipo hidráulico: consistente en la instalación y/o corte de salidas, reparación y mantenimiento de grifería y aparatos sanitarios, limpieza de depósitos de agua, control y corrección de fugas, sustitución de válvulas, empaques, flotadores, árboles, mantenimiento de alcantarillas, sifones, canales, bajantes y desagües.
- Servicio de carpintería y cerrajería mediante el arreglo y cambio de cerraduras para puertas, escritorios, superficies de trabajo, archivadores y casilleros, servicio de arreglo, instalación de divisiones (superficies de trabajo), muebles, puertas, ventanas, marquesinas, cubiertas, rejillas y demás accesorios en las oficinas, incluyendo el traslado de los diferentes muebles y materiales entre las dependencias de la Superintendencia Bancaria.

De otra parte el Grupo debe atender los servicios requeridos de suministro de elementos de ferretería, cerrajería, plomería, ebanistería y reparaciones locativas etc.

De igual forma, el Grupo realizó los procesos precontractuales y la interventoría para el arrendamiento de equipo y mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas, equipos y otros servicios que se prestan en la Superintendencia Bancaria.

El Grupo de Servicios Generales atendió los requerimientos efectuados por las diferentes dependencias con órdenes de servicio internas de electricidad, telefonía, carpintería, cerrajería y reparaciones locativas.



Total servicios ejecutados en el año 2001: 956

Distribuidos así:

Electricidad	221
Telefonía	233
Carpintería	268
Cerrajería	173
Otros	61

### 2.3.3 Grupo Interno de Trabajo de Almacén e Inventarios

- Individualización de inventarios:

Continuando con el proyecto de individualización de inventarios iniciado en el año 2000, durante el año anterior se culminó la personalización de inventarios y es así como en la actualidad cada funcionario tiene asignado a su cargo los bienes devolutivos que requiere para el buen desempeño de sus funciones. Esta labor se ejecutó en el cien por ciento.

Se generó un catálogo general de elementos

- Estudio de alta y baja rotación de bienes:

Durante el año inmediatamente anterior, y en vista de la necesidad de contar con información viable que permitiera determinar con certeza el beneficio que acarrea para la Entidad el almacenar bienes que presenten un bajo o nulo consumo y que solamente representan gastos administrativos elevados, se dio inicio al estudio de los bienes de consumo de alta y baja rotación, el cuál representa para la Superintendencia una herramienta eficaz para el control y ejecución presupuestal, dentro de los parámetros de la austeridad del gasto.

En el mes de noviembre se culminó el estudio y la verificación física del estado de los bienes almacenados se observó que en las bodegas de la Entidad existían bienes que no habían presentado movimiento alguno por corresponder a insumos con su vigencia perdida. Por lo tanto, y de acuerdo a lo aprobado por el Comité Administrador de Baja de Bienes, se procedió a la elaboración de las respectivas Resoluciones de Baja de los inventarios y su destinación en algunos casos, a la venta para remate por el Sistema de Martillo del Banco Popular e, igualmente, aquellos bienes que por seguridad de la administración no pueden ser vendidos, se destinaron al proceso de destrucción.

- Resoluciones de baja:

Durante el año 2001, se adelantaron doce (12) procesos de baja de elementos.

Con la conformación del Comité Administrador de Baja de Bienes, creado mediante Resolución No. 1232 del 31 de octubre de 2001, se tramitaron bajas de bienes de los inventarios de la Superintendencia por un valor total de ciento treinta y nueve millones quinientos noventa y cinco mil ciento veintisiete pesos con veintiséis centavos (\$139.595.127,26) m/cte representados así:

ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA	VALOR HISTORICO	DESTINO FINAL
RES 0073	24/01/01	17,040,000.00	MARTILLO BANCO POPULAR
RES 0132	7/02/01	38,214,986.07	MARTILLO BANCO POPULAR Y DESTRUCCION FISICA
RES 0714	9/07/01	17,878,408.95	TRASPASO A COMPUTADORES PARA EDUCAR ACTA 16
RES 0715	9/07/01	1,157,668.07	ELIMINACION COMO DESECHOS
RES 0716	9/07/01	11,989,096.68	DESTRUCCION Y POSTERIOR VENTA PARA RECICLAJE ORDEN DE VENTA 1/2001
RES 1532	26/12/01	51,647,010.95	BAJA PARA ENTREGA EN PARTE DE PAGO CD 85/01
RES 1560	28/12/01	1,298,382.46	MARTILLO BANCO POPULAR
RES 1561	28/12/01	369,574.08	DESTRUCCION FISICA
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>139,595,127.26</b>	

A continuación se presenta el comportamiento porcentual de cada uno de los destinos finales de los bienes descargados de los inventarios.

Remates por el Sistema de Martillo del Banco Popular	40.40%
Traspaso de Computadores para Educar	13.00%
Destrucción Física y Eliminación como desechos	1.10%
Destrucción y posterior venta para reciclaje	8.50%
Baja de bienes para entrega por parte de pago	37.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>

De lo anterior se concluye que el 85.9% del total de bienes dados de baja, permitieron una recuperación en dinero o en reemplazo de bienes para la Superintendencia. Con el 13% se dio cumplimiento al programa del Gobierno Nacional coordinado por el despacho de la primera dama de la Nación y el 1.1% restante fue dado de baja para destrucción por razones de conveniencia de la Administración.

Por otra parte, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 9 de 1999, esta dependencia participó activamente en la capacitación y demás actividades organizadas por la Presidencia de la República, con miras a la implementación del sistema de proveeduría integral para el suministro y distribución de insumos y útiles de oficina. Adicionalmente, la Superintendencia Bancaria adelantó el proceso de entrega de la bodega para su custodia y administración al proponente favorecido dentro del proceso licitatorio No. 8 de 2001.

Con esta medida se pretende minimizar la pérdida por obsolescencia o deterioro de bienes y disminuir costos administrativos generados por los procesos de adquisición, almacenamiento y custodia de los bienes.

#### *2.3.4 Grupo Interno de Trabajo de Biblioteca*

Las labores de la Biblioteca más significativas son las relacionadas con la atención a usuarios, quienes acuden a la Entidad en búsqueda de información especializada. En el presente año se atendieron las siguientes personas:

### USUARIOS EXTERNOS

COLECCIÓN GENERAL		COLECCIÓN DE HEMEROTECA	
Mes	Cantidad	Mes	Cantidad
ENERO	65	ENERO	195
FEBRERO	160	FEBRERO	506
MARZO	231	MARZO	280
ABRIL	234	ABRIL	665
MAYO	228	MAYO	479
JUNIO	110	JUNIO	225
JULIO	162	JULIO	181
AGOSTO	220	AGOSTO	722
SEPTIEMBRE	175	SEPTIEMBRE	695
OCTUBRE	293	OCTUBRE	788
NOVIEMBRE	298	NOVIEMBRE	830
DICIEMBRE	43	DICIEMBRE	530
<b>TOTAL</b>	<b>2219</b>	<b>TOTAL</b>	<b>6096</b>

### USUARIOS INTERNOS

COLECCIÓN GENERAL		COLECCIÓN DE HEMEROTECA	
Mes	Cantidad	Mes	Cantidad
ENERO	107	ENERO	20
FEBRERO	221	FEBRERO	180
MARZO	199	MARZO	245
ABRIL	99	ABRIL	268
MAYO	197	MAYO	150
JUNIO	130	JUNIO	95
JULIO	120	JULIO	110
AGOSTO	150	AGOSTO	285
SEPTIEMBRE	190	SEPTIEMBRE	338
OCTUBRE	255	OCTUBRE	483
NOVIEMBRE	198	NOVIEMBRE	425
DICIEMBRE	45	DICIEMBRE	250
<b>TOTAL</b>	<b>1911</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2849</b>

## PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS:

<i>Solicitados a la base de la Superintendencia Bancaria</i>	35
Solicitados por la base de la Superintendencia Bancaria a otras unidades de información	9

## BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN INTERNET:

Búsqueda y envío de información a través de E-mail	200
Búsqueda y envío de información a través de Fax	23

## ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Extensión	1194	3100
Extensión	1147	1637
Extensión	2147	2643
Extensión	1146	1300

## ADQUISICIONES:

Renovación Suscripción Legis	\$37.030.000
Nuevas Suscripciones Legis	\$ 1.439.000
Suscripciones revistas	\$12.554.386

Se suscribió un contrato con la firma Legis Editores, por valor de \$38.469.000 millones de pesos, el cual se ejecutó a satisfacción.

Se adquirieron para la Biblioteca 3 nuevos software para manejo de la información: el www isis que permitió colocar en la Intranet de la Institución

la Base de Datos para consulta de todos los funcionarios de la Entidad, desde su puesto de trabajo, el kárdex, para manejo y control de las publicaciones periódicas, el cual está en vía de implementación y el programa de circulación y préstamo con código de barras.

Con la firma Ecoe Ediciones se suscribió un contrato de consignación para la venta de las publicaciones editadas por la Superintendencia; se entregaron 700 obras.

Se realizaron 24 Boletines de Nuevas Adquisiciones quincenales, especialmente con artículos de revistas y con libros adquiridos por donación o canje.

## **2.4 División Financiera**

La apropiación definitiva de la vigencia de 2001 fue de \$ 57.910.5 millones de pesos distribuidos en Gastos de Funcionamiento el 96% y en Inversión el 4%. Del total de Funcionamiento el 41%, es decir \$22.753.1 millones de pesos corresponde a Gastos Personales; el 10% (\$5.774.8 millones de pesos) a Gastos Generales y el 49%, equivalente a \$27.221.4 a Transferencias Corrientes, rubro este último que contempla Transferencias a Capresub por valor de \$21.537.0 millones.

La ejecución total de la apropiación fue de \$47.736.8 millones equivalente al 82 % del presupuesto definitivo debido a las restricciones exigidas por la Ley 617 de 2000 y la adición presupuestal aprobada a finales del año.

Por grandes rubros presupuestales, la ejecución se presentó de la siguiente manera: En Gastos de Personal el 96% de la apropiación; en Gastos Generales el 98% y en Transferencias el 74%.

Del total de los compromisos adquiridos por \$47.736.7 millones de pesos a lo largo del año se pagaron a diciembre 31 de 2001 un total de \$46.428.7 equivalentes al 97%, constituyendo reservas presupuestales para ser canceladas en la vigencia de 2002 por 503.7 millones de pesos y cuentas por pagar por 804.3 millones de pesos.

En el transcurso de 2001 la División Financiera realizó registros contables presupuestales y de giro de recursos financieros por un total de \$ 47.489.30 millones de pesos de los cuales \$46.428.8 Millones son del presupuesto de la vigencia de 2001; \$28.8 millones pertenecen a la ejecución de las reservas presupuestales correspondiente a compromisos adquiridos en 2000 y \$ 1.031.7 millones en cancelación de cuentas pendientes de pago a diciembre 31 de 2000.

*Actividades de tipo administrativo:*

La División Financiera en concertación con los coordinadores de cada uno de los grupos de trabajo, elaboró el manual de procedimientos con sus respectivos puntos de control e identificó los indicadores de gestión para cada procedimiento.

Como mecanismos de control interno se realizaron las conciliaciones mensuales de pagos entre los Grupos de Presupuesto, Contabilidad y Pagaduría, lo que permite tener seguridad en el tratamiento contable presupuestal y de tesorería de los diferentes movimientos y operaciones que realiza la División Financiera.

Así mismo, se realizaron reuniones mensuales con los coordinadores de los Grupos de Pagaduría y Contabilidad para analizar los resultados de las conciliaciones bancarias.

Para el control de pagos a los contratos con formalidades plenas se realizaron reuniones mensuales con los grupos de Pagaduría y Presupuesto.

Se hizo una distribución interna de los recursos apropiados para la vigencia 2001 con base en las políticas fijadas por la Ley 617 de octubre 6 de 2000.

Se coordinó la elaboración de los diferentes informes que se deben rendir a los entes fiscales y de control del estado, los cuales incluyen informe de ejecución presupuestal mensual de ingresos y gastos que debe presentarse al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y a la Contraloría General de la República; informe sobre operaciones efectivas de caja con destino a la Contraloría General de la República; informe sobre manejo de cuentas

corrientes a la Dirección del Tesoro Nacional; estados financieros anual y trimestral a la Contaduría General de la Nación y la rendición de la cuenta del año 2000 a la Contraloría General de la República, entre otros.

Participó activamente en la programación de la inversión para la vigencia del 2001 y 2002, rubro novedoso en el presupuesto de la Superintendencia Bancaria.

Se realizó el control y seguimiento a la ejecución de las transferencias de la Superintendencia a la Caja de Previsión Social de la Superintendencia Bancaria, CAPRESUB.

Tramitó la solicitud al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la ampliación en el valor de la Caja Menor para Viáticos, dada la permanente demanda de este rubro, la cual fue aprobada por valor de \$100.0 Millones, lo que ha permitido hacer más ágil el pago de este concepto a los diferentes funcionarios de la Entidad.

#### *2.4.1 Grupo de Presupuesto*

Se prosiguió con el software “COMPILAR” de presupuesto ajustándolo permanentemente a los cambios en las normas y los procedimientos presupuestales.

Se tramitaron traslados presupuestales ante la Dirección General del Presupuesto Nacional por valor de \$2.412.4 millones de pesos.

Se constituyeron las reservas presupuestales por valor de \$28.8 millones de pesos, correspondientes a la vigencia del año 2000 y en conjunto con el grupo de Pagaduría se elaboró la relación de cuentas por pagar a diciembre 31 de 2000 por valor de 1.031.7.

Se consolidó y tramitó el proyecto de presupuesto para vigencia del año 2.002.

Se expidieron 1167 certificados de disponibilidad presupuestal y 940 registros presupuestales.



### *2.4.2 Grupo de Contabilidad*

Se adelantaron acciones tendientes a modificar el registro contable de las multas a raíz de la vigencia de la ley 510 de 1999, las cuales se concretaron en la solicitud de concepto a la Contaduría General de la Nación - CGN según oficio radicado con el número 2001004720-0 del 25 de enero de 2001, dicha solicitud fue atendida en primera instancia mediante el oficio 200012-36790/09-02-2001 de la Contaduría General de la Nación.

Sobre el concepto anterior se planteó su revisión mediante oficio 2001004720-2 fechado el 08 de marzo de 2001, y expuesta personalmente por el Coordinador del Grupo de Contabilidad de la Entidad, al señor Subcontador General de la Nación (E), Dr. Eduardo Vidal Díaz, gestiones de las cuales resultó la expedición de los conceptos números 20013-6149 del 03 de septiembre del 2001 dirigido a la Superintendencia Bancaria y 20019-20231 del 04 de septiembre de 2001 dirigido a la Dirección del Tesoro Nacional.

Los efectos contables sobre la causación de las multas como ingresos no tributarios que venía efectuando la Superintendencia Bancaria y que demandaron los conceptos en mención, se hicieron efectivos en los estados financieros presentados con corte a septiembre 30 del 2001, los cuales consistieron principalmente en revertir las cuentas por cobrar por concepto de multas causadas en el año 2001 y en años anteriores con efecto en ajustes de ejercicios anteriores, así como las operaciones de enlace registradas al 31 de agosto de 2001, ejerciendo el control contable de tales multas a través de cuentas de orden.

Así mismo la información de multas registradas en la Superintendencia al 31 de agosto de 2001, fue objeto de migración de manera concertada con las dependencias competentes de las entidades involucradas en este proceso por los conceptos expedidos por la CGN, es decir, la División de Contabilidad Interna del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la División de Contabilidad de la Dirección del Tesoro Nacional. Este proceso de migración se culminó en el mes de diciembre de 2001.

Respecto de las provisiones laborales se solicitó a la Subdirección de Recursos Humanos de la Entidad, el cálculo estimado del efecto del factor

salarial “fomento al ahorro” reconocido a los empleados de la Superintendencia Bancaria por la Caja de Previsión Social – CAPRESUB, en las liquidaciones de las demandas laborales contra la Superintendencia y en el salario y prestaciones sociales de los empleados activos.

A raíz de la decisión de la Superintendencia Bancaria de explotar las fuentes de ingresos que le fueron aprobadas por la ley 510 de 1999, entre las cuales algunas son gravadas con el impuesto al valor agregado IVA, debió realizarse el trámite de inscripción de la Entidad como responsable del régimen común ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Administración de Personas Jurídicas, consistente en presentar diligenciado el formulario de registro único tributario - RUT, en el cual quedó registrado que la Superintendencia Bancaria asumía las responsabilidades del régimen común a partir del 20 de septiembre de 2001.

A partir del bimestre, septiembre - octubre de 2001, se inició la elaboración y presentación de las declaraciones de IVA, dentro de los términos establecidos por la regulación tributaria vigente.

## FENECIMIENTO ESTADOS FINANCIEROS 2000

Se presentaron a los diferentes entes de Control y a la Contaduría General de la Nación, los Estados Financieros a diciembre 31 de 2000, los cuales fueron fenecidos por la Contraloría General de la República. Así mismo se presentaron los diferentes informes mensuales y trimestrales a la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación respectivamente.

Se diseñó y realizó un curso de capacitación en aspectos tributarios a los funcionarios de la División Financiera y algunos de otras dependencias.

Se prosiguió con la conciliación mensual con el Grupo de inventarios, lo que ha permitido que los registros contables guarden uniformidad con la realidad de los movimientos de dicho grupo.

### 2.4.3 Grupo de Pagaduría

Se desarrollaron las labores propias del Grupo como son el giro y pago de nómina, contratistas y proveedores, liquidación de novedades concernientes a Superfondos, Cooperativa etc. y todo lo relacionado con la presentación de informes a los diferentes órganos de control. Así mismo, lo concerniente a los informes con la Dirección de Impuestos Nacionales y Dirección del Tesoro Nacional.

Se celebró el convenio con el Bancolombia para que todas las transacciones de orden financiero se lleven por intermedio de esa entidad.

Se implementó en forma total la terminal en Línea con Bancolombia, herramienta que permite efectuar el pago de nómina y proveedores mediante abono en cuenta de ahorros o corriente, así como las consultas y actualización de saldos en bancos para el cumplimiento oportuno y eficaz de las obligaciones de la Superintendencia.

El Grupo de Pagaduría asumió la elaboración, análisis y pago de la autoliquidación de aportes. Así mismo, con el fin de que las autoliquidaciones sean realizadas directamente de la nómina, ha fijado procedimientos que se han dado a conocer a la Subdirección de Recursos Humanos y la División de Sistemas.

Se efectuó la conciliación con el Banco de la República del inventario físico de los bienes en custodia que reposan en la Superintendencia Bancaria, cuyas diferencias aún están siendo evaluadas por ese organismo. Así mismo, en coordinación con la Dirección Técnica de Fiduciarias se instó a las diferentes fiduciarias para que retiraran o renovaran según el caso, las custodias vencidas y el ingreso de nuevas garantías, para lo cual el Grupo de Pagaduría atendió las diversas inquietudes que presentaron dichas Entidades, especialmente respecto del procedimiento a seguir.

Se continuó aplicando el método de valoración de inversiones de títulos TES, para lo cual se está utilizando la herramienta instalada por la Dirección Técnica de Ahorro Individual de la Superintendencia Bancaria, que cumple con la metodología exigida por el Plan General de Contabilidad Pública en el numeral 2.4.4.1.2.

Se expidieron en el transcurso del año, aproximadamente, 135 certificaciones por valores devengados a exfuncionarios de la Entidad.

Se instaló un software para efectuar la conciliación automática de todas las cuentas de la Superbancaria, lo que generará un consolidado de los pagos individuales registrados en el sistema contable Trident, así como la conversión de dichas novedades en un archivo plano que transmitirán el pago directo a proveedores o nómina a través de la terminal en línea, logrando una disminución en la actividad operativa como quiera que cada registro se causará automáticamente con su respectivo comprobante.

### 3. SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### 3.1 Capacitación

En reunión del 31 de enero de 2001, el Comité de Capacitación y Estímulos, conformado mediante Resolución No. 1465 del 23 de septiembre de 1999, aprobó el plan de capacitación para el 2001, teniendo en cuenta las necesidades formuladas y concertadas con las distintas áreas de la Entidad durante el último bimestre de 2000.

En cumplimiento de los planes trazados para cada área para ser ejecutados durante el año 2001, se capacitaron 769 funcionarios así:

Funcionarios capacitados por despachos:

DEPENDENCIA	TOTAL
Despacho Superintendente Bancario	39
Delegatura Intermediación Financiera 1	89
Delegatura Intermediación Financiera 2	80
Delegatura Intermediación Financiera 3	65
Delegatura Seguros y Capitalización	68
Delegatura Pensiones y Cesantías	64
Delegatura Jurídica	159
Delegatura Técnica	95
Secretaría General	110
<b>TOTAL</b>	<b>769</b>

En cuanto a temas la capacitación tuvo el siguiente desarrollo:

EVENTOS	INTERNOS		EXTERNOS		TOTAL	
	No. Eventos	No. Funcionarios	No. Eventos	No. Funcionarios	No. Eventos	No. Funcionarios
<b>FINANCIERA</b>	0	0	10	21	10	21
<b>SUPERVISION</b>	6	214	11	25	17	239
<b>SISTEMAS</b>	36	305	4	10	40	315
<b>ADMINISTRATIVA</b>	9	244	13	29	22	273
<b>CONTROL INTERNO</b>	0	0	1	1	1	1
<b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	65	1086	9	34	74	1120
<b>JURIDICA</b>	2	54	6	23	8	77
<b>SEGUROS</b>	0	0	5	8	5	8
<b>PENSIONES</b>	3	142	1	1	4	143
<b>TOTALES</b>	121	2045	60	152	181	*

\*No se establece el número total de funcionarios asistentes por cuanto algunos asistieron a dos o más eventos de capacitación.

### **3.2 Bienestar y Salud Ocupacional**

Durante el año 2001 los funcionarios de la Superintendencia participaron en campeonatos de baloncesto, voleibol, tenis de mesa, bolos, fútbol y microfútbol.

Así mismo, en coordinación y concurso con las Cajas de Compensación Familiar Cafam y Colsubsidio, se realizaron eventos para el día de la secretaria, día de la madre, día del padre, jornada cultural recreativa infantil, una carrera de observación y un Telemach.

Con la finalidad de facilitar a los empleados la revisión de gases ordenada por el DAMA, se adelantó en el mes de agosto la revisión de ochenta carros en las instalaciones de la Entidad.

En coordinación con la Embajada del Japón, se realizaron cursos de Origami para los empleados de la Superintendencia, los cuales se llevaron a cabo durante el mes de noviembre en el salón de capacitación de la Entidad.

Durante el mes de diciembre se realizó el concurso de árboles de navidad y el programa de adopción de abuelos y de niños, así como el de mercados para familias de bajos recursos, los cuales contaron con la participación de todos los empleados de la Entidad.

Así mismo, a través de carta contrato celebrada con la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, la Superintendencia contrató dentro de los programas de Bienestar para el mes de diciembre cursos navideños de velas, lencería, arreglos y cocina, en los cuales participaron 120 funcionarios de la Entidad. Estos cursos se llevaron a cabo en el salón de capacitación de la Entidad y de los Centros de Servicios de Colsubsidio.

La Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, contribuyó con el bienestar de los empleados, a través de la financiación de árbitros y entrenadores para baloncesto, voleibol, microfútbol y bolos durante el último trimestre del año, así como con el Director del Grupo Vocal de la Superintendencia.

**Programa de valores:** durante el año 2001, se inició el desarrollo del programa de valores creado por la Presidencia de la República, el cual se llevó a cabo con una amplia participación de todos los empleados de la Superintendencia. Este programa se ha adelantado por la Subdirección de Recursos Humanos y la Oficina de Control Interno de Gestión, con la colaboración y apoyo de Suratep. La última etapa del programa será adelantada durante el 2002.

**Salud ocupacional:** En esta materia, se adelantó durante todo el año el programa de desarrollo organizacional, con el apoyo de Suratep, en el cual participaron la mayor parte de los empleados de la Entidad. El cumplimiento de este programa, incluido dentro del Plan Estratégico de la Entidad, sobrepasó los objetivos propuestos para el año 2001.

Así mismo, se inició la ejecución del programa de residuos sólidos y reciclaje que se había proyectado durante el año 2000, a través de convenio realizado con la Universidad de la Salle, la cual facilitó tres

pasantes que realizaron la fase inicial del proyecto, cumpliéndose un alto porcentaje del mismo. La fase final deberá adelantarse durante el año 2002.

Se realizaron todas las actividades relacionadas con el plan de emergencias. Se llevó a cabo un simulacro general de evacuación con simulación de emergencias, en el cual participaron todos los funcionarios de la Superintendencia y contó con el apoyo y la colaboración de la Defensa Civil, Bomberos, Cruz Roja, los observadores de Suratep y los brigadistas de la Superintendencia Bancaria.

La Subdirección de Recursos Humanos, a través del Grupo de Desarrollo Humano, presentó un proyecto para adopción de correctivos, de acuerdo con los resultados del Simulacro presentados por los brigadistas.

Los integrantes de la Brigada de emergencias participaron en cursos de capacitación dictados por Suratep, en temas tales como: Prevención y control de fuego, manejo psicológico de emergencias, seguridad y sistema eléctrico. Así mismo, realizaron tres prácticas de evacuación exclusivas para brigadistas. En el mes de noviembre se realizó la jornada de integración y práctica para brigadistas.

Durante todo el año sesionó el Comité Paritario de Salud Ocupacional y se eligieron los representantes del empleador ante el COPASO. Se inscribió el Comité ante el Ministerio de Trabajo.

El Comité Paritario de Salud, durante el año 2001, realizó las siguientes actividades para control de riesgos:

- a) Programa de riesgo por almacenamiento y acumulación de archivos. Se adelantó en un 50% una campaña para el manejo adecuado de archivos, la cual se continuará durante el 2002.
- b) Riesgos de Diseño de Puestos de Trabajos, Area de Quejas. Se entregó informe con recomendaciones.

c) Riesgo por movilización inadecuada de materiales: se elaboró estudio y recomendaciones.

En materia de elementos de protección personal, se realizó la inspección de necesidades en las diferentes dependencias, con el apoyo de Suratep, entregándose la dotación correspondiente para el período y la consiguiente capacitación para el uso y cuidado de dichos elementos. Así mismo, se administraron los botiquines de primeros auxilios.

En el mes de noviembre con Colsubsidio, se llevó a cabo el seminario de preparación al retiro laboral, en el cual participaron 25 funcionarios de la Superintendencia próximos a cumplir requisitos de edad y tiempo para la pensión de jubilación.

### 3.3 Administración de Personal

Dentro de las tareas propias de la Subdirección de Recursos Humanos, se adelantaron los trámites administrativos relacionados con las diferentes novedades de personal y se proyectaron los actos administrativos necesarios para la legalización de las mismas, así:

Nombramientos	44
Renuncias	35
Retiro del Servicio	56
Ascensos	19
Encargos	117
Interrupción de encargo	3
Prórrogas de encargo	1
Traslado Horizontal	2
Licencias no remuneradas	20
Prórroga Licenc. No remuneradas	4
Sanción con multa	2
Incapacidades	287
Vacaciones	703
Adscripciones	47



Así mismo, durante los meses de agosto y diciembre se adelantaron todos los trámites necesarios para la liquidación y el pago de los reajustes salariales, ordenados mediante decretos 1460 de julio 19 y 2710 de diciembre 17 de 2001.

Pasantías: Durante el año 2001, se suscribieron convenios para pasantías con las Universidades: Escuela Colombiana de Ingeniería, Externado de Colombia, La Salle, Católica, EAFIT, Sergio Arboleda. Con estos convenios se han beneficiado las diferentes áreas de la Superintendencia en las cuales han efectuado prácticas los pasantes, en especial el área jurídica.

# **Anexo**

---

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Anexo No. 1

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 VISITAS REALIZADAS EN EL AÑO 2001

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 14/01/02  
dd/mm/aaaa

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/DDDD	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/DDDD		SI	NO
1	1	BANCO DE BOGOTÁ		X	15/01/01	28/02/01	7	X	
1	1	BANCO DE BOGOTÁ		X	28/02/01	15/05/01	7		X
1	1	BANCO DE BOGOTÁ		X	31/05/01	30/07/01	7	X	
1	1	BANCO DE BOGOTÁ		X	30/07/01	31/08/01	6		X
1	2	BANCO POPULAR		X	13/09/01	En proceso	16	X	
1	5	BANCAFÉ	X		22/01/01	29/06/01	9	X	
1	6	BANCO SANTANDER DE COLOMBIA		X	23/05/01	13/07/01	7		X
1	6	BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.		X	6/11/01	14/12/01	12		X
1	7	BANCOLOMBIA	X		25/04/01	19/07/01	16	X	
1	8	ABN Amro Bank		X	7/03/01	8/03/01	3	X	
1	8	ABN Amro Bank	X		18/10/01	20/11/01	9	X	
1	9	Citibank Colombia	X		12/12/00	15/02/01	9	X	
1	9	Citibank Colombia		X	6/06/01	29/06/01	9	X	
1	10	Lloyds Bank	X		18/10/01	12/12/01	5	X	
1	11	CAJA DE CREDITO AGRARIO /EN LIQUIDACION/		X	18/05/01	23/05/01	2		X
1	12	Banco Sudameris	X		12/06/01	27/07/01	8	X	
1	13	BBVA BANCO GANADERO S.A.		X	23/05/01	31/07/201	7		X
1	13	BBVA BANCO GANADERO S.A.		X	24/10/01	2/11/01	14		X
1	13	BBVA BANCO GANADERO S.A.		X	27/11/01	14/12/01	4		X
1	14	Banco de Crédito	X		21/03/01	8/06/01	9	X	
1	20	BANESTADO BANCO DEL ESTADO /EN LIQUIDACION/		X	28/02/01	15/03/01	1		X
1	20	BANESTADO BANCO DEL ESTADO /EN LIQUIDACION/	X		20/03/01	20/03/01	1		X
1	20	BANESTADO BANCO DEL ESTADO /EN LIQUIDACION/		X	17/10/01	14/11/01	6	X	
1	22	BANCO UNION COLOMBIANO		X	30/07/01	31/08/01	7	X	
1	23	BANCO DE OCCIDENTE		X	7/02/01	17/02/01	4	X	
1	23	BANCO DE OCCIDENTE		X	12/08/01	18/08/01	4	X	
1	24	Standard Chartered		X	13/03/01	15/03/01	5	X	
1	24	Standard Chartered	X		10/09/01	28/09/01	12	X	
1	29	Banco Tequendama	X		1/04/01	1/06/01	6	X	
1	29	Banco Tequendama		X	16/11/01	29/11/01	3	X	
1	30	BANCO CAJA SOCIAL	X		27/08/01	26/10/01	7	X	
1	34	Superbanco		X	6/04/01	1/06/01	8	X	
1	35	INTERBANCO		X	19/02/01	23/02/01	2	X	
1	35	INTERBANCO		X	31/07/01	03/08/01	2		X
1	36	BankBoston		X	5/03/01	7/03/01	5	X	
1	36	BankBoston	X		9/05/01	5/06/01	13	X	
1	39	Banco Davivienda		X	27/11/00	9/03/01	8	X	
1	39	Banco Davivienda	X		3/08/01	6/10/01	8	X	
1	42	BANCO COLPATRIA		X	26/12/00	31/03/01	9	X	
1	43	BANCO AGRARIO		X	14/05/01	30/06/01	2		X
1	43	BANCO AGRARIO	X		09/07/01	19/10/01	16	X	
1	44	Megabanco		X	28/12/00	16/03/01	10	X	
1	44	Megabanco		X	13/08/01	9/10/01	11		X
1	45	BANCO GRANAHORRAR	X		27/02/01	18/05/01	8	X	
1	45	BANCO GRANAHORRAR		X	22/01/01	27/04/01	5		X
1	46	BANCO COLMENA		X	28/06/01	29/06/01	2		X
1	46	BANCO COLMENA	X		27/08/01	26/10/01	6	X	
1	47	CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS	X		23/09/01	2/11/01	10	X	
1	47	CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS		X	26/12/00	31/03/01	8	X	

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 1

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 - VISITAS REALIZADAS

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/DDDD	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/DDDD		SI	NO
2	5	CORFICAFÉ		X	21/05/01	13/06/01	5	X	
2	6	CORFICOLMBIANA		X	26/01/01	13/09/01	6	X	
2	11	CORFIVALLE	X		06/11/01	13/12/01	14	X	
2	15	C.F. INSTITUTO DE FOMENTO INDUSTRIAL IFI	X		23/03/01	3/08/01	10	X	
2	18	CORFINSURA	X		13/08/01	22/09/01	11	X	
2	19	COFINORTE		X	4/06/01	19/07/01	4		X
2	22	CORFIDESARROLLO		X	19/11/201	13/12/01	4	X	
2	37	COLCORP	X		8/08/01	28/08/01	6	X	
2	39	ING Barings CF		X	6/03/01	6/03/01	2	X	
2	39	ING Barings CF		X	2/10/01	2/10/01	2		X
2	39	ING Barings CF		X	27/12/201	27/12/01	2		X
3	7	AV VILLAS		X	1/02/01	23/11/01	4	X	
4	5	FINAMERICA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	X		25/07/01	18/09/01	6	X	
4	8	Giros & Finanzas	X		15/01/01	2/02/01	4	X	
4	8	Giros & Finanzas		X	13/08/01	24/08/01	2	X	
4	13	PICHINCHA (**)	X		24/01/01	30/03/01	4	X	
4	13	PICHINCHA		X	27/11/01	En proceso	4		
4	16	COFINPRO		X			2		X
4	17	COMERCIA	X		19/06/01	27/07/01	7	X	
4	21	MAZDACREDITO (**)		X	29/01/01	15/03/01	4		X
4	21	MAZDACREDITO		X	4/12/01	En proceso	5		X
4	22	CONFINANCIERA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	X		17/09/01	5/10/01	6	X	
4	23	Serfinansa S. A.		X	20/03/01	23/03/01	2	X	
4	23	Serfinansa S. A.	X		22/10/01	23/11/01	5	X	
4	24	FINANCIERA ANDINA	X		20/12/01	En proceso	3	X	
4	26	SUFINANCIAMIENTO	X		3/12/01		5	X	
4	29	CREDINVER COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL		X	29/01/01	17/02/01	4	X	
4	31	G.M.A.C		X	7/05/01	20/06/01	6		X
4	33	FINANCIERANCIERA INTERNACIONAL		X	12/03/01	27/03/01	2	X	
4	33	FINANCIERANCIERA INTERNACIONAL		X	23/07/01	17/08/01	5	X	
4	34	ALIADAS C.F.	X		26/03/01	27/04/01	7	X	
4	35	Multifinanciera	X		7/03/01	9/05/01	4	X	
4	46	COLTEFINANCIERA		X	12/04/01	23/04/01	3	X	
4	46	COLTEFINANCIERA		X	23/07/01	24/08/01	5	X	
4	59	LEASING VALLE	X		06/11/01	30/11/01	7	X	
4	65	Leasing Bolívar		X	22/08/01	29/08/01	3	X	
4	67	LEASING COLOMBIA	X		9/08/01	14/09/01	7	X	
4	73	LEASING CAPITAL		X	23/10/01	17/11/01	3	X	
4	74	Leasing Citibank	X		12/02/01	2/03/01	9	X	
4	76	SULEASING	X		26/11/01		8	X	
4	79	Leasing Sudameris	X		12/06/01	27/07/01	5	X	
4	87	Leasing de Crédito	X		1/06/01	1/07/01	3	X	
4	89	BANSALEASING	X		6/11/01	14/12/01	2		X
4	90	LEASING DE OCCIDENTE		X	22/01/01	15/02/01	4	X	
4	90	LEASING DE OCCIDENTE		X	15/02/01	22/06/01	4		X
4	91	TRASLEASING COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL/ EN LIQ.Volunt./		X	9/03/01	10/03/01	2		X
4	101	IFILEASING S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	X		4/07/01	24/08/01	5	X	
4	102	FINANCIERA COMPARTIR	X		20/12/01	En proceso	3	X	
4	106	FINANCIERA FES COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	X		29/01/01	16/02/01	5	X	

Continúa...

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Anexo No. 1

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 - VISITAS REALIZADAS

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/DDDD	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/DDDD		SI	NO
4	108	Dann Regional CFC		X	12/03/01	21/03/01	4	X	
4	108	Dann Regional CFC	X		26/11/01	13/12/01	4	X	
4	109	Newcourt Leasing		X	23/02/01	24/02/01	2	X	
5	3	Fiduciaria Ganadera S.A.	X		1/08/01	14/09/01	4	X	
5	15	Fiduciaria Corredores Asociados S.A.	X		21/02/01	30/03/01	4	X	
5	16	Alianza Fiduciaria S.A.	X		16/04/01	18/07/01	4	X	
5	27	Lloyds Trust S.A.	X		17/10/01	6/12/01	7	X	
5	38	Fiduciaria Central S.A.		X	25/10/01	26/10/01	2		X
5	39	Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. *	X		3/12/01	28/12/01	5		X
5	45	Fiduciaria Integral S.A.		X	5/02/01	14/02/01	2		X
5	46	Sociedad Fiduciaria Industrial *	X		27/09/01	21/11/01	4		X
6	2	ALMACENAR	X		23/04/01	31/05/01	9	X	
6	8	ALMAGRARIO S.A. ALMACEN GENERAL DE DEPOSITO		X	7/03/01	30/03/01	4	X	
6	8	ALMAGRARIO S.A. ALMACEN GENERAL DE DEPOSITO	X		17/11/01	21/12/01	6		X
6	12	ALMACAFÉ	X		10/12/01	28/12/01	5	X	
8	2	Coopcentral	X		2/04/01	27/04/01	5	X	
10	2	CAPITALIZADORA BOLIVAR S.A.		X	4/09/01	28/09/01	2	X	
10	4	CEDULAS COLON DE CAPITALIZACION COLSEGUROS S.A.		X	23/10/01	19/12/01	4	X	
10	8	COMPANIA SURAMERICANA DE CAPITALIZACION S.A.		X	16/10/01	30/11/01	4	X	
11	3	BICKENBACH + VIETES S.A.		X	24/10/01	2/11/01	1	X	
11	10	SANTIAGO VELEZ		X	26/09/01	10/10/01	1	X	
11	11	COLCORDES S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	17/07/01	25/07/01	1	X	
11	13	PROSEGUROS S.A.		X	9/04/01	11/04/01	1	X	
11	20	AGUISAN S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	6/04/01	6/04/01		X	
11	21	COASEGUROS LTDA.		X	2/04/01	3/04/01	1	X	
11	49	HEATH LAMBERT CORREDORES DE SEGUROS S.A.		X	9/04/01	11/04/01	1	X	
11	49	HEATH LAMBERT CORREDORES DE SEGUROS S.A.		X	24/07/01	26/07/01	1		X
11	52	HEATH LAMBERT DE COL CORREDORES COL DE REASEGUROS S.A.		X	24/07/01	24/07/01	1		X
11	56	AON RISK SERVICES		X	6/07/01	16/07/01	1	X	
11	59	UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	16/07/01	16/07/01	1	X	
11	59	UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS / BUCARAMANGA		X	2/08/01	2/08/01	1		X
11	67	A.P. CORREDORES INTERNACIONALES DE REASEGUROS LTDA.		X	30/07/01	5/10/01	2		X
11	71	WACOLDA S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	9/04/01	11/04/01	1	X	
11	74	CORREDORES DE SEGUROS CENTROSEGUROS S.A.		X	17/10/01	22/10/01	1		X
11	76	FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	9/04/01	11/04/01	1	X	
11	95	G.P.A. URRUTIA S.A.		X	15/11/01	23/11/01	1	X	
11	97	ALEPH		X	26/02/01	27/02/01		X	
11	108	REHACER Y CIA. S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	30/03/01	27/04/01	2	X	
11	108	REHACER Y CIA. S.A. CORREDORES DE SEGUROS		X	2/10/01	2/10/01	1	X	
11	122	PROBOLSA LTDA. CORREDORES DE SEGUROS		X	1/10/01	1/10/01	1	X	
11	123	PROTEGIENDO BFR		X	18/07/01	27/07/01	1	X	
11	123	PROTEGIENDO BFR		X	15/11/01	22/11/01	1		X
11	127	C & CE CONSOCIAL & ENFASEGUROS S.A. COREDORES DE SEGUROS		X	9/04/01	11/04/01	1	X	
11	145	LAMBERT FENCHURCH		X	14/09/01	25/09/01	1	X	
11	146	CASTILLO Y CASTILLO CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.		X	17/01/01	17/01/01	1	X	
13	1	ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.		X	23/10/01	14/12/01	4	X	
13	5	ACE SEGUROS S.A.		X	6/02/01	29/05/01	3	X	
13	6	SEGUROS COLPATRIA S.A.		X	29/01/01	23/03/01	1	X	

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 1

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 - VISITAS REALIZADAS

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/DDDD	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/DDDD		SI	NO
13	6	COLPATRIA GENERALES Y COLPATRIA VIDA B.MANGA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	6	COLPATRIA GIRARDOT		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	6	COLPATRIA BOGOTA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	6	SEGUROS COLPATRIA		X	5/09/01	19/12/01	1	X	
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A.		X	5/02/01	14/03/01	2	X	
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A. / SUCURSAL BOGOTA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A. / SUCURSAL BUCARAMANGA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A. / SUCURSAL CALI		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A. / SUCURSAL MANIZALES		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	7	COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A. REPRESENTADA POR PUENTES CUELLAR LTDA. / GIRARDOT		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	9	COMPANIA CENTRAL DE SEGUROS S.A.		X	14/08/01	19/10/01	2	X	
13	10	A B N A M R O SEGUROS (COLOMBIA) S.A.		X	11/07/01	17/08/01		X	
13	10	ABN AMBRO SEGUROS		X	19/11/01	19/11/01	1	X	
13	14	GENERALI GENERALES		X	5/06/01	29/06/01	1	X	
13	15	ROYAL & SUN ALLIANCE SEGUROS (COLOMBIA) S.A.		X	8/05/01	8/06/01	1	X	
13	17	MUNDIAL GENERALES		X	31/01/01	28/03/01	1	X	
13	17	MUNDIAL GENERALES		X	26/09/01	19/11/01	1	X	
13	18	COMPANIA SURAMERICANA DE SEGUROS S.A.		X	16/10/01	30/11/01	4	X	
13	19	CONDOR S.A.		X	4/09/01	8/11/01	2	X	
13	20	ASEGURADORA EL LIBERTADOR S.A.		X	19/07/01	28/08/01	2	X	
13	21	CHUBB DE COLOMBIA COMPANIA DE SEGUROS S.A.		X	13/06/01	27/10/01	1	X	
13	22	LA INTERAMERICANA		X	8/02/01	6/04/01	1	X	
13	22	LA INTERAMERICANA GENERALES		X	26/09/01	2/11/01	1	X	
13	25	SEGUROS ALFA		X	27/07/01	13/09/01	1	X	
13	26	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.		X	20/04/01	30/04/01	1	X	
13	27	SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.		X	1/02/01	2/02/01	2	X	
13	27	SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.		X	5/02/01	6/02/01	2	X	
13	27	SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.		X	4/09/01	28/09/01	2	X	
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		X	7/02/01	12/02/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		X	19/02/01	9/03/01	1	X	
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A. / SUCURSAL BOGOTA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A. / SUCURSAL BUCARAMANGA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A. / SUCURSAL CALI		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A. / SUCURSAL MANIZALES		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A. REPRESENTADA POR FRANCY LUZ CABEZAS MORENO AGENTE INDEPENDIENTE / GIRARDOT		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		X	31/08/01	29/09/01	1	X	
13	30	SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.		X	1/06/01	27/06/01	2	X	
13	30	SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A.		X	14/11/01	13/12/01	2		X
13	33	LIBERTY GENERALES		X	12/02/01	7/05/01	1	X	
13	33	LIBERTY IBAGUE		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	33	LIBERTY VILLAVICENCIO		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	33	LIBERTY BUCARAMANGA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
13	33	LIBERTY SEGUROS S.A.		X	16/10/01	16/11/01	2	X	
13	42	COMPANIA DE SEGUROS DE CREDITOS COMERCIALES S.A. CREDISEGURO S.A.		X	17/10/01	30/11/01	4	X	
13	91	CHUBB GENERALES		X	12/06/01	16/08/01	2	X	
14	1	ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A.		X	22/10/01	23/10/01	4	X	
14	4	COLPATRIA VIDA S.A.		X	29/01/01	23/03/01	1	X	
14	4	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA		X	5/09/01	19/12/01	1	X	

Continúa...

**SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**Anexo No. 1**

**INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 - VISITAS REALIZADAS**

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/EEEE	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/EEEE		SI	NO
14	5	COMPAÑIA AGRICOLA DE SEGUROS DE VIDA S.A.		X	19/02/01	27/03/01	2	X	
14	7	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.		X	1/02/01	2/02/01	2	X	
14	7	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.		X	5/02/01	6/02/01	2	X	
14	7	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.		X	24/07/01	21/09/01	2	X	
14	8	AURORA VIDA		X	2/03/00	6/07/01	1	X	
14	8	AURORA VIDA		X	10/07/01	23/11/01	1	X	
14	9	COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA SKANDIA S.A.		X	6/02/01	5/03/01	4	X	
14	10	GENERALI VIDA		X	5/06/01	29/06/01	1	X	
14	11	COMPAÑIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA S.A.		X	16/10/01	30/11/01	4	X	
14	13	AIG COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.S.		X	6/02/01	7/02/01	1	X	
14	14	CYBERSEGUROS DE COLOMBIA S.A.		X	24/05/01	27/06/01	1		X
14	16	PAN AMERICAN VIDA		X	31/05/01	1/07/01	1	X	
14	17	ALFA VIDA		X	19/07/01	13/09/01	1	X	
14	18	LIBERTY SEGUROS DE VIDA		X	26/02/01	20/06/01	1	X	
14	18	LIBERTY SEGUROS DE VIDA		X	16/10/01	16/11/01	2	X	
14	19	SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.		X	4/07/01	7/09/01	1	X	
14	20	ROYAL & SUN ALLIANCE SEGUROS DE VIDA (COLOMBIA) S.A.		X	8/05/01	13/07/01	1	X	
14	23	PREVISORA VIDA		X	19/07/01	5/09/01	1	X	
14	26	BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.		X	7/05/01	suspendida	1		X
14	27	COMPAÑIA CENTRAL DE SEGUROS DE VIDA S.A.		X	14/08/01	19/10/01	2	X	
14	28	COMPAÑIA SURAMERICANA ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES Y SE GUROS DE VIDA S.A. SURATEP		X	16/10/01	30/11/01	4	X	
14	29	LA EQUIDAD VIDA		X	7/02/01	21/03/01	1	X	
14	29	EQUIDAD SEGUROS DE VIDA		X	5/09/01	18/11/01	1	X	
14	30	MAPFRE COLOMBIA VIDA S.A.		X	1/06/01	6/07/01	2	X	
15	1	SEGUROS LA EQUIDAD O. C.		X	27/03/01	5/05/01	1	X	
15	1	SEGUROS LA EQUIDAD O. C.		X	26/11/01	27/12/01	2	X	
15	2	SOLIDARIA BUCARAMANGA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
15	2	SOLIDARIA VILLAVICENCIO		X	31/07/01	1/08/01	1		X
15	2	SOLIDARIA IBAGUE		X	31/07/01	1/08/01	1		X
15	2	SOLIDARIA BOGOTA		X	31/07/01	1/08/01	1		X
16	0	JARGU LTDA.		X	19/06/01	21/06/01	1		X
20	1	AKA AUSFUHRKREDIT GESELLSCHAFT M.B.H.		X	23/02/01	26/02/01	2	X	
20	2	ABN AMBRO BANK		X	1/08/01	9/08/01	2	X	
20	13	BANCO DE BOGOTÁ S. A. PANAMÁ		X	8/11/01	30/11/01	3		X
20	25	BANCOLOMBIA PANAMA S.A.		X	5/03/01	10/03/01	2	X	
20	34	BANKERS TRUST COMPANY NEW YORK		X	18/04/01	3/05/01	2	X	
20	50	CITYBAK NA NEW YORK		X	20/03/01	21/03/01	2	X	
20	56	DRESNER BANK LUXEMBURGO S.A.		X	15/08/01	28/08/01	2	X	
20	66	DEUTSCHE BAK AG. FRANKFURT		X	16/02/01	22/02/01	2	X	
20	68	DRESNER BANK LATEINAMERIKA A.G.		X	15/08/01	28/08/01	2	X	
20	69	DRESNER BANK A.G.		X	15/08/01	28/08/01	2	X	
20	85	KLEINWORT BENSON LIMITED		X	15/08/01	28/08/01	2	X	
20	107	SVENSKA HANDEL BANKEN SUECIA		X	17/09/01	17/09/01	2	X	
20	108	SVENSKA HANDEL BANKEN S.A.		X	17/09/01	17/09/01	2	X	
20	138	STANDARD CHARTERED BAK LONDON		X	22/10/01	26/10/01	2	X	
20	155	CITYBANK COLOMBIA (NASSAU) LIMITED		X	22/03/01	23/03/01	2	X	
20	168	BANCO BILBOA VIZCAYA ARGENTARIA		X	1/10/01	5/10/01	2	X	
20	177	BANCO CORFINSURA INTERNATIONAL N.C.		X	4/06/01	8/06/01	2	X	

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 1

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 - VISITAS REALIZADAS

TIPO	COD.	ENTIDADES VISITADAS DURANTE EL AÑO 2001	TIPO DE VISITA (Marque con una X)		DURACIÓN DE LA VISITA		No. DE FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN	¿VISITA CONTEMPLADA EN EL PLAN ANUAL DE VISITAS DEFINIDO INICIALMENTE PARA EL 2001? (Marque con una X)	
			GENERAL	ESPECÍFICA	FECHA INICIO DD/MM/EEEE	FECHA FINALIZACIÓN DD/MM/EEEE		SI	NO
20	178	CREDIT SUISSE		X	2/02/01	12/02/01	2	X	
21	25	BCH. BANCO CENTRAL HIPOTECARIO /EN LIQUIDACION/	X		7/03/01	23/04/01	6	X	
22	2	FINDETER		X	11/07/01	26/07/01	3		X
22	3	FEN		X	8/10/01	20/11/01	4		X
22	4	FINAGRO		X	2/05/01	29/06/01	4		X
22	5	ICETEX		X	8/08/01	28/09/01	5		X
22	6	FONADE (**)		X	29/01/01	9/03/01	5		
22	7	FOGAFIN		X	31/07/01	28/09/01	9	X	
22	8	FONDO NACIONAL DE AHORRO		X	21/02/01	6/03/01	5		X
22	8	FONDO NACIONAL DE AHORRO	X		8/10/01	20/11/01	9	X	
22	9	FOGACOOP		X	16/10/01	29/11/01	7	X	
23	3	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A.		X			3	X	
23	3	PORVENIR S.A.		X	31/08/01	31/08/01	1		X
25	1	INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES		X	27/02/01	02/Mzo/01	2		X
25	1	INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES		X	7/03/01	16/04/01	2	X	
25	1	Instituto de Seguros Sociales / SECCIONAL RISARALDA		X	9/07/01	4/08/01	4	X	
25	1	Instituto de Seguros Sociales / SECCIONAL CALDAS		X	9/07/01	4/08/01	4	X	
25	1	INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES		X	28/Agt/01	30/08/01	2		X
25	1	Instituto de Seguros Sociales / SECCIONAL BOLIVAR		X	3/09/01	28/09/01	4	X	
25	1	INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES		X	11/12/01	13/12/01	3		X
25	2	Caja de Auxilios y Prestaciones de ACDAC / CAXDAC		X	17/09/01	5/10/01	1		X
25	2	CAXDAC / REVISORIA FISCAL		X	17/09/01	29/09/01	3		X
25	3	Fondo de Previsión Social del Congreso / FONPRECON		X	21/02/01	23/02/01	1		X
25	3	Fondo de Previsión Social del Congreso / FONPRECON		X	24/05/01	25/05/01	1		X
25	4	Caja de Previsión Social de Comunicaciones / CAPRECOM		X	19/02/01	28/02/01	2	X	
25	4	Caja de Previsión Social de Comunicaciones / CAPRECOM	X		13/11/01	6/12/01	5		X
25	7	PENSIONES DE ANTIOQUIA	X		3/09/01	28/09/01	4	X	
25	8	Caja Nacional de Previsión Social / CAJANAL	X		15/03/01	11/05/01	7	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL BOLIVAR		X	4/06/01	9/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL CALDAS		X	4/06/01	8/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL MAGDALENA		X	4/06/01	9/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL RISARALDA		X	11/06/01	15/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL QUINDIO		X	19/06/01	22/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL SANTANDER		X	4/06/01	9/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL NARIÑO		X	11/06/01	16/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL HUILA		X	11/06/01	15/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL BOYACA		X	11/06/01	15/06/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL ANTIOQUIA		X	3/09/01	28/09/01	2	X	
25	8	CAJANAL / SECCIONAL CAUCA		X	17/09/01	21/09/01	2	X	
25	9	CAJA DE PREVISION SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA	X		3/09/01	17/09/01	2	X	
25	Sin	DIRECCION SECCIONAL DE SALUD DE ANTIOQUIA		X	10/07/01	13/07/01	2		X
27	2	AMERICAN REINSURANCE COMPANY		X	5/03/01	9/03/01	1	X	
27	12	LATIN AMERICAN REINSURANCE COMPANY LIMITED		X	5/03/01	9/03/01	1	X	
29	1	INTERCAMBIO 1A S.A.		X	10/10/01	12/10/01	2	X	
29	2	TITAN INTERCONTINENTAL S.A.		X	20/02/01	21/02/01	2	X	
31	3	Coop. Kennedy	X		26/11/01	14/12/01	8	X	
31	7	Cofinam	X		26/03/01	11/04/01	3	X	
31	7	Cofinam		X	17/09/01	21/09/01	3		X
31	7	Cofinam		X	3/12/01	7/12/01	2		X
31	8	Coop. Conflar	X		11/06/01	7/07/01	6	X	
31	8	Coop. Conflar	X		29/10/01	23/11/01	7	X	
31	21	CoopanteX		X	12/02/2001	23/02/01	3	X	
31	28	Cootaim		X	2/03/01	8/03/01	3	X	
31	29	Coprocensa		X	2/03/01	6/03/01	3	X	
31	41	Coomeva		X	16/05/01	22/05/01	2	X	
32	1	Coop. Fin. Antioquia	X		13/02/01	23/03/01	6	X	
32	1	BANCO DE LA REPUBLICA		X	23/01/01	26/03/01	7	X	
	90	VML		X	14/05/01	15/05/01	2		X
	90	CENTRO NAL. DE CONCILIACION		X	14/05/01	15/05/01	2	X	
N.V.	N.V.	EAGLE		X	20/04/01	20/04/01	1	X	
N.V.	N.V.	CORIS S.A.		X	8/05/01	11/06/01	1	X	
		PRESUNTO BANCO SANTAFE		X	08/10/01	10/10/01	2		X
		BANCO DE OCCIDENTE PANAMA S. A.		X	8/11/01	30/11/01	3		X
		<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>244</b>			<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>82</b>



**SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**Anexo No. 2**

**INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001  
PROVISIONES Y CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

ENERO DE 2002

(\$ Millones)

TIPO	COD.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	VALOR DE LAS PROVISIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2001 (1)	CAPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2001		
				VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LOS ACCIONISTAS	VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS CON LA LÍNEA DEL FOGAFIN	VALOR TOTAL DE LAS CAPITALIZACIONES
1	1	BANCO DE BOGOTÁ	9,111	0	0	0
1	2	BANCO POPULAR	70,000	10,000	0	10,000
1	23	BANCO DE OCCIDENTE	9,007	42,235	0	42,235
2	6	CORFICOLOMBIANA	28,289	100,000	0	100,000
3	7	AV VILLAS	9,840	0	260,000	260,000
4	84	LEASING BOGOTÁ	0	546	0	546
4	90	LEASING DE OCCIDENTE	3,248	5,000	0	5,000
6	5	ALMAVIVA	237	0	0	0
6	7	ALOCCIDENTE	390	1,906	0	1,906
4	33	FINANCIERANCIERA INTERNACIONAL	634	0	0	0
4	46	COLTEFINANCIERA	221	0	0	0
2	19	COFINORTE	270	0	0	0
4	21	MAZDACREDITO (*)	1,036	0	0	0
4	13	PICHINCHA (*)	2,537			
22	2	FINDETER	0	0	0	0
22	3	FEN	24,862	0	0	0
22	5	ICETEX	2,078	0	0	0
22	7	FOGAFIN	198,000	519,056	0	519,056
1	7	BANCOLOMBIA	6,470	-	-	-
1	42	BANCO COLPATRIA		35,000	65,000	100,000
1	47	CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS	9,057	82,400	123,600	206,000
2	18	CORFINSURA	83	-	-	-
4	17	COMERCIA	313	-	-	-
4	67	LEASING COLOMBIA	979	200	-	200
6	2	ALMACENAR	753	-	-	-
22	8	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	12,055	-	-	-
1	5	BANCAFÉ	1,050	259,880	-	259,880
1	30	BANCO CAJA SOCIAL	2,762	-	-	-
1	35	INTERBANCO	-	-	-	-
1	43	BANCO AGRARIO	-	-	-	-
1	45	BANCO GRANAHORRAR	67,642	-	-	-
1	46	BANCO COLMENA	5,800	30,000	120,000	150,000
2	5	CORFICAFÉ	-	-	-	-
2	11	CORFIVALLE	-	-	-	-
4	59	LEASING DEL VALLE	1,039	-	-	-
1	48	ALIADAS	795	22,000	-	22,000
6	12	ALMACAFÉ	-	-	-	-
2	15	INSTITUTO DE FOMENTO INDUSTRIAL	226,255	200,000	-	200,000
4	101	IFILEASING S.A.	947		-	
4	5	FINAMERICA	438	163	-	163
4	22	CONFINANCIERA	101			

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 2

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 PROVISIONES Y CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS

TIPO	COD.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	VALOR DE LAS PROVISIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2001 (1)	CAPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2001		
				VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LOS ACCIONISTAS	VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS CON LA LÍNEA DEL FOGAFIN	VALOR TOTAL DE LAS CAPITALIZACIONES
6	8	ALMAGRARIO S.A.	1,128		-	
1	9	CITIBANK COLOMBIA	2,908.00			-
4	74	LEASING CITIBANK	237.70			-
4	109	NEW COURT LEASING	-			
1	36	BANKBOSTON	18.30			-
2	39	ING BARINGS CF	-			-
1	8	ABN AMRO BANK	9.90			-
4	108	DANN REGIONAL CFC	-	3,192.00		3,192.00
1	24	STANDARD CHARTERED	178.50			-
31	7	COFINAM	67.00			-
1	44	MEGABANCO	6,963.00			-
4	8	GIROS & FINANZAS				-
31	29	COPROCEVA	46.00			-
31	28	COOTRAIM	5.00			-
4	23	SERFINANSA S. A.	395.70			-
8	2	COOPCENTRAL	287.00			-
1	34	SUPERBANCO	1,502.00			-
31	41	COOMEVA	-			
1	12	BANCO SUDAMERIS	472.00	8,176.00		8,176.00
4	79	LEASING SUDAMERIS	14.00	1,243.00		1,243.00
1	10	LLOYDS BANK		20,756.00		20,756.00
1	39	BANCO DAVIVIENDA	10,711.00			-
31	21	COOPANTEX	-			
32	1	COOP. FIN. ANTIOQUIA	479.00			-
4	35	MULTIFINANCIERA	390.00			-
1	14	BANCO DE CRÉDITO	9,487.00			-
1	29	BANCO TEQUENDAMA	4,009.00			-
4	87	LEASING DE CRÉDITO	114.00			-
31	8	COOP. CONFIAR	167.00			-
4	65	LEASING BOLÍVAR	17.00			-
31	3	COOP. KENNEDY				-
10	2	CAPITALIZADORA BOLIVAR S.A.	52.0	9,997.7		9,997.70
10	4	CEDULAS COLON DE CAPITALIZACION COLSEGUROS		4,200.0		4,200.00
10	7	CAPITALIZADORA COLPATRIA S.A.	604.4			-
10	8	CAPITALIZADORA SURAMERICANA S.A.	1,659.0			-
13	1	ASEGURADORA COLSEGUROS S. A.	714.0	5,550.0		5,550.00
13	5	ACE SEGUROS S.A.	1,495.5	5,229.5		5,229.50
13	6	SEGUROS COLPATRIA S.A.	5,335.9			-
13	7	COMPAÑIA AGRICOLA DE SEGUROS	2,733.0	2,142.4		2,142.40
13	8	COMPAÑIA ASEGURADORA DE FIANZAS S.A., CONFianza	1,012.0	127.7		127.70
13	9	COMPAÑIA CENTRAL DE SEGUROS S.A. "CENTRAL DE SEGUROS"	4,652.0			-
13	10	ABN AMRO		1,060.4		1,060.40

Continúa...

## Anexo No. 2

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 PROVISIONES Y CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS

TIPO	COD.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	VALOR DE LAS PROVISIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2001 (1)	CAPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2001		
				VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LOS ACCIONISTAS	VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS CON LA LÍNEA DEL FOGAFIN	VALOR TOTAL DE LAS CAPITALIZACIONES
13	14	GENERALI COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.	1.157.6	6,048.8		6,048.80
13	17	COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	896.1	2,422.0		2,422.00
13	18	SURAMERICANA GENERALES	4,821.9			-
13	19	COMPAÑIA DE SEGUROS EL CONDOR S.A.	5,657.9			-
13	20	ASEGURADORA EL LIBERTADOR, S.A.	1,267.9			-
13	22	LA INTERAMERICANA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	1,784.5	345.0		345.00
13	24	LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	27,000.0	4,760.3		4,760.30
13	25	SEGUROS ALFA S.A.	678.8	671.4		671.40
13	26	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	130.0	8,609.8		8,609.80
13	27	SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.		2,497.8		2,497.80
13	29	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	1,077.0	997.8		997.80
13	33	LIBERTY SEGUROS S.A.	3,874.0	1,419.7		1,419.70
13	41	BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	646.5	53,566.4		53,566.40
14	1	ASEGURADORA COLSEGUROS DE VIDA S.A.		6,150.0		6,150.00
14	4	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	2,604.1			-
14	5	COMPAÑIA AGRICOLA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	1,805.7			-
14	7	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.	3,254.0	3,631.8		3,631.80
14	8	COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA AURORA S.A.	6,462.7	1,435.0	-	1,435.00
14	10	GENERALI COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.	28.8	2,637.7		2,637.70
14	11	SURAMERICANA VIDA S.A.	2,445.2			-
14	16	PAN AMERICAN DE COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	168.3			-
14	17	SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.	2,382.0	325.7		325.70
14	18	LIBERTY SEGUROS DE VIDA S.A.		1,029.5		1,029.50
14	19	SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.		1,654.0		1,654.00
14	23	LA PREVISORA VIDA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS		354.6		354.60
14	25	COLMENA A.R.P.	1,316.6			-
14	26	BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	5,269.0	48,213.0		48,213.00
14	27	COMPAÑIA CENTRAL DE SEGUROS DE VIDA S.A.	2,710.0			-
14	28	SURATEP		1,173.2		1,173.20
14	29	SEGUROS DE VIDA LA EQUIDAD ORGANISMO COOPERATIVO	2,439.0	1,133.4		1,133.40
14	30	MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.		3,318.9		3,318.90
15	1	SEGUROS LA EQUIDAD ORGANISMO COOPERATIVO		1,055.0		1,055.00
15	2	SOLIDARIA DE COLOMBIA		731.5		731.50
5	1	BERMUDEZ Y VALENZUELA S.A. - En Liquidación	398	-		-
5	3	FIDUGAN S.A.	467	-		-
5	4	SANTANDER INVESTMENT TRUST COLOMBIA	18	-		-
5	6	FIDUCIARIA COLMENA S.A.	340	-		-

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 2

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 PROVISIONES Y CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS

TIPO	COD.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	VALOR DE LAS PROVISIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2001 (1)	CAPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2001		
				VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LOS ACCIONISTAS	VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS CON LA LÍNEA DEL FOGAFIN	VALOR TOTAL DE LAS CAPITALIZACIONES
5	7	FIDUSKANDIA S.A.	56	-		-
5	11	FIDUCIARIA B.N.C. - En Liquidación	201	-		-
5	12	PREVISORA S.A.	198	639		639
5	13	GRANFIDUCIARIA S.A. - En Liquidación	822	255		255
5	15	FIDUCOR S.A.	44	-		-
5	16	ALIANZA S.A.	70	-		-
5	18	FIDUCIAR S.A.	57	267		267
5	19	FIDUCAFE S.A.	457	1,224		1,224
5	20	FIDUVALLE S.A.	815	-		-
5	21	FIDUOCCIDENTE S.A.	-	-		-
5	22	BOGOTA S.A.	38	517		517
5	23	HELM TRUST S.A.	3	665		665
5	24	CITITRUST S.A.	3	-		-
5	25	FIDUCIARIA COLPATRIA	35	1,048		1,048
5	26	FIDUCOMERCIO S.A.	27	1,511		1,511
5	27	LLOYDS TRUST S.A.	69	28		28
5	29	FIDUBANDES - En Liquidación	-	-		-
5	30	FIDUNION S.A.	33	24		24
5	31	FIDUCOLOMBIA S.A.	892	-		-
5	32	FIDUESTADO S.A.	828	-		-
5	33	FIDUFES S.A.	219	-		-
5	34	TEQUENDAMA S.A.	77	-		-
5	35	FIDUBANCOOP - En Liquidación	-	-		-
5	36	FIDUANDINO S.A. - En Liquidación	206	-		-
5	38	FIDUCENTRAL S.A.	175	-		-
5	39	FIDUAGRARIA S.A.	287	-		-
5	40	FIDUCOLDEX S.A.	50	923		923
5	41	FIDULTRA S.A. - En Liquidación	-	-		-
5	42	FIDUCIARIA DAVIVIENDA	2	1,532		1,532
5	43	FIDUAMERIS S.A.	6	-		-
5	44	SANTANDER S.A. - En Liquidación	11	-		-
5	45	FIDUINTEGRAL - En Liquidación	35	-		-

Continúa...

## Anexo No. 2

INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001  
PROVISIONES Y CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES VIGILADAS

TIPO	COD.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	VALOR DE LAS PROVISIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2001 (1)	CAPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2001		
				VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS POR LOS ACCIONISTAS	VALOR DE LAS CAPITALIZACIONES REALIZADAS CON LA LÍNEA DEL FOGAFIN	VALOR TOTAL DE LAS CAPITALIZACIONES
5	46	FIDUIFI S.A.	456	-	-	-
5	48	FIDUPACIFICO - En Liquidación	-	-	-	-
5	49	FIDUPETROL S.A.	23	267	-	267
5	50	FIDUSUPERIOR S.A.	2	2,499	-	2,499
5	51	FIDUTOLIMA - En Liquidación	-	-	-	-
5	52	FIDUTOTAL S.A. - En Liquidación	4	-	-	-
5	53	U.C.N. FIDUCIARIA S.A. - En Liquidación	130	-	-	-
5	54	BANKBOSTON TRUST S.A.	-	-	-	-
29	1	INTERCAMBIO 1A S.A.	-	1,350	-	1,350.00
29	3	GIRAR S.A.	-	635	-	635.00
29	5	CAMBIO Y CAPITALES S.A.	-	1,553.51	-	1,553.51
29	8	CAMBIO EXACTO S.A.	-	1,800	-	1,800.00
29	12	CAMBIAMOS S.A.	-	2,432.92	-	2,432.92
29	13	UNIVISA S.A.	-	870	-	870.00
29	15	MERCURIO INTERNACIONAL S.A.	-	3,333.75	-	3,333.75
29	16	GIROÁMERICA S.A.	-	3,290	-	3,290.00
23	3	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A.	199	28,636	-	28,636
23	10	COMPANÍA COLOMBIANA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTIAS COLFONDOS	392	-	-	0
23	9	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS SKANDIA S.A.	19	-	-	0
23	8	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIA SANTANDER	-	10,661	-	10,661
<b>TOTALES</b>			<b>842,201.24</b>	<b>1,590,201.42</b>	<b>568,600.00</b>	<b>2,158,801.42</b>

(\*): Corresponde a provisiones por visitas realizadas durante el primer trimestre del año 2001 por la Dirección Técnica Uno C, antes de efectuar el traslado por cambio realizado entre las Direcciones Uno B y la Uno C.

(1): No se incluyen las provisiones resultantes de visitas que si bien se iniciaron en el año 2001, aún se encuentran en ejecución y/o en discusión el valor del ajuste.

(1) Las capitalizaciones de las casas de cambio obedecieron al requerimiento de patrimonio mínimo exigido en la Resolución Externa 8 de 2000 de la J.D.B.R.

(2) En el caso de las fiduciarias se tomó como fuente de la información los estados financieros transmitidos por las Sociedades Fiduciarias (en proceso de verificación y validación).

# INFORME DE LABORES 2001

## Anexo No. 3

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 MEDIDAS CAUTELARES, TOMAS DE POSESIÓN Y MEDIDAS DE REORDENAMIENTO

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

ENERO DE 2002

Dirección Técnica	Tipo Entidad	Código Entidad	Nombre Entidad	Modalidad de la Medida Cautelar Adoptada, Toma de Posesión o de Reordenamiento (1)	Acto Administrativo		Comentarios (2)
					Número	Fecha	
DELEGATURA PARA INTERMEDIACION FINANCIERA UNO							
UNO A	3	7	AV VILLAS	Programa de Recuperación Decreto 2817 de 2000	2001048730-4	3/08/01	Como elementos básicos incluyó capitalización de \$260.000 millones y acciones de gestión (Plan Estratégico Integral)
UNO A	4	6	CORFICOLOMBIANA	Plan de Reordenamiento	2001030714-25	26/11/01	Como elementos básicos incluyó capitalización de \$130.000 millones y metas cualitativas o de gestión
UNO C	2	19	COFINORTE	Toma de posesión de los bienes, haberes y negocios con el objeto de administrar	668	29/06/01	Entidad en proceso de desmonte
DELEGATURA PARA INTERMEDIACION FINANCIERA DOS							
DOS A	1	47	CONAVI	Conversión en Banco	516	28/02/01	
DOS A	1	42	COLPATRIA	Programa de Recuperación Decreto 2817 de 2000	2001055410-3	24/08/01	
DOS A	1	47	CONAVI	Programa de Recuperación Decreto 2817 de 2000	2001067108-0	18/09/01	
DOS B	1	35	INTERBANCO	Liquidación	1542	28/12/01	
DOS B	1	46	BANCO COLMENA	Programa de Recuperación Decreto 2817 de 2000	2001048509-5	19/09/01	
DOS B	4	34	ALIDADAS C.F.C.	Cesión	1155	18/10/01	
DOS B	4	34	ALIDADAS C.F.C.	Conversión en Banco	1154	18/10/01	
DOS B	4	70	INTERLEASING	Cesión	352	6/04/01	
DOS B	4	70	INTERLEASING	Cancelación permiso funcionamiento	675	29/06/01	
DOS C	21	25	BCH	Liquidación	1542	28/12/01	
DOS C	4	29	CREDINVER S.A. C.F.C.	Cesión	1108	1/10/01	
DOS C	4	9	FES	Cesión	825	31/07/01	

Continúa...

## Anexo No. 3

### INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001 MEDIDAS CAUTELARES, TOMAS DE POSESIÓN Y MEDIDAS DE REORDENAMIENTO

Dirección Técnica	Tipo Entidad	Código Entidad	Nombre Entidad	Modalidad de la Medida Cautelar Adoptada, Toma de Posesión o de Reordenamiento (1)	Acto Administrativo		Comentarios (2)
					Número	Fecha	
DELEGATURA PARA INTERMEDIACION FINANCIERA TRES							
TRES C	4	35	MULTIFINANCIERA S. A.	Cesión de activos, pasivos y contratos	529	29/05/01	Multifinanciera S. A. realizó cesión parcial parte de sus activos, pasivos y contratos al Banco Unión Colombiano, operación realizada dentro del proceso de desmonte de la primera entidad.
TRES C	4	35	MULTIFINANCIERA S. A.	Cesión de activos, pasivos y contratos	530	29/05/01	Multifinanciera S. A. realizó cesión parcial parte de sus activos, pasivos y contratos a Inversora Pichincha S. A. C.F.C, operación realizada dentro del proceso de desmonte de la primera entidad.
TRES A	1	26	BANK OF AMERICA	Cesión de activos, pasivos y contratos	912	27/08/01	Bank of America cedió al Banco de Bogotá la totalidad de su pasivo para con el público.
TRES A	1	26	BANK OF AMERICA	Cancelación permiso de funcionamiento	1144	16/10/01	
TRES B	4	79	LEASING SUDAMERIS C.F.C.	Escisión	1549	28/12/01	Leasing Sudameris se escinde; con parte de su patrimonio surge una sociedad de naturaleza mercantil no financiera y el remanente fue absorbido por el Banco Sudameris de Colombia.
TRES B	1	12	BANCO SUDAMERIS DE COLOMBIA	Fusión	1550	28/12/01	El Banco Sudameris absorbió mediante el proceso de fusión a la sociedad Leasing Sudameris S. A. C.F.C.
	4	109	NEWCOURT LEASING CFC	Cancelación permiso de funcionamiento	1543	29/12/01	
TRES B	4	8	GIROS Y FINANZAS S. A. C.F.C.	Fusión	1173	22/10/01	Giros y Finanzas absorbió mediante proceso de fusión a la sociedad Equity S.A. Esta segunda entidad no estaba bajo la vigilancia de la Superintendencia Bancaria.
DELEGATURA PARA SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN							
UNO	13	1	ASEGURADORA COLSEGUROS	Fusión	1191	24/10/01	FUSION VOLUNTARIA (Colseguros absorbe a Cyberseguros de Colombia S.A.)
UNO	13	27	SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.	Fusión	1329	20/11/01	FUSIÓN VOLUNTARIA(Seguros Comerciales Bolívar absorbe a Aseguradora El Libertador S.A.)
DOS	13	33	LIBERTY SEGUROS S.A.	Fusión	213	5/03/01	FUSION VOLUNTARIA (Liberty Seguros absorbe a Seguros Colmena S.A.)
DOS	11	56	AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Fusión	1495	21/12/01	FUSION VOLUNTARIA (Aon Risk Services absorbe a Gil y Carvajal S.A. Corredores de Seguros )
DOS	10	149	JARGU S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Fusión	775	23/07/01	TRANSFORMACION (Jaramillo y Guzmán Asesores de Seg. Ltda se transforma en Jargu S.A. Corredores de Seguros )

(1) = En esta columna se especifica cualquiera de las medidas cautelares a las que hace alusión el artículo 113 del EOSF, vr.gr., vigilancia especial; recapitalización; administración fiduciaria; cesión total o parcial de activos, pasivos y contratos; enajenación de establecimientos de comercio; fusión; programa de recuperación u otros, dentro de los cuales se deberán incluir otro tipo de medidas cautelares que si bien explícitamente no están consideradas dentro de los institutos de salvamento y protección de la confianza pública a que hace referencia el Artículo 113 del EOSF, esta Superintendencia las ha entendido como medidas orientadas al mismo propósito. Tal es el caso de planes de reordenamiento, planes de ajuste del Decreto 1720 (relación de capital adecuado), planes de ajuste de posición propia, entre otros.

Medidas de reordenamiento a las que se refiere los artículos 55, 63, 66, 68 y 69 del EOSF, tales como fusiones, adquisiciones, conversiones, escisiones y cesiones de activos, pasivos y contratos.

## Anexo No. 4

INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001  
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS APROBADOS

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:

ENERO DE 2002

Entidad Consolidante	Corte de Ejercicio (1)	Fecha de Autorización
Banco de Bogotá	Diciembre 31 de 2000	27/03/01
Banco de Bogotá	Junio 30 de 2001	31/08/01
Banco de Occidente	Diciembre 31 de 2000	30/03/01
Banco de Occidente	Junio 30 de 2001	2/09/01
Combinado Grupo Aval	Diciembre 31 de 1999	(2)
Banco Unión Colombiano	Diciembre 31 de 2000	8/06/01
Bancoldex	Diciembre 31 de 2000	15/05/01
Conavi	Diciembre 31 de 2000	15/01/02
Colpatria	Diciembre 31 de 2000	17/01/02
Corfinsura	Diciembre 31 de 2000	14/09/01
Bancolombia	Diciembre 31 de 2000	7/09/01
Banco Caja Social	Diciembre 31 de 2000	17/01/02
Corfivalle	Diciembre 31 de 2000	17/01/02
Bancafé	Diciembre 31 de 2000	2/03/01
Granahorrar	Diciembre 31 de 1999	4/12/00
Interbanco	Diciembre 31 de 1999	29/03/01
Financiera Fes	Diciembre 31 de 2000	8/06/01
BankBoston	Diciembre 31 de 2000	13/03/01
Citibank	Diciembre 31 de 2000	26/02/01
Lloyds TSB Bank	Diciembre 31 de 1999	6/04/01

Continúa...



**Anexo No. 4**

INFORME DE GESTIÓN A LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA AÑO 2001  
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS APROBADOS

Entidad Consolidante	Corte de Ejercicio (1)	Fecha de Autorización
Banco Superior	Junio 30 de 2000	16/02/01
Banco Davivienda	Diciembre 31 de 2000	20/03/01
Banco Davivienda	Junio 30 de 2001	20/09/01
Banco Tequendama	Diciembre 31 de 2000	27/03/01
Banco de Crédito	Diciembre 31 de 1998	1/09/01
Banco de Crédito	Diciembre 31 de 1999	1/09/01
Generali Generales	Diciembre 31 de 2001	29/03/01
La Equidad O.C.	Diciembre 31 de 2001	6/04/01
Liberty Seguros Generales S.A.	Diciembre 31 de 2001	28/03/01
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	Diciembre 31 de 2001	10/12/01
Seguros Alfa S.A.	Diciembre 31 de 2001	31/12/01
Compañía Agrícola de Seguros S.A.	Diciembre 31 de 2001	29/03/01
Compañía Central de Seguros S.A.	Diciembre 31 de 2001	29/03/01
Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	Diciembre 31 de 2001	23/03/01
Wacolda S.A. Corredores de Seguros	Diciembre 31 de 2001	29/03/01
Seguros del Estado S.A.	Diciembre 31 de 2001	22/05/01
Compañía Suramericana de Seguros S.A.	Diciembre 31 de 2001	11/07/01
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	Diciembre 31 de 2001	11/07/01
Aseguradora Colseguros S.A.	Diciembre 31 de 2001	10/07/01

(1) = Se refiere a la fecha de corte de los últimos estados financieros consolidados cuya publicación fuera autorizada por esta Superintendencia durante el año 2001.

(2) = Por no tener atribuciones para el efecto, la Superintendencia Bancaria no se pronuncia sobre los estados financieros combinados.

## **CARTA CIRCULAR 11 DE 2001**

(Enero 25 de 2001)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Apreciados señores:

De conformidad con los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de información, este Despacho ha considerado conveniente poner en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el año 2000.

Sobre el particular es de resaltar que a diciembre 31 de 2000 se presentaron un total de 60.638 quejas que con relación a las 30.966 que fueron presentadas durante 1999, representa un incremento del 95.6%. Tal incremento se explica en gran medida por las reclamaciones de los usuarios de créditos para vivienda.

Ante este hecho, la Superintendencia Bancaria considera oportuno instar a las entidades vigiladas a revisar sus políticas y procesos para tomar las medidas que se consideren necesarias con el propósito de brindar una atención pronta y eficaz a sus clientes.

A continuación se presenta un cuadro con la distribución porcentual de número de quejas por tipo de entidad:

## PORCENTAJE DE QUEJAS POR TIPO DE ENTIDAD AÑO 2000

Tipo de Entidad	Participación
Bancos Comerciales (especializados en créditos hipotecarios)	59.6%
Bancos Comerciales	24.6%
Compañías de seguros generales	3.9%
Compañías de financiamiento comercial	3.3%
Cooperativas	2.4%
Administradoras de Prima Media (ISS)	2.1%
Todas las Particulares	1.5%
Sociedades administradoras de pensiones	1.0%
Sociedades fiduciarias	0.6%
Cooperativas de seguros	0.3%
Compañías de seguros de vida	0.2%
Corporaciones financieras	0.2%
Organismos cooperativos de grado superior	0.1%
Sociedades de capitalización	0.1%
Corredores de seguros	0.1%

**Nota**

- La clasificación "Todas las Particulares" corresponden a las quejas interpuestas a dos o más tipos de entidad simultáneamente en un mismo oficio.
- De acuerdo con una muestra representativa de Bancos Comerciales (especializados en créditos hipotecarios), el 72% corresponden a reliquidaciones.

Adicionalmente, se anexa el cuadro que contienen la información comparativa por entidad del 85% de las quejas, el 15% restante esta distribuido entre las demás entidades vigiladas que no aparecen relacionadas.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

NÚMERO DE QUEJAS POR ENTIDAD

Nombre de la entidad Financiera	No. Quejas 2000	% / Total 2000
GRANAHORRAR *	10,537	17.38%
BANCAFE	5,159	8.51%
LAS VILLAS	4,884	8.05%
DAVIVIENDA	4,829	7.96%
COLPATRIA	3,332	5.49%
COLMENA	2,818	4.65%
MEGABANCO S.A.	2,391	3.94%
BBV BANCO GANADERO S.A.	2,381	3.93%
CONAVI	2,260	3.73%
BANCO SANTANDER	2,219	3.66%
B.C.H	2,097	3.46%
I.S.S.	1,258	2.07%
BANCO POPULAR S.A	1,191	1.96%
BANCOLOMBIA S.A.	1,048	1.73%
BANAGRARIO	961	1.58%
TODAS LAS PARTICULARES	918	1.51%
CITIBANK	833	1.37%
BANCO DEL ESTADO( Uconal)	770	1.27%
BANCO DE BOGOTA	620	1.02%
SUPERBANCO - SUPERIOR	561	0.93%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMI	509	0.84%

El 15% restante esta representado en las demás entidades vigiladas no relacionadas.

\* Incluye la cartera cedida del B.C.H

## CARTA CIRCULAR 28 DE 2001

(Marzo 01)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Apreciados señores:

De conformidad con los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de información, este Despacho ha considerado conveniente poner en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de enero de 2001.

Es de anotar que en el mes de enero de 2001 se presentaron un total de 3.621 quejas con un incremento del 10% frente a las 3.294 del mes de diciembre del año anterior.

Ante este hecho, la Superintendencia Bancaria se permite reiterar a las entidades vigiladas la instrucción dada mediante la Carta Circular No. 11 del presente año, en el sentido de revisar sus políticas y procesos para tomar las medidas que se consideren necesarias con el propósito de brindar una atención pronta y eficaz a sus clientes.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas interpuestas en los meses de enero y diciembre de 2000 y enero del presente año, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan los cuadros que contienen la información comparativa del comportamiento por entidad del número de quejas entre los meses de enero de 2001 frente a enero y diciembre del año anterior.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

### QUEJAS POR TIPO DE ENTIDAD - Enero 2001

TIPO DE ENTIDAD	Ene- 2001	Dic- 2000	Ene- 2000	Participación Quejas/Total Enero 2001	Incremento%	
					Ene- 2001 Vs. Ene- 2000	Ene- 2001 Vs. Dic-2000
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,773	1,615	939	49%	89%	10%
Bancos Comerciales	1,153	1,143	559	32%	106%	1%
Todas las particulares	152	26	1,652	4%	-91%	485%
Compañías de Seguros Generales	148	134	67	4%	121%	10%
Administradoras de Prima Media	110	71	12	3%	817%	55%
Sociedades Fiduciarias	82	45	5	2%	1540%	82%
Compañías de Financiamiento Comercial	64	84	28	2%	129%	-24%
Cooperativas	52	69	36	1%	44%	-25%
Sociedad Administradora de Pensiones	46	37	18	1%	156%	24%
Compañías de Seguros de Vida	17	27	0	0%		-37%
Cooperativas de Seguros	8	11	9	0%	-11%	-27%
Corporaciones Financieras	7	16	4	0%	75%	-56%
Organismos Cooperativos de grado superior	4	4	3	0%	33%	0%
Sociedades Capitalizadoras	4	10	0	0%		-60%
Corredores de seguros	1	2	1	0%	0%	-50%
<b>Total</b>	<b>3,621</b>	<b>3,294</b>	<b>3,333</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>

**Nota:** La clasificación "Todas las particulares" corresponden a las quejas interpuestas a entidades no vigiladas por la Superbancaria.

### ENTIDADES QUE AUMENTARON EL NÚMERO DE QUEJAS CON RESPECTO A DICIEMBRE DE 2000

ENTIDAD	Ene- 2001	Dic- 2000	Ene- 2000	Incremento Numero Quejas	Incremento Numero Quejas
				Ene- 2001 Vs. Ene-2000	Ene- 2001 Vs. Dic-2000
GRANAHORRAR - BCH	751	651	240	511	100
DAVIVIENDA	241	203	167	74	38
BANCO POPULAR S.A.	212	78	44	168	134
BBV BANCO GANADERO S.A.	202	176	78	124	26
MEGABANCO S.A.	183	159	80	103	24
TODAS LAS PARTICULARES	152	26	1,652	-1,500	126
COLPATRIA	122	87	77	45	35
I.S.S.	101	64	12	89	37
BANCOLOMBIA S.A.	78	63	46	32	15
BANCO DE BOGOTA	57	49	24	33	8
COLMENA	48	37	65	-17	11
SUPERBANCO	47	46	36	11	1
TEQUENDAMA - SF	46	22	0	46	24
CITIBANK	45	38	19	26	7
BANCO DEL ESTADO	40	37	56	-16	3
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	22	17	3	19	5
PORVENIR	16	9	5	11	7
FINANCIERA FES S.A.	16	11	1	15	5
SG- LA PREVISORA S.A.	15	8	3	12	7
SG- BBVA SEGUROS GANADERO	13	8	5	8	5
SG- SEGUROS DEL ESTADO S.A.	13	12	2	11	1
SEGUROS COLPATRIA S.A.	12	2	2	10	10
TODAS LAS COMP. FINANCIAMIENTO COMERCIAL	12	9	1	11	3
BANCO ANDINO COLOMBIA S.A.	9	4	8	1	5

Continúa...

## SUPERINTENDENTE BANCARIO

### ENTIDADES QUE AUMENTARON EL NÚMERO DE QUEJAS CON RESPECTO A DICIEMBRE DE 2000

COLFONDOS - SAF	9	6	4	5	3
SF- BERMUDEZ Y VALENZUELA S.A. -EN LIQUIDACION-	7	1	0	7	6
SEGUROS COLMENA	7	3	4	3	4
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	7	5	1	6	2
CAJANAL	6		2	4	6
TODAS LAS SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE PENSIONES	6	3	1	5	3
CENTRAL DE SEGUROS S.A.	6	4	3	3	2
TODAS LAS SOCIEDADES FIDUCIARIAS	6	4	0	6	2
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	5	1	1	4	4
SG- ATLAS S.A.	5	4	1	4	1
OCGS- COOPCENTRAL	4		3	1	4
FINANCIERA MAZZDACREDITO S.A.	4	2	1	3	2
FIDUCIARIA DE BOGOTA S.A.	4	3	0	4	1
COFINAM	4	4	1	3	0
COOEMSAVAL - OCF	3	1	0	3	2
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	3	3	4	-1	0
COLMENA AIG S.A.	2	0	0	2	2
TODAS LAS CORPORACIONES FINANCIERAS	2	0	0	2	2
DAVIVIENDA - SF	2	0	0	2	2
COMPANIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	2	0	0	2	2
TODAS LAS ADMINISTRADORAS DE PRIMA MEDIA	2	0	0	2	2
BANCO MERCANTIL DE COLOMBIA S.A.	2	1	1	1	1
FORTALEZA - CFC	2	1	0	2	1
FIDUCOLOMBIA S.A.	2	1	0	2	1
COLSEGUROS E.P.S.	2	1	0	2	1
SURATEP	2	1	0	2	1
GRANCOLOMBIANA - SG	2	2	1	1	0
BOLIVAR - SC	2	2	0	2	0
LA INTERAMERICANA COMPANIA DE SEGUROS GENERALES S.A.	2	2	0	2	0
ARKAS LTDA.	1	0	4	-3	1
FINCOMERCIO - OCF	1	0	2	-1	1
FIDUCIARIA COLMENA S.A.	1	0	1	0	1
CORFICAFE S.A.	1	0	0	1	1
I.F.I.	1	0	0	1	1
FINAMERICA C.F.C.	1	0	0	1	1
FIDUGAN	1	0	0	1	1
FIDUCIARIA COLPATRIA S.A.	1	0	0	1	1
FIDUFES - SF	1	0	0	1	1
FIDUCENTRAL S.A.	1	0	0	1	1
CAPITALIZADORA COLMENA S.A.	1	0	0	1	1
CS- DELIMA MARSH S.A.	1	0	0	1	1
CONFIANZA S.A.	1	0	0	1	1
SEGUROS ALFA S.A.	1	0	0	1	1
COMPANIA DE SEGUROS DE VIDA AURORA S.A.	1	0	0	1	1
LA PREVISORA VIDA S.A. COMPANIA DE SEGUROS	1	0	0	1	1
ARP COLMENA o RIESGOS PROFESIONALES COLMENA	1	0	0	1	1
FONPRECON	1	0	0	1	1
COOFINDES - OCF	1	0	0	1	1
COOFINEP - OCF	1	0	0	1	1
COOMPARTIR	1	0	0	1	1
COOPANTIOQUIA - OCF	1	0	0	1	1
LEASING DEL VALLE - CFC	1	1	2	-1	0
ASEGURADORA EL LIBERTADOR S.A.	1	1	2	-1	0
LA EQUIDAD	1	1	1	0	0
PACIFICO - CFC	1	1	0	1	0
FIDUOCCIDENTE S.A.	1	1	0	1	0
UNION - SF	1	1	0	1	0
MUNDIAL SEGUROS	1	1	0	1	0
CHUBB DE COLOMBIA COMPANIA DE SEGUROS S.A.	1	1	0	1	0
CONFIAR - OCF	1	1	0	1	0
"BANCO STANDARD CHARTERED" o "STANDARD CHARTERED"	1	1	0	1	0

**Nota:** Cuando aparecen "TODAS seguida del tipo de entidad, se refiere a las quejas interpuestas a dos o más entidades a las que se hace referencia, en un mismo oficio.

# INFORME DE LABORES 2001

## ENTIDADES QUE DISMINUYERON EL NÚMERO DE QUEJAS CON RESPECTO A DICIEMBRE DE 2000

	Ene-2001	Dic-2000	Ene-2000	Incremento Numero Quejas	Incremento Numero Quejas
				Ene- 2001 Vs. Ene-2000	Ene- 2001 Vs. Dic-2000
BANCAFE	294	333	145	149	-39
AV VILLAS	179	201	176	3	-22
BANCO SANTANDER	99	119	74	25	-20
CONAVI	98	103	67	31	-5
BANAGRARIO	67	80	34	33	-13
TODAS LOS BANCOS COMERCIALES( especializados en créditos hip	40	107	2	38	-67
BANCO CAJA SOCIAL	32	37	14	18	-5
TODOS LOS BANCOS COMERCIALES	29	44	6	23	-15
BANCO DE OCCIDENTE	27	37	15	12	-10
TODAS LAS COMPANIAS DE SEGUROS GENERALES	19	25	7	12	-6
TODAS LAS COOPERATIVAS	17	21	9	8	-4
LLOYDS TSB BANK S.A.	11	15	7	4	-4
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑIA DE FINAN	9	17	4	5	-8
COOMEVA	8	15	2	6	-7
SOLIDARIA	7	10	8	-1	-3
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	7	10	7	0	-3
FINANDINA	7	22	0	7	-15
SUFINANCIAMIENTO S.A.	6	10	4	2	-4
COMPañIA SURAMERICANA DE SEGUROS S.A.	5	6	2	3	-1
COOPERAMOS	5	8	5	0	-3
LIBERTY SEGUROS	5	10	2	3	-5
PROTECCION-SAF	4	5	1	3	-1
BBV SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S./	4	6	0	4	-2
CONSTRUYECOOP - OCF	4	11	3	1	-7
COMPAÑIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A.	3	4	2	1	-1
ALIANZA FIDUCIARIA S.A.	3	4	1	2	-1
PENSIONES SANTANDER	3	4	1	2	-1
SG- MAPFRE SEGUROS	3	6	3	0	-3
ABN AMRO BANK	3	7	2	1	-4
ALIADAS - CFC	3	7	0	3	-4
CORPORACION FINANCIERA DEL TRANSPORTE S.A.	3	12	0	3	-9
FINANCIERA SOLIDARIOS - OCF	2	3	4	-2	-1
SUDAMERIS	2	5	3	-1	-3
INTERBANCO	2	7	5	-3	-5
BC - TEQUENDAMA S.A.	2	11	2	0	-9
CREDISOCIAL - OCF	1	2	1	0	-1
SERFINANSA - CFC	1	2	0	1	-1
ROYAL & SUN ALLIANCE SEGUROS (COLOMBIA) S.A.	1	2	0	1	-1
SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	1	2	0	1	-1
FINANCOOP - OCF	1	3	2	-1	-2
BANCO SELFIN S.A.	1	3	1	0	-2
GRANCOLOMBIANA - SV	1	3	0	1	-2
BERMUDEZ Y VALENZUELA - CFC	1	4	7	-6	-3
INVERSORA PICHINCHA - CFC	1	4	1	0	-3
CAPITALIZADORA COLPATRIA S.A.	1	4	0	1	-3
SKANDIA - SAF	1	5	2	-1	-4
BANCO UNION COLOMBIANO	1	5	1	0	-4
BP	1	6	0	1	-5

Continúa...



## SUPERINTENDENTE BANCARIO

### ENTIDADES QUE DISMINUYERON EL NÚMERO DE QUEJAS CON RESPECTO A DICIEMBRE DE 2000

CORPORACION FINANCIERA DEL VALLE S.A.	0	2	0	0	-2
BANCO DE CREDITO	0	2	0	0	-2
CORFIPACIFICO S.A.	0	1	2	-2	-1
CORFICOLOMBIANA S.A.	0	1	1	-1	-1
FIDUESTADO	0	1	0	0	-1
VIDALFA S.A.	0	5	0	0	-5
COLTEFINANCIERA - CFC	0	3	0	0	-3
LEASING CALDAS - CFC	0	3	0	0	-3
GRANCOLOMBIANA - SC	0	3	0	0	-3
SEGUROS ATLAS DE VIDA S.A.	0	3	0	0	-3
TODAS LAS COMPANIAS DE SEGUROS DE VIDA	0	3	0	0	-3
CAJA AGRARIA - SG	0	2	5	-5	-2
LEASING DE OCCIDENTE S.A. C.F.C.	0	2	1	-1	-2
C.F.C. INTERNACIONAL S.A.	0	1	2	-2	-1
CACERES Y FERRO - SF	0	1	1	-1	-1
FIDUPACIFICO - SF	0	1	1	-1	-1
CONFINANCIERA - CFC	0	1	0	0	-1
LEASING COLOMBIA	0	1	0	0	-1
FINDESARROLLO -CFC	0	1	0	0	-1
IFI LEASING - CFC	0	1	0	0	-1
SANTANDER INVESTMENT TRUST	0	1	0	0	-1
LLOYDS TRUST S.A.	0	1	0	0	-1
FIDUSUPERIOR	0	1	0	0	-1
AURORA S-C	0	1	0	0	-1
TODAS LAS SOCIEDADES CAPITALIZADORAS	0	1	0	0	-1
SG- ACE SEGUROS	0	1	0	0	-1
COMPAÑIA AGRICOLA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	0	1	0	0	-1
COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.	0	1	0	0	-1
CAJA DE CREDITO AGRARIO E INDUSTRIAL I MINERO	0	1	0	0	-1

**Nota:** Cuando aparecen "TODAS seguida del tipo de entidad, se refiere a las quejas interpuestas a dos o más entidades a las que se hace referencia, en un mismo oficio.

## CARTA CIRCULAR 35 DE 2001 (Marzo 14)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Apreciados señores:

Continuando con los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de información, este Despacho ha considerado conveniente poner en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de febrero de 2001.

## INFORME DE LABORES 2001

Es de anotar que en el mes de febrero de 2001 se presentaron un total de 4.457 quejas con un incremento del 23% frente a las 3.621 del mes de enero del presente año.

Ante este hecho, la Superintendencia Bancaria se permite reiterar a las entidades vigiladas la instrucción dada mediante Carta Circular No 11 del presente año, en el sentido de revisar sus políticas y procesos para tomar las medidas que se consideren necesarias con el propósito de brindar una atención pronta y eficaz a sus clientes.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas interpuestas en los meses de febrero y enero de 2001 y febrero del año anterior, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexa un cuadro que continen la infomración comparativa del comportamiento por entidad el número de quejas entre el mes de febrero de 2001 frente a enero del presente año y febrero de 2000.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

### PORCENTAJE DE QUEJAS POR TIPO DE ENTIDAD - Febrero 2001

TIPO DE ENTIDAD	Feb-2001	Ene-2001	Feb-2000	Quejas/Total	Incremento%	
					Feb - 2001 Vs. Feb - 2000	Feb - 2001 Vs Ene - 2001
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	2,271	1,773	2,174	51%	4%	28%
Bancos Comerciales	1,320	1,153	1,080	30%	22%	14%
Quejas interpuestas a entidades no vigiladas por la Superbancaria	286	152	837	6%	-66%	88%
Compañías de Seguros Generales	166	148	210	4%	-21%	12%
Administradoras de Prima Media	117	110	61	3%	92%	6%
Sociedades Fiduciarias	25	82	27	1%	-7%	-70%
Compañías de Financiamiento Comercial	98	64	139	2%	-29%	53%
Cooperativas	64	52	123	1%	-48%	23%
Sociedad Administradora de Pensiones	62	46	56	1%	11%	35%
Compañías de Seguros de Vida	11	17	8	0%	38%	-35%
Cooperativas de Seguros	18	8	18	0%	0%	125%
Corporaciones Financieras	5	7	8	0%	-38%	-29%
Organismos Cooperativos de grado superior	6	4	7	0%	-14%	50%
Sociedades Capitalizadoras	7	4	3	0%	133%	75%
Corredores de seguros	1	1	5	0%	-80%	0%
<b>Total</b>	<b>4,457</b>	<b>3,621</b>	<b>4,756</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>	<b>23%</b>

## SUPERINTENDENTE BANCARIO

### Cuadro VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A FEBRERO DE 2001

ENTIDADES	Feb-2001	Ene-2001	Feb-2000	Incremento Número Quejas	
				Feb - 2001 Vs. Feb - 2000	Feb - 2001 Vs Ene - 2001
GRANAHORRAR- BCH	961	751	640	321	210
QUEJAS INTERPUESTAS A ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERBANCARIA	286	152	837	-551	134
BANCAFÉ	393	294	263	130	99
LAS VILLAS	273	179	347	-74	94
BANCO POPULAR S.A.	290	212	102	188	78
COLMENA	98	48	136	-38	50
MEGABANCO S.A.	228	183	155	73	45
BBV BANCO GANADERO S.A.	235	202	155	80	33
CONAVI	130	98	149	-19	32
COOMEVA	23	8	31	-8	15
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	23	9	36	-13	14
COLPATRIA	134	122	249	-115	12
I.S.S.	113	101	61	52	12
SUPERBANCO	59	47	42	17	12
BANCO DEL ESTADO	48	40	72	-24	8
BANCO SANTANDER	106	99	145	-39	7
BANAGRARIO	73	67	81	-8	6
Quejas interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES(especializ.en crédito Hipotecario)	45	40	33	12	5
BANCO DE OCCIDENTE	26	27	25	1	-1
DAVIVIENDA	237	241	357	-120	-4
BANCOLOMBIA S.A.	74	78	66	8	-4
BANCO CAJA SOCIAL	28	32	21	7	-4
BANCO DE BOGOTA	51	57	47	4	-6
Quejas interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	23	29	41	-18	-6
CITIBANK	37	45	68	-31	-8

**Nota(1):** En el cuadro anterior se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

## CARTA CIRCULAR 50 DE 2001 (Abril 16 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Continuando con los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de información, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de marzo de 2001.

## INFORME DE LABORES 2001

Es de anotar que durante tal mes se presentó un decrecimiento del 16% con respecto a las quejas presentadas en el mes de febrero de 2001, sin embargo frente a las acumuladas enero – marzo del año anterior hay un incremento del 6%.

La Superintendencia Bancaria, tal como lo ha hecho en anteriores oportunidades, insta a las entidades vigiladas para que revisen sus políticas y procesos para lograr eficacia y prontitud en la atención a sus clientes.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas en los meses de marzo y febrero de 2001 y el acumulado año 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexa un cuadro que contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de marzo de 2001 frente a febrero del presente año y marzo de 2000.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

### PORCENTAJE DE QUEJAS POR TIPO DE ENTIDAD - Marzo 2001

TIPO ENTIDAD	Mar-2001	Feb-2001	Acumulados	Acum	Participación  Quejas tipo entidad / Total Mar-2001	Variación Acumulada  Ene-Mar-2001 Vs.Ene Mar-2000	Incremento  Mar-2001 Vs Feb- 2001
			Ene-Mar2001	Ene-Mar2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,908	2,271	5,952	4,752	51%	25%	-16%
Bancos Comerciales	1,128	1,320	3,601	2,007	30%	79%	-15%
Quejas interpuestas a entidades no vigiladas por la Superbancaria	52	286	490	2,810	1%	-83%	-82%
Compañías de Seguros Generales	199	166	513	504	5%	2%	20%
Administradoras de Prima Media	132	117	359	144	4%	149%	13%
Sociedades Fiduciarias	36	25	143	69	1%	107%	44%
Compañías de Financiamiento Comercial	89	98	251	366	2%	-31%	-9%
Cooperativas	70	64	186	281	2%	-34%	9%
Sociedad Administradora de Pensiones	84	62	192	134	2%	43%	35%
Compañías de Seguros de Vida	19	11	47	17	1%	176%	73%
Cooperativas de Seguros	10	18	36	37	0%	-3%	-44%
Corporaciones Financieras	4	5	16	19	0%	-16%	-20%
Organismos Cooperativos de grado superior	5	6	15	15	0%	0%	-17%
Sociedades Capitalizadoras	5	7	16	6	0%	167%	-29%
Corredores de seguros	3	1	5	10	0%	-50%	200%
<b>Total</b>	<b>3,744</b>	<b>4,457</b>	<b>11,822</b>	<b>11,171</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>	<b>-16%</b>

## SUPERINTENDENTE BANCARIO

### Cuadro VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A MARZO DE 2001

ENTIDADES	Mar-2001	Feb-2001	Acumulado		Variación Ene-Mar 2001 Vs Ene-Mar 2000	Variación Mar-2001 Vs Feb- 2001
			Ene - Mar 2001	Ene - Mar 2000		
GRANAHORRAR - BCH	864	961	2,576	1,118	130%	-10%
BANCAFE	384	393	1,071	502	113%	-2%
MEGABANCO S.A.	234	228	645	306	111%	3%
BBV BANCO GANADERO S.A.	189	235	626	261	140%	-20%
COLPATRIA	171	134	427	434	-2%	28%
DAVIVIENDA	168	237	646	600	8%	-29%
AV VILLAS	165	273	617	982	-37%	-40%
I.S.S.	125	113	339	144	135%	11%
BANCO SANTANDER	123	106	328	267	23%	16%
BANCO POPULAR S.A	93	290	595	170	250%	-68%
COLMENA	81	98	227	619	-63%	-17%
BANAGRARIO	76	73	216	143	51%	4%
CONAVI	73	130	301	459	-34%	-44%
BANCOLOMBIA S.A.	73	74	225	153	47%	-1%
BANCO DE BOGOTA	53	51	161	77	109%	4%
QUEJAS INTERPUESTAS A ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERBANCAI	52	286	490	2,810	-83%	-82%
CITIBANK	44	37	126	124	2%	19%
BANCO CAJA SOCIAL	44	28	104	46	126%	57%
BANCO DEL ESTADO	42	48	130	141	-8%	-13%
SUPERBANCO	40	59	146	95	54%	-32%
BANCO DE OCCIDENTE	32	26	85	50	70%	23%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	28	14	49	39	26%	100%
Quejas interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	25	23	77	50	54%	9%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	25	17	49	11	345%	47%
Quejas interpuestas a 2 o más COMPANIAS DE SEGUROS GENERALES	23	18	60	118	-49%	28%
LLOYDS TSB BANK S.A.	20	15	46	29	59%	33%
PORVENIR	20	12	48	60	-20%	67%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	19	13	54	52	4%	46%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO C	17	23	49	98	-50%	-26%

**Nota(1):** En el cuadro anterior se tomaron las entidades que representan el 88% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria. El 12% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

## CARTA CIRCULAR 69 DE 2001 (Mayo 25)

Señores  
REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de abril de 2001. Lo anterior en desarrollo de los

objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante tal mes se presentó un decrecimiento del 16% con respecto a las quejas recibidas en el mes de marzo de 2001. Sin embargo, frente a las acumuladas enero – abril del año anterior hay un incremento del 1%.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas en los meses de abril y marzo de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de abril de 2001 frente a marzo del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

**Cuadro No. 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA**  
**POR TIPO DE ENTIDAD - Abril 2001 Vs. Marzo 2001**

TIPO ENTIDAD	Abr-2001	Mar-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Abr-2001	Variación Acum.% Ene-Abr-2001 Vs. Ene Abr-2000	Variación% Abr-2001 Vs Mar- 2001
			Ene-Abr/2001	Ene-Abr/2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,585	1,908	7,537	8,212	51%	-8%	-17%
Bancos Comerciales	967	1,128	4,568	3,246	31%	41%	-14%
Quejas Interpuestas a entidades no vigiladas por la Superbancaria	6	52	496	1,346	0%	-63%	-88%
Compañías de Seguros Generales	177	199	690	642	6%	7%	-11%
Administradoras de Prima Media	89	132	448	182	3%	146%	-33%
Sociedades Fiduciarias	38	36	181	83	1%	118%	6%
Compañías de Financiamiento Comercial	70	89	321	491	2%	-35%	-21%
Cooperativas	70	70	256	360	2%	-29%	0%
Sociedad Administradora de Pensiones	82	84	274	173	3%	58%	-2%
Compañías de Seguros de Vida	17	19	64	25	1%	156%	-11%
Cooperativas de Seguros	9	10	45	48	0%	-6%	-10%
Corporaciones Financieras	3	4	19	25	0%	-24%	-25%
Organismos Cooperativos de grado superior	8	5	23	17	0%	35%	60%
Sociedades Capitalizadoras	9	5	25	7	0%	257%	80%
Corredores de seguros	4	3	9	11	0%	-18%	33%
<b>Total</b>	<b>3,134</b>	<b>3,744</b>	<b>14,956</b>	<b>14,868</b>	<b>100%</b>	<b>1%</b>	<b>-16%</b>

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Cuadro No. 2 VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A ABRIL DE 2001

ENTIDAD	Abr-2001	Mar-2001	Acumulado		Variación %	Variación %
					Acumulado	Abr-2001VsMar-2001
			Ene - Abr 2001	Ene - Abr2000	Ene-Abr 2000 Vs Ene-Abr 2001	
GRANAHORRAR - BCH	546	864	3,122	2,139	45.96%	-36.81%
BANCAFE	274	384	1,345	946	42.18%	-28.65%
MEGABANCO S.A.	214	234	859	482	78.22%	-8.55%
CONAVI	205	73	506	699	-27.61%	180.82%
BBV BANCO GANADERO S.A.	164	189	790	421	87.65%	-13.23%
DAVIVIENDA	164	168	810	1,134	-28.57%	-2.38%
AV VILLAS	161	165	778	1,528	-49.08%	-2.42%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	131	171	558	737	-24.29%	-23.39%
BANCO SANTANDER	108	123	436	441	-1.13%	-12.20%
COLMENA	94	81	321	961	-66.60%	16.05%
I.S.S.	84	125	423	182	132.42%	-32.80%
BANCOLOMBIA S.A.	78	73	303	252	20.24%	6.85%
BANCO POPULAR S.A.	70	93	665	273	143.59%	-24.73%
BANAGRARIO	62	76	278	246	13.01%	-18.42%
BANCO DE BOGOTÁ	54	53	215	129	66.67%	1.89%
QUEJAS INTERPUESTAS A ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERBANCARIA	52	6	496	1,346	-63.15%	766.67%
BANCO CAJA SOCIAL	35	44	139	74	87.84%	-20.45%
SUPERBANCO	33	40	179	143	25.17%	-17.50%
CITIBANK	31	44	157	198	-20.71%	-29.55%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS	31	25	108	52	107.69%	24.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	30	23	90	148	-39.19%	30.43%
BANCO DEL ESTADO	26	42	156	230	-32.17%	-38.10%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	25	19	79	71	11.27%	31.58%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	25	16	78	118	-33.90%	56.25%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	23	25	72	19	278.95%	-8.00%
PORVENIR	21	20	69	69	0.00%	5.00%
BANCO DE OCCIDENTE	21	32	106	75	41.33%	-34.38%
SG- BBVA SEGUROS GANADERO	17	11	61	38	60.53%	54.55%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	16	28	65	54	20.37%	-42.86%
SG- SEGUROS DEL ESTADO S.A.	16	12	52	31	67.74%	33.33%
PENSIONES SANTANDER	14	16	45	4	1025.00%	-12.50%
LLOYDS TSB BANK S.A.	13	20	59	46	28.26%	-35.00%
SG- LA PREVISORA S.A.	12	8	50	41	21.95%	50.00%

**Nota:** En el cuadro anterior se tomaron las entidades que representan el 91% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria. El 9% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - ABRIL DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas	%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	693	45.77%
CREDITO VIVIENDA	400	26.42%
CAJERO AUTOMATICO	96	6.34%
CUENTA DE AHORROS	64	4.23%
TARJETA DE CREDITO	49	3.24%
REPORTE BANCO DE DATOS	46	3.04%
OTROS-BANCOS	45	2.97%
CREDITO COMERCIAL	25	1.65%
CUENTA CORRIENTE	17	1.12%
CREDITO CONSUMO	17	1.12%
DACION EN PAGO	13	0.86%
CHEQUES	13	0.86%
SEGUROS	10	0.66%
C.D.T.	5	0.33%
TARJETA DEBITO	3	0.20%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	3	0.20%
OTROS-SERVICIOS FINANCIEROS	3	0.20%
EMBARGOS	3	0.20%
OTROS-CAV	6	0.40%
GIROS	2	0.13%
PAGARES	1	0.07%
<b>Total quejas con clasificación por tipo de queja</b>	<b>1,514</b>	
<b>Total quejas recibidas en abril 2001</b>	<b>1,585</b>	
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>96%</b>	

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas	%
CREDITO CONSUMO	108	14.98%
OTRAS	107	14.84%
REPORTE BANCO DE DATOS	87	12.07%
TARJETA DE CREDITO	69	9.57%
CAJERO AUTOMATICO	65	9.02%
APORTES(Banca Coopertativa)	54	7.49%
CUENTA CORRIENTE	50	6.93%
CUENTA DE AHORROS	38	5.27%
CREDITO COMERCIAL	25	3.47%
CREDITO VIVIENDA	22	3.05%
CHEQUES	21	2.91%
ATENCION AL CLIENTE	16	2.22%
C.D.T.	11	1.53%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	10	1.39%
OTROS-SERVICIOS FINANCIEROS	7	0.97%
TARJETA DEBITO	6	0.83%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	3	0.42%
GIROS	3	0.42%
AUTOMOVILES	2	0.28%
OTROS-SEGUROS	2	0.28%
SEGUROS	2	0.28%
TITULOS	2	0.28%
EMBARGOS	2	0.28%
ENTIDAD NO VIGILADA	2	0.28%
OTROS-CAV	2	0.28%
PAGARES	2	0.28%
DACION EN PAGO	1	0.14%
MANEJO	1	0.14%
ENTIDAD INTERVENIDA	1	0.14%
<b>Total quejas con clasificación por tipo de queja</b>	<b>721</b>	
<b>Total quejas recibidas en abril 2001</b>	<b>967</b>	
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>75%</b>	



## CARTA CIRCULAR 79 DE 2001

(Junio 22 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de mayo de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante tal mes se presentó un incremento del 14% con respecto a las quejas recibidas en el mes de abril de 2001. Sin embargo, frente a las acumuladas enero – mayo del año anterior hay un decrecimiento del 22%.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas en los meses de mayo y abril 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de mayo de 2001 frente a abril del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

**Cuadro No. 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA**  
**POR TIPO DE ENTIDAD - Mayo 2001 Vs. Abril 2001**

TIPO ENTIDAD	May-2001	Abr-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total May-2001	Variación Acum.% Ene-May-2001 Vs.Ene-May-2000	Variación % May-2001 Vs Abr- 2001
			Ene-May-2001	Ene-May-2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,945	1,585	9,482	13,796	55%	-31%	23%
Bancos Comerciales	1,035	967	5,603	5,033	29%	11%	7%
Quejas Interpuestas a entidades no vigiladas por la Superbancaria	3	6	499	1,758	0%	-72%	-50%
Compañías de Seguros Generales	161	177	851	928	5%	-8%	-9%
Administradoras de Prima Media	135	89	583	265	4%	120%	52%
Sociedades Fiduciarias	34	38	215	125	1%	72%	-11%
Compañías de Financiamiento Comercial	65	70	386	708	2%	-45%	-7%
Cooperativas	64	70	321	548	2%	-41%	-9%
Sociedad Administradora de Pensiones	77	82	351	243	2%	44%	-6%
Compañías de Seguros de Vida	18	17	82	31	1%	165%	6%
Cooperativas de Seguros	15	9	60	73	0%	-18%	67%
Corporaciones Financieras	0	3	19	40	0%	-53%	-100%
Organismos Cooperativos de grado superior	1	8	24	34	0%	-29%	-88%
Sociedades Capitalizadoras	9	9	34	15	0%	127%	0%
Corredores de seguros	3	4	12	15	0%	-20%	-25%
<b>Total</b>	<b>3,565</b>	<b>3,134</b>	<b>18,522</b>	<b>23,612</b>	<b>100%</b>	<b>-22%</b>	<b>14%</b>

**Cuadro No. 2**  
**VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A MAYO DE 2001**

ENTIDAD	May-2001	Abr-2001	Acumulado		Variación % Acumulado Ene-May 2000 Vs Ene-May 2001	Variación % May-2001VsAbr- 2001
			Ene - May 2001	Ene - May-2000		
GRANAHORRAR - BCH	659	546	3,781	4,416	-14.38%	20.70%
BANCAFE	464	274	1,809	1,910	-5.29%	69.34%
DAVIVIENDA	331	164	1,141	1,818	-37.24%	101.83%
MEGABANCO S.A.	186	214	1,045	822	27.13%	-13.08%
BBV/ BANCO GANADERO S.A.	173	164	963	715	34.69%	5.49%
AV VILLAS	141	161	919	2,119	-56.63%	-12.42%
BANCO POPULAR S.A.	93	70	758	413	83.54%	32.86%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	130	131	688	1,204	-42.86%	-0.76%
CONAVI	86	205	592	969	-38.91%	-58.05%
I.S.S.	121	84	544	265	105.28%	44.05%
BANCO SANTANDER	103	108	539	739	-27.06%	-4.63%
TODAS LAS PARTICULARES	3	52	499	1,758	-71.62%	-94.23%
COLMENA	116	94	437	1,316	-66.79%	23.40%
BANCOLOMBIA S.A.	71	78	374	351	6.55%	-8.97%
BANAGRABIO	80	62	358	380	-5.79%	29.03%
BANCO DE BOGOTÁ	46	54	261	192	35.94%	-14.81%
SUPERBANCO	38	33	217	201	7.96%	15.15%
CITIBANK	49	31	206	293	-29.69%	58.06%
BANCO DEL ESTADO	44	26	200	337	-40.65%	69.23%
BANCO CAJA SOCIAL	53	35	192	114	68.42%	51.43%
BANCO DE OCCIDENTE	34	21	140	112	25.00%	61.90%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	19	31	127	79	60.76%	-38.71%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES (Especializados en créditos hipotecarios)	18	10	115	44	161.36%	80.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	18	30	108	207	-47.83%	-40.00%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	18	25	97	97	0.00%	-28.00%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	22	23	94	23	308.70%	-4.35%
PORVENIR	21	21	90	95	-5.26%	0.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	1	25	79	166	-52.41%	-96.00%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	11	16	76	96	-20.83%	-31.25%
LLOYDS TSB BANK S.A.	16	13	75	67	11.94%	23.08%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	15	9	73	216	-66.20%	66.67%

**Nota:** En el cuadro anterior se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

**SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - MAYO DE 2001**

BANCOS COMERCIALES (Especializados en créditos hipotecarios)

TIPO DE QUEJA	No. Quejas May-2001	No. Quejas Abr-2001	%quejas/Total May-2001	Incremento % May 2001 Vs Abr 2001
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	810	693	42.4%	17%
CREDITO VIVIENDA	453	400	23.7%	13%
CUENTA DE AHORRO	177	64	9.3%	177%
CAJERO AUTOMATICO	110	96	5.8%	15%
OTROS BANCOS	87	45	4.6%	93%
REPORTE BANCO DE DATOS	86	46	4.5%	87%
TARJETA CREDITO	50	49	2.6%	2%
CUENTA CORRIENTE	28	17	1.5%	65%
DACION EN PAGO	23	13	1.2%	77%
CREDITO CONSUMO	20	17	1.0%	18%
CREDITO COMERCIAL	11	25	0.6%	-56%
VIDA GRUPO	9	0	0.5%	
SEGUROS	6	10	0.3%	-40%
C.D.T.	6	5	0.3%	20%
ATENCION AL CLIENTE	6	0	0.3%	
CHEQUES	5	13	0.3%	-62%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	5	3	0.3%	67%
EMBARGOS	4	3	0.2%	33%
TARJETA DEBITO	3	3	0.2%	0%
OTROS CAV	2	6	0.1%	-67%
PAGRES	2	1	0.1%	100%
C.D.A.T	2	0	0.1%	
GIROS	1	2	0.1%	-50%
TITULOS	1	0	0.1%	
OTROS SEGUROS	1	0	0.1%	
MANEJO	1	0	0.1%	
APROBACION PRORROGA	1	0	0.1%	
OTROS SERVICIOS FINANCIEROS	0	3	0.0%	-100%
Total quejas con clasificación tipo de queja	1,910	1,514		
Total quejas mayo-2001	1,945	1,585		
% de quejas con clasificación/total	98%	96%		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - MAYO DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas May-2001	No. Quejas Abr-2001	%quejas/Total May-2001	Incremento % May 2001 Vs Abr 2001
OTROS-BANCOS	160	107	19.0%	50%
TARJETA DE CREDITO	109	69	13.0%	58%
CUENTA CORRIENTE	99	50	11.8%	98%
REPORTE BANCO DE DATOS	90	87	10.7%	3%
CAJERO AUTOMATICO	68	65	8.1%	5%
CREDITO CONSUMO	62	108	7.4%	-43%
CUENTA DE AHORROS	51	38	6.1%	34%
CREDITO COMERCIAL	36	25	4.3%	44%
CREDITO VIVIENDA	34	22	4.0%	55%
CHEQUES	30	21	3.6%	43%
EMBARGOS	26	2	3.1%	1200%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	23	10	2.7%	130%
ATENCION AL CLIENTE	16	16	1.9%	0%
OTROS-SERVICIOS FINANCIEROS	10	7	1.2%	43%
TARJETA DEBITO	6	6	0.7%	0%
SEGUROS	6	2	0.7%	200%
APORTES (Banca Cooperativa)	5	54	0.6%	-91%
C.D.T.	3	11	0.4%	-73%
VIDA GRUPO	3	0	0.4%	
DACION EN PAGO	2	1	0.2%	100%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	1	3	0.1%	-67%
TITULOS	1	2	0.1%	-50%
GIROS	0	3	0.0%	-100%
AUTOMOVILES	0	2	0.0%	-100%
OTROS SEGUROS	0	2	0.0%	-100%
PAGARES	0	2	0.0%	-100%
OTROS CAV	0	2	0.0%	-100%
ENTIDAD INTERVENIDA	0	1	0.0%	-100%
MANEJO	0	1	0.0%	-100%
ENTIDAD NO VIGILADA	0	1	0.0%	-100%
Total quejas con clasificación tipo de queja	841	720		
Total quejas mayo-2001	1035	967		
% de quejas con clasificación/total	81%	74%		

## CARTA CIRCULAR 93 DE 2001

(Julio 18)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control durante el mes de junio de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de mayo de 2001 como a las acumuladas enero – junio del año anterior del -10% y -23% respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas en los meses de junio y mayo 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de junio de 2001 frente a mayo del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

**Cuadro No. 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA**  
**POR TIPO DE ENTIDAD - Junio 2001 Vs. Mayo 2001**

TIPO ENTIDAD	Jun-2001	May-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Jun-2001	Variación Acum.% Ene-Jun-2001 Vs. Ene-Jun-2000	Variación % Jun-2001 Vs May-2001
			Ene-Jun-2001	Ene-Jun-2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,533	1,945	11,015	17,590	48%	-37%	-21%
Bancos Comerciales	975	1,035	6,578	6,279	31%	5%	-6%
Todas las particulares	6	3	505	559	0%	-10%	100%
Compañías de Seguros Generales	171	161	1,022	1,139	5%	-10%	6%
Administradoras de Prima Media	188	135	771	327	6%	136%	39%
Sociedades Fiduciarias	30	34	245	161	1%	52%	-12%
Compañías de Financiamiento Comercial	96	65	482	887	3%	-46%	48%
Cooperativas	59	64	379	708	2%	-46%	-8%
Sociedad Administradora de Pensiones	80	77	431	292	3%	48%	4%
Compañías de Seguros de Vida	19	18	101	45	1%	124%	6%
Cooperativas de Seguros	13	15	73	86	0%	-15%	-13%
Corporaciones Financieras	5	0	24	51	0%	-53%	
Organismos Cooperativos de grado superior	3	1	27	42	0%	-36%	200%
Sociedades Capitalizadoras	12	9	46	18	0%	156%	33%
Corredores de seguros	3	3	15	17	0%	-12%	0%
<b>Total</b>	<b>3,193</b>	<b>3,565</b>	<b>21,714</b>	<b>28,201</b>	<b>100%</b>	<b>-23%</b>	<b>-10%</b>

**Cuadro No. 2**  
**VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A JUNIO DE 2001**

ENTIDAD	Jun-2001	May-2001	Acumulado		Variación % Acumulado Ene-Jun 2000 Vs Ene-Jun 2001	Variación % Jun-2001VsMay-2001
			Ene - Jun 2001	Ene - Jun 2000		
GRANAHORRAN - BCH	489	659	4,270	5,881	-27.39%	-25.80%
BANCAFE	309	464	2,118	2,348	-9.80%	-33.41%
DAVIVIENDA	236	331	1,377	2,254	-38.91%	-28.70%
MEGABANCO S.A.	240	186	1,285	1,024	25.49%	29.03%
BBV BANCO GANADERO S.A.	141	173	1,104	921	19.87%	-18.50%
AV VILLAS	171	141	1,090	2,693	-59.52%	21.28%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	146	130	834	1,616	-48.39%	12.31%
BANCO POPULAR S.A	62	93	820	510	60.78%	-33.33%
I.S.S.	177	121	721	327	120.49%	46.28%
CONAVI	87	86	679	1,191	-42.99%	1.16%
BANCO SANTANDER	83	103	622	914	-31.95%	-19.42%
COLMENA	88	116	525	1,561	-66.37%	-24.14%
TODAS LAS PARTICULARES	6	3	505	559	-9.66%	100.00%
BANCOLOMBIA S.A.	71	71	445	443	0.45%	0.00%
BANAGRABIO	74	80	432	452	-4.42%	-7.50%
BANCO DE BOGOTA	50	46	311	250	24.40%	8.70%
SUPERBANCO	42	38	259	254	1.97%	10.53%
CITIBANK	47	49	253	345	-26.67%	-4.08%
BANCO DEL ESTADO	35	44	235	419	-43.91%	-20.45%
BANCO CAJA SOCIAL	31	53	223	152	46.71%	-41.51%
BANCO DE OCCIDENTE	38	34	178	145	22.76%	11.76%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	21	19	148	91	62.64%	10.53%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	24	18	132	236	-44.07%	33.33%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES (Especializados en créditos hipotecarios)	7	18	122	45	171.11%	-61.11%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	19	18	116	125	-7.20%	5.56%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	19	22	113	27	318.52%	-13.64%
PORVENIR	20	21	110	115	-4.35%	-4.76%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	25	1	104	206	-49.51%	2400.00%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	17	15	90	275	-67.27%	13.33%
LLOYDS TSB BANK S.A.	15	16	90	81	11.11%	-6.25%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	12	11	88	127	-30.71%	9.09%
SG- BBVA SEGUROS GANADERO	7	10	78	61	27.87%	-30.00%
PENSIONES SANTANDER	19	11	75	12	525.00%	72.73%
SG- LA PREVISORA S.A.	13	11	74	79	-6.33%	18.18%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - JUNIO DE 2001

BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Junio	No. Quejas Mayo	No. Quejas Abril	%Quejas/ Total Junio	Incremento% Jun01Vs.May01
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	517	810	693	34.1%	-36%
CREDITO VIVIENDA	488	453	400	32.2%	8%
CUENTA DE AHORRO	88	177	64	5.8%	-50%
CAJERO AUTOMATICO	69	110	96	4.6%	-37%
REPORTE BANCO DE DATOS	66	86	46	4.4%	-23%
OTROS BANCOS	64	87	45	4.2%	-26%
CREDITO CONSUMO	49	20	17	3.2%	145%
TARJETA CREDITO	46	50	49	3.0%	-8%
DACION EN PAGO	25	23	13	1.7%	9%
CUENTA CORRIENTE	23	28	17	1.5%	-18%
C.D.T.	9	6	5	0.6%	50%
TARJETA DEBITO	7	3	3	0.5%	133%
OTROS	7	0	0	0.5%	
CHEQUES	7	5	13	0.5%	40%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	4	5	3	0.3%	-20%
ENTIDAD NO VIGILADA	4	0	0	0.3%	
EMBARGOS	4	4	3	0.3%	0%
ATENCION AL CLIENTE	4	6	0	0.3%	-33%
VIDA GRUPO	3	9	0	0.2%	-67%
OTROS SERVICIOS FINANCIEROS	3	0	3	0.2%	
GIROS	3	1	2	0.2%	200%
CREDITO COMERCIAL	3	11	25	0.2%	-73%
OTROS CAV	2	2	6	0.1%	0%
PAGRES	1	2	1	0.1%	-50%
PAGARES	1	0	0	0.1%	
OTROS SEGUROS	1	1	0	0.1%	0%
C.D.A.T	1	2	0	0.1%	-50%
APROBACION PRORROGA	1	1	0	0.1%	0%
TITULOS	0	1	0	0.0%	-100%
SEGUROS	0	6	10	0.0%	-100%
MANEJO	0	1	0	0.0%	-100%
OTROS	14	0	0	0.9%	
Total quejas con clasificación tipo de queja	1,514	1,910	1,514	100%	
Total quejas junio-2001	1,533	1,945	1,585		-21%
% de quejas con clasificación/total	99%	98%	95%		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - JUNIO DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Junio	No. Quejas Mayo	No. Quejas Abril	%Quejas/ Total Junio	Incremento% Jun01Vs.May01
APORTES (Banca Cooperativa)	151	5	54	20.3%	2920%
CREDITO CONSUMO	112	62	108	15.1%	81%
REPORTE BANCO DE DATOS	84	90	87	11.3%	-7%
CUENTA CORRIENTE	65	99	50	8.7%	-34%
TARJETA DE CREDITO	59	109	69	7.9%	-46%
CAJERO AUTOMATICO	55	68	65	7.4%	-19%
OTROS-BANCOS	54	160	107	7.3%	-66%
CUENTA DE AHORROS	35	51	38	4.7%	-31%
CREDITO VIVIENDA	30	34	22	4.0%	-12%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	14	23	10	1.9%	-39%
ATENCION AL CLIENTE	13	16	16	1.7%	-19%
CHEQUES	12	30	21	1.6%	-60%
OTROS COOPERATIVAS	9	0	0	1.2%	
OTROS-SERVICIOS FINANCIEROS	7	10	7	0.9%	-30%
ENTIDAD INTERVENIDA	7	0	1	0.9%	
ENTIDAD NO VIGILADA	6	0	1	0.8%	
TARJETA DEBITO	5	6	6	0.7%	-17%
C.D.T.	5	3	11	0.7%	67%
CREDITO COMERCIAL	3	36	25	0.4%	-92%
EMBARGOS	3	26	2	0.4%	-88%
AUTOMOVILES	3	0	2	0.4%	
VIDA GRUPO	2	3	0	0.3%	-33%
TITULOS	2	1	2	0.3%	100%
GIROS	2	0	3	0.3%	
OTROS SEGUROS	2	0	2	0.3%	
OTROS CAV	2	0	2	0.3%	
DACION EN PAGO	1	2	1	0.1%	-50%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	1	1	3	0.1%	0%
SEGUROS	0	6	2	0.0%	-100%
PAGARES	0	0	2	0.0%	
MANEJO	0	0	1	0.0%	
Total quejas con clasificación tipo de queja	744	841	720	100.0%	
Total quejas junio-2001	975	1035	967		-6%
% de quejas con clasificación/total	76%	81%	74%		



## CARTA CIRCULAR 102 DE 2001

(Agosto 16 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de julio de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de junio de 2001 como a las acumuladas enero – julio del año anterior del -4% y – 31%, respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de junio y julio de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de julio de 2001 frente a junio del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 1 QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA POR TIPO DE ENTIDAD - Julio 2001 Vs. Junio 2001

TIPO ENTIDAD	Jul-2001	Jun-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Jul-2001	Variación Acum. % Ene-Jul-2001 Vs Ene- Jul-2000	Variación % Jul-2001 Vs Jun- 2001
			Ene-Jul-2001	Ene-Jul-2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,455	1,533	12,470	22,427	47.3%	-44%	-5%
Bancos Comerciales	1,040	975	7,618	7,826	33.8%	-3%	7%
Todas las particulares	0	6	505	853	0.0%	-41%	-100%
Compañías de Seguros Generales	148	171	1,170	1,373	4.8%	-15%	-13%
Administradoras de Prima Media	178	188	949	422	5.8%	125%	-5%
Sociedades Fiduciarias	27	30	272	192	0.9%	42%	-10%
Compañías de Financiamiento Comercial	81	96	563	1,114	2.6%	-49%	-16%
Cooperativas	53	59	432	836	1.7%	-48%	-10%
Sociedad Administradora de Pensiones	50	80	481	350	1.6%	37%	-38%
Compañías de Seguros de Vida	13	19	114	61	0.4%	87%	-32%
Cooperativas de Seguros	5	13	78	99	0.2%	-21%	-62%
Corporaciones Financieras	5	5	29	55	0.2%	-47%	
Organismos Cooperativos de grado superior	8	3	35	49	0.3%	-29%	167%
Sociedades Capitalizadoras	10	12	56	25	0.3%	124%	-17%
Corredores de seguros	1	3	16	20	0.0%	-20%	-67%
<b>Total</b>	<b>3,074</b>	<b>3,193</b>	<b>24,788</b>	<b>35,702</b>	<b>100%</b>	<b>-31%</b>	<b>-4%</b>

### Cuadro No. 2 VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO A JULIO DE 2001

ENTIDAD	Jul-2001	Jun-2001	Acumulado		Variación % Acumulado Ene-Jul 2000 Vs Ene-Jul 2001	Variación % Jul-01 Vs Jun-2001
			Ene - Jul 2001	Ene - Jul 2000		
GRANAHORROR - BCH	437	489	4,707	7,594	-38.02%	-10.63%
BANCAFE	287	309	2,405	3,022	-20.42%	-7.12%
MEGABANCO S.A.	261	240	1,546	1,261	22.60%	8.75%
DAVIVIENDA	236	236	1,613	2,848	-43.36%	0.00%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	177	146	1,011	2,166	-53.32%	21.23%
BBV BANCO GANADERO S.A.	169	141	1,273	1,170	8.80%	19.86%
I.S.S.	165	177	886	422	109.95%	-6.78%
AV VILLAS	160	171	1,250	3,339	-62.56%	-6.43%
BANAGRARIO	95	74	527	545	-3.30%	28.38%
BANCOLOMBIA S.A.	85	71	530	556	-4.68%	19.72%
CONAVI	83	87	762	1,531	-50.23%	-4.60%
BANCO SANTANDER	80	83	702	1,140	-38.42%	-3.61%
COLMENA	74	88	599	1,951	-69.30%	-15.91%
BANCO POPULAR S.A	68	62	888	658	34.95%	9.68%
SUPERIOR	50	42	309	290	6.55%	19.05%
CITIBANK	43	47	296	437	-32.27%	-8.51%
BANCO DE BOGOTA	37	50	348	308	12.99%	-26.00%
BANCO DEL ESTADO	35	35	270	472	-42.80%	0.00%
BANCO CAJA SOCIAL	35	31	258	198	30.30%	12.90%
BANCO DE OCCIDENTE	32	38	210	175	20.00%	-15.79%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	19	12	107	140	-23.57%	58.33%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	18	25	122	246	-50.41%	-28.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	17	21	165	138	19.57%	-19.05%
SUFINANCIAMIENTO S.A.	16	10	65	104	-37.50%	60.00%
LIBERTY SEGUROS	16	11	66	115	-42.61%	45.45%
LLOYDS TSB BANK S.A.	15	15	105	104	0.96%	0.00%
SG- MAPFRE SEGUROS	14	10	55	47	17.02%	40.00%
FINANCIERA FES S.A.	12	6	72	111	-35.14%	100.00%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	12	19	128	145	-11.72%	-36.84%
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	12	13	75	56	33.93%	-7.69%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	12	24	144	265	-45.66%	-50.00%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERC	11	17	101	347	-70.89%	-35.29%
SG- LA PREVISORA S.A.	11	13	85	96	-11.46%	-15.38%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria en el mes de julio de 2001. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - JULIO DE 2001

BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Julio	No. Quejas Junio	No. Quejas Mayo	%Quejas/ Total Julio	Incremento% Jul01Vs.Jun01
CREDITO VIVIENDA	610	488	453	42.7%	25%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	336	517	810	23.5%	-35%
CAJERO AUTOMATICO	85	69	110	6.0%	23%
CUENTA DE AHORRO	73	88	177	5.1%	-17%
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	56	66	86	3.9%	-15%
TARJETA CREDITO	49	46	50	3.4%	7%
OTROS	48	89	88	3.4%	-46%
ENTIDAD NO VIGILADA	38	4	0	2.7%	850%
CREDITO CONSUMO	37	49	20	2.6%	-24%
CUENTA CORRIENTE	30	23	28	2.1%	30%
DACION EN PAGO	18	25	23	1.3%	-28%
EMBARGOS	8	4	4	0.6%	100%
C.D.T.	8	9	6	0.6%	-11%
CHEQUES	6	7	5	0.4%	-14%
PAGARES	5	2	2	0.4%	150%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	4	4	5	0.3%	0%
CREDITO COMERCIAL	4	3	11	0.3%	33%
TITULOS	3	0	1	0.2%	
TARJETA DEBITO	3	7	3	0.2%	-57%
ATENCION AL CLIENTE	3	4	6	0.2%	-25%
VIDA GRUPO	2	3	9	0.1%	-33%
OTROS CAV	1	2	2	0.1%	-50%
C.D.A.T	1	1	2	0.1%	0%
SEGUROS	0	0	6	0.0%	
MANEJO	0	0	1	0.0%	
GIROS	0	3	1	0.0%	-100%
APROBACION PRORROGA	0	1	1	0.0%	-100%
Total quejas con clasificación tipo de queja	<b>1,428</b>	<b>1,514</b>	<b>1,910</b>		
Total quejas julio-2001	<b>1,455</b>	<b>1,533</b>	<b>1,945</b>		<b>-5%</b>
% de quejas con clasificación/total	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - JULIO DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Julio	No. Quejas Junio	No. Quejas Mayo	%Quejas/ Total Julio	Incremento% Jul01Vs.Jun01
APORTES (Banca Cooperativa)	175	151	5	17.3%	16%
OTROS	152	93	180	15.0%	63%
TARJETA DE CREDITO	121	59	109	11.9%	105%
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	119	84	90	11.7%	42%
CREDITO CONSUMO	99	112	62	9.8%	-12%
CUENTA CORRIENTE	96	65	99	9.5%	48%
CAJERO AUTOMATICO	75	55	68	7.4%	36%
CUENTA DE AHORROS	61	35	51	6.0%	74%
CREDITO VIVIENDA	31	30	34	3.1%	3%
CREDITO COMERCIAL	18	3	36	1.8%	500%
CHEQUES	14	12	30	1.4%	17%
EMBARGOS	13	3	26	1.3%	333%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	12	14	23	1.2%	-14%
ATENCION AL CLIENTE	12	13	16	1.2%	-8%
TITULOS	6	2	1	0.6%	200%
TARJETA DEBITO	4	5	6	0.4%	-20%
C.D.T.	3	5	3	0.3%	-40%
DACION EN PAGO	2	1	2	0.2%	100%
GIROS	0	2	0	0.0%	-100%
Total quejas con clasificación tipo de queja	<b>1,013</b>	<b>744</b>	<b>841</b>		
Total quejas julio-2001	<b>1,040</b>	<b>975</b>	<b>1,035</b>		<b>7%</b>
% de quejas con clasificación/total	<b>97%</b>	<b>76%</b>	<b>81%</b>		

## **CARTA CIRCULAR 115 DE 2001**

(Septiembre 17)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de agosto de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de julio de 2001 como a las acumuladas enero – julio del año anterior del -1% y – 33%, respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de julio y agosto de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de agosto de 2001 frente a julio del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 1 QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA POR TIPO DE ENTIDAD - Agosto 2001 Vs. Julio 2001

TIPO ENTIDAD	Ago-2001	Jul-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Ago-2001	Variación Acum.% Ene-Ago-2001 Vs. Ene-Ago-2000	Variación% Ago-2001 Vs Jul-2001
			Ene-Ago/2001	Ene-Ago/2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,383	1,455	13,853	25,621	45.4%	-46%	-5%
Bancos Comerciales	1,015	1,040	8,633	9,333	33.3%	-8%	-2%
Todas las particulares	0	0	505	839	0.0%	-40%	
Compañías de Seguros Generales	157	148	1,327	1,635	5.2%	-19%	6%
Administradoras de Prima Media	215	178	1,164	526	7.1%	121%	21%
Sociedades Fiduciarias	33	27	305	223	1.1%	37%	22%
Compañías de Financiamiento Comercial	67	81	630	1,330	2.2%	-53%	-17%
Cooperativas	50	53	482	1,036	1.6%	-53%	-6%
Sociedad Administradora de Pensiones	65	50	546	406	2.1%	34%	30%
Compañías de Seguros de Vida	20	13	134	77	0.7%	74%	54%
Cooperativas de Seguros	18	5	96	117	0.6%	-18%	260%
Corporaciones Financieras	2	5	31	64	0.1%	-52%	
Organismos Cooperativos de grado superior	4	8	39	64	0.1%	-39%	-50%
Sociedades Capitalizadoras	14	10	70	33	0.5%	112%	40%
Corredores de seguros	5	1	21	25	0.2%	-16%	400%
<b>Total</b>	<b>3,048</b>	<b>3,074</b>	<b>27,836</b>	<b>41,329</b>	<b>100%</b>	<b>-33%</b>	<b>-1%</b>

### Cuadro No. 2 VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO AGOSTO DE 2001

ENTIDAD	Ago-2001	Jul-2001	Acumulado		Variación % Acumulado Ene-Ago 2000 Vs Ene-Ago 2001	Variación % Ago-2001VsJul-2001
			Ene - Ago 2001	Ene - Ago 2000		
GRANAHORROR - BCH	439	437	5,146	8,760	-41.26%	0.46%
BANCAFE	247	287	2,652	3,530	-24.87%	-13.94%
DAVIVIENDA	209	236	1,822	3,277	-44.40%	-11.44%
I.S.S.	205	165	1,091	526	107.41%	24.24%
MEGABANCO S.A.	187	261	1,733	1,520	14.01%	-28.35%
AV VILLAS	176	160	1,426	3,759	-62.06%	10.00%
BBV BANCO GANADERO S.A.	142	169	1,415	1,397	1.29%	-15.98%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	135	177	1,146	2,443	-53.09%	-23.73%
BANAGRARIO	96	95	623	645	-3.41%	1.05%
BANCOLOMBIA S.A.	92	85	622	660	-5.76%	8.24%
CONAVI	87	83	849	1,710	-50.35%	4.82%
COLMENA	83	74	682	2,229	-69.40%	12.16%
BANCO SANTANDER	76	80	778	1,350	-42.37%	-5.00%
SUPERIOR	65	50	374	353	5.95%	30.00%
BANCO POPULAR S.A	60	68	948	794	19.40%	-11.76%
BANCO DE BOGOTA	60	37	408	364	12.09%	62.16%
CITIBANK	46	43	342	534	-35.96%	6.98%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	41	17	206	177	16.38%	141.18%
BANCO CAJA SOCIAL	36	35	294	244	20.49%	2.86%
BANCO DEL ESTADO	35	35	305	540	-43.52%	0.00%
BANCO DE OCCIDENTE	32	32	242	191	26.70%	0.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	22	12	166	337	-50.74%	83.33%
PORVENIR	21	9	140	155	-9.68%	133.33%
LLOYDS TSB BANK S.A.	20	15	125	120	4.17%	33.33%
SG- LA PREVISORA S.A.	19	11	104	126	-17.46%	72.73%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	18	19	125	150	-16.67%	-5.26%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	17	18	139	285	-51.23%	-5.56%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	15	12	143	167	-14.37%	25.00%
PENSIONES SANTANDER	13	10	98	24	308.33%	30.00%
SOLIDARIA	13	5	77	96	-19.79%	160.00%
COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A.	12	8	59	43	37.21%	50.00%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	11	8	66	37	78.38%	37.50%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	9	8	130	47	176.60%	12.50%
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	9	12	84	63	33.33%	-25.00%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria en el mes de agosto de 2001. El 9% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

**SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - AGOSTO DE 2001**

**BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios**

<b>TIPO DE QUEJA</b>	<b>No. Quejas Agosto</b>	<b>No. Quejas Julio</b>	<b>No. Quejas Junio</b>	<b>%Quejas/ Total Julio</b>	<b>Incremento% Jul01Vs.Jun01</b>
CREDITO VIVIENDA	555	610	488	41.1%	-9%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	297	336	517	22.0%	-12%
CAJERO AUTOMATICO	98	85	69	7.3%	15%
CUENTA DE AHORRO	69	73	88	5.1%	-5%
REPORTE BANCO DE DATOS	48	56	66	3.6%	-14%
TARJETA CREDITO	51	49	46	3.8%	4%
OTROS	61	48	89	4.5%	27%
ENTIDAD NO VIGILADA	21	38	4	1.6%	-45%
CREDITO CONSUMO	48	37	49	3.6%	30%
CUENTA CORRIENTE	36	30	23	2.7%	20%
DACION EN PAGO	13	18	25	1.0%	-28%
EMBARGOS	9	8	4	0.7%	13%
C.D.T.	12	8	9	0.9%	50%
CHEQUES	5	6	7	0.4%	-17%
PAGARES		5	2	0.0%	-100%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	6	4	4	0.4%	50%
CREDITO COMERCIAL	9	4	3	0.7%	125%
TITULOS	1	3	0	0.1%	
TARJETA DEBITO	5	3	7	0.4%	67%
ATENCION AL CLIENTE	4	3	4	0.3%	33%
VIDA GRUPO	0	2	3	0.0%	-100%
OTROS CAV	0	1	2	0.0%	-100%
C.D.A.T	1	1	1	0.1%	0%
GIROS	1	0	3	0.1%	
APROBACION PRORROGA	0	0	1	0.0%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>1,350</b>	<b>1,428</b>	<b>1,514</b>		
<b>Total quejas mes</b>	<b>1,383</b>	<b>1,455</b>	<b>1,533</b>		<b>-5%</b>
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>		

Continúa...

# INFORME DE LABORES 2001

## Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - AGOSTO DE 2001

### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Agosto	No. Quejas Julio	No. Quejas Junio	%Quejas/ Total Julio	Incremento% Jul01Vs.Jun01
OTROS	119	152	93	14.0%	-22%
CREDITO CONSUMO	117	99	112	13.8%	18%
APORTES (Banca Cooperativa)	107	175	151	12.6%	-39%
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	89	119	84	10.5%	-25%
TARJETA DE CREDITO	79	121	59	9.3%	-35%
CUENTA CORRIENTE	73	96	65	8.6%	-24%
CAJERO AUTOMATICO	70	75	55	8.2%	-7%
CREDITO VIVIENDA	52	31	30	6.1%	68%
CUENTA DE AHORROS	39	61	35	4.6%	-36%
CHEQUES	31	14	12	3.7%	121%
ATENCION AL CLIENTE	17	12	14	2.0%	42%
EMBARGOS	14	13	3	1.6%	8%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	11	12	13	1.3%	-8%
TITULOS	10	6	2	1.2%	67%
TARJETA DEBITO	6	4	5	0.7%	50%
CREDITO COMERCIAL	4	18	3	0.5%	-78%
OTROS COOPERATIVAS	4	0	0	0.5%	
C.D.T.	3	3	5	0.4%	0%
OTROS SEGUROS	3	0	0	0.4%	
DACION EN PAGO	1	2	1	0.1%	-50%
GIROS	0	0	2	0.0%	
OTROS CAV	0	0	0	0.0%	
OTROS-SERVICIOS FINANCIEROS					
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>849</b>	<b>1,013</b>	<b>744</b>		
<b>Total quejas mes</b>	<b>1,015</b>	<b>1,040</b>	<b>975</b>		<b>-2%</b>
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>84%</b>	<b>97%</b>	<b>76%</b>		



## **CARTA CIRCULAR 130 DE 2001**

(Octubre 22 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de septiembre de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de agosto de 2001 como a las acumuladas enero – septiembre del año anterior del -6% y – 34%, respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de septiembre y agosto de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de septiembre de 2001 frente a agosto del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 1 QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA POR TIPO DE ENTIDAD - Septiembre 2001 Vs. Agosto 2001

TIPO ENTIDAD	Sep-2001	Ago-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Sep-2001	Variación Acum.% Ene-Sep-2001 Vs. Ene Sep-2000	Variación% Sep-2001 Vs Ago- 2001
			Ene-Sep-2001	Ene-Sep-2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,279	1,383	15,132	28,211	44.8%	-46%	-8%
Bancos Comerciales	832	1,015	9,465	10,687	29.2%	-11%	-18%
Todas las particulares	0	0	505	867	0.0%	-42%	
Compañías de Seguros Generales	202	157	1,529	1,798	7.1%	-15%	29%
Administradoras de Prima Media	277	215	1,441	916	9.7%	57%	29%
Sociedades Fiduciarias	22	33	327	259	0.8%	26%	-33%
Compañías de Financiamiento Comercial	73	67	703	1,523	2.6%	-54%	9%
Cooperativas	35	50	517	1,208	1.2%	-57%	-30%
Sociedad Administradora de Pensiones	61	65	607	453	2.1%	34%	-6%
Compañías de Seguros de Vida	27	20	161	90	0.9%	79%	35%
Cooperativas de Seguros	12	18	108	130	0.4%	-17%	-33%
Corporaciones Financieras	5	2	36	68	0.2%	-47%	
Organismos Cooperativos de grado superior	9	4	48	76	0.3%	-37%	125%
Sociedades Capitalizadoras	17	14	87	38	0.6%	129%	21%
Corredores de seguros	2	5	23	29	0.1%	-21%	-60%
<b>Total</b>	<b>2,853</b>	<b>3,048</b>	<b>30,689</b>	<b>46,353</b>	<b>100%</b>	<b>-34%</b>	<b>-6%</b>

### Cuadro No. 2 VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO SEPTIEMBRE DE 2001

ENTIDAD	Sep-2001	Ago-2001	Acumulado		Variación % Acumulado	Variación % Sep-2001Vs Ago-2001
			Ene - Sep 2001	Ene - Sep 2000	Ene-Sep 2000 Vs	
					Ene-Sep 2001	
GRANAHORRAR - BCH	402	439	5,548	9,677	-42.67%	-8.43%
BANCAFE	263	247	2,915	3,958	-26.35%	6.48%
DAVIVIENDA	209	209	2,031	3,603	-43.63%	0.00%
MEGABANCO S.A.	129	187	1,862	1,731	7.57%	-31.02%
AV VILLAS	130	176	1,556	4,110	-62.14%	-26.14%
BBV BANCO GANADERO S.A.	129	142	1,544	1,612	-4.22%	-9.15%
I.S.S.	268	205	1,359	916	48.36%	30.73%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	118	135	1,264	2,647	-52.25%	-12.59%
BANCO POPULAR S.A	75	60	1,023	903	13.29%	25.00%
CONAVI	57	87	906	1,881	-51.83%	-34.48%
BANCO SANTANDER	72	76	850	1,521	-44.12%	-5.26%
COLMENA	99	83	781	2,420	-67.73%	19.28%
BANCOLOMBIA S.A.	74	92	696	767	-9.26%	-19.57%
BANAGRARIO	64	96	687	751	-8.52%	-33.33%
TODAS LAS PARTICULARES		0	505	705	-28.37%	-
BANCO DE BOGOTA	53	60	461	417	10.55%	-11.67%
SUPERIOR	37	65	411	403	1.99%	-43.08%
CITIBANK	35	46	377	618	-39.00%	-23.91%
BANCO DEL ESTADO	29	35	334	582	-42.61%	-17.14%
BANCO CAJA SOCIAL	37	36	331	284	16.55%	2.78%
BANCO DE OCCIDENTE	39	32	281	217	29.49%	21.88%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	28	41	234	216	8.33%	-31.71%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	28	22	194	365	-46.85%	27.27%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	28	15	171	189	-9.52%	86.67%
PORVENIR	15	21	155	168	-7.74%	-28.57%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	8	17	147	326	-54.91%	-52.94%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	16	9	146	58	151.72%	77.78%
LLOYDS TSB BANK S.A.	18	20	143	144	-0.69%	-10.00%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	14	18	139	160	-13.13%	-22.22%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES (Especializados en créditos hipotecario	1	7	131	50	162.00%	-85.71%
SG- LA PREVISORA S.A.	15	19	119	137	-13.14%	-21.05%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	7	8	116	430	-73.02%	-12.50%
PENSIONES SANTANDER	13	13	111	30	270.00%	0.00%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% del acumulado de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria al mes de septiembre de 2001. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - SEPTIEMBRE DE 2001**

**BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios**

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Septiembre	No. Quejas Agosto	No. Quejas Julio	%Quejas/Total Septiembre	Incremento% Sep01Vs.Ago01
CREDITO VIVIENDA	499	555	610	39.4%	-10%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	323	297	336	25.5%	9%
CAJERO AUTOMATICO	102	98	85	8.0%	4%
CUENTA DE AHORRO	73	69	73	5.8%	6%
REPORTE BANCO DE DATOS	60	48	56	4.7%	25%
OTROS	51	63	50	4.0%	-19%
TARJETA CREDITO	43	51	49	3.4%	-16%
CREDITO CONSUMO	42	48	37	3.3%	-13%
CUENTA CORRIENTE	38	36	30	3.0%	6%
DACION EN PAGO	6	13	18	0.5%	-54%
CHEQUES	6	5	6	0.5%	20%
CREDITO COMERCIAL	6	9	4	0.5%	-33%
EMBARGOS	4	9	8	0.3%	-56%
ATENCION AL CLIENTE	4	4	3	0.3%	0%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	3	6	4	0.2%	-50%
TARJETA DEBITO	3	5	3	0.2%	-40%
C.D.T.	2	12	8	0.2%	-83%
VIDA GRUPO	2	0	2	0.2%	
ENTIDAD NO VIGILADA	1	21	38	0.1%	-95%
PAGARES	0	0	5	0.0%	
TITULOS	0	1	3	0.0%	-100%
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>1,268</b>	<b>1,350</b>	<b>1,428</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>1,279</b>	<b>1,383</b>	<b>1,455</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - SEPTIEMBRE DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Septiembre	No. Quejas Agosto	No. Quejas Julio	%Quejas/Total Septiembre	Incremento% Sep01Vs.Ago01
CREDITO CONSUMO	121	117	99	15.0%	3%
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	102	89	119	12.7%	15%
OTROS	99	126	152	12.3%	-21%
TARJETA DE CREDITO	88	79	121	10.9%	11%
CUENTA CORRIENTE	86	73	96	10.7%	18%
CAJERO AUTOMATICO	75	70	75	9.3%	7%
APORTES (Banca Cooperativa)	62	107	175	7.7%	-42%
CUENTA DE AHORROS	54	39	61	6.7%	38%
CREDITO VIVIENDA	34	52	31	4.2%	-35%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	18	11	12	2.2%	64%
CHEQUES	13	31	14	1.6%	-58%
CREDITO COMERCIAL	13	4	18	1.6%	225%
C.D.T.	11	3	3	1.4%	267%
ATENCION AL CLIENTE	10	17	12	1.2%	-41%
EMBARGOS	8	14	13	1.0%	-43%
TARJETA DEBITO	5	6	4	0.6%	-17%
TITULOS	3	10	6	0.4%	
GIROS	3	0	0	0.4%	
DACION EN PAGO	1	1	2	0.1%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>806</b>	<b>849</b>	<b>1,013</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>832</b>	<b>1,015</b>	<b>1,040</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>97%</b>	<b>84%</b>	<b>97%</b>		

### CARTA CIRCULAR 146 DE 2001 (Noviembre 22)

Señores  
REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de octubre de 2001. Lo anterior en

desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un leve incremento del 3% con respecto a las quejas recibidas en el mes de septiembre de 2001. Sin embargo frente a las quejas acumuladas enero – octubre del año anterior hay un decrecimiento del 35%.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de octubre y septiembre de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de octubre de 2001 frente a septiembre del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

**Cuadro No. 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA**  
**POR TIPO DE ENTIDAD - Octubre 2001 Vs. Septiembre 2001**

TIPO ENTIDAD	Oct-2001	Sep-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Oct-2001	Variación Acum.% Ene-Oct-2001 Vs.Ene Oct-2000	Variación % Oct-2001 Vs Sep-2001
			Ene-Oct/2001	Ene-Oct/2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,287	1,279	16,419	30,716	43.7%	-47%	1%
Bancos Comerciales	920	832	10,385	12,164	31.3%	-15%	11%
Todas las particulares	0	0	505	923	0.0%	-45%	
Compañías de Seguros Generales	174	202	1,703	1,986	5.9%	-14%	-14%
Administradoras de Prima Media	301	277	1,742	1,079	10.2%	61%	9%
Sociedades Fiduciarias	28	22	355	313	1.0%	13%	27%
Compañías de Financiamiento Comercial	53	73	758	1,746	1.8%	-57%	-27%
Cooperativas	51	35	569	1,323	1.7%	-57%	46%
Sociedad Administradora de Pensiones	77	61	684	515	2.6%	33%	26%
Compañías de Seguros de Vida	14	27	175	103	0.5%	70%	-48%
Cooperativas de Seguros	18	12	126	245	0.6%	-49%	50%
Corporaciones Financieras	5	5	41	79	0.2%	-48%	
Organismos Cooperativos de grado superior	5	9	53	82	0.2%	-35%	-44%
Sociedades Capitalizadoras	8	17	95	48	0.3%	98%	-53%
Corredores de seguros	1	2	24	32	0.0%	-25%	-50%
<b>Total</b>	<b>2,942</b>	<b>2,853</b>	<b>33,634</b>	<b>51,354</b>	<b>100%</b>	<b>-35%</b>	<b>3%</b>

# INFORME DE LABORES 2001

**Cuadro No. 2**  
**VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO OCTUBRE DE 2001**

ENTIDAD	Oct-2001	Sep-2001	Acumulado		Variación %	Variación % Oct-2001 Vs Sep-2001
			Ene - Oct 2001	Ene - Oct 2000	Acumulado	
					Ene-Oct 2000 Vs Ene-Oct 2001	
GRANAHORRAR - BCH	396	402	5,944	10,574	-43.79%	-1.49%
I.S.S.	291	268	1,650	1,078	53.06%	8.58%
BANCAFE	241	263	3,156	4,332	-27.15%	-8.37%
DAVIVIENDA	204	209	2,235	3,925	-43.06%	-2.39%
BBV BANCO GANADERO S.A.	147	129	1,691	1,866	-9.38%	13.95%
MEGABANCO S.A.	146	129	2,008	1,971	1.88%	13.18%
AV VILLAS	144	130	1,700	4,438	-61.69%	10.77%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	107	118	1,371	2,851	-51.91%	-9.32%
COLMENA	101	99	882	2,627	-66.43%	2.02%
CONAVI	94	57	1,000	2,046	-51.12%	64.91%
BANAGRARIO	84	64	771	829	-7.00%	31.25%
BANCO POPULAR S.A	75	75	1,098	992	10.69%	0.00%
BANCO SANTANDER	73	72	923	1,806	-48.89%	1.39%
BANCOLOMBIA S.A.	68	74	764	856	-10.75%	-8.11%
SUPERIOR	55	37	466	457	1.97%	48.65%
BANCO CAJA SOCIAL	51	37	382	339	12.68%	37.84%
BANCO DE BOGOTÁ	50	53	511	476	7.35%	-5.66%
BANCO DEL ESTADO	40	29	374	645	-42.02%	37.93%
CITIBANK	36	35	413	700	-41.00%	2.86%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES	34	28	268	240	11.67%	21.43%
BANCO DE OCCIDENTE	29	39	310	241	28.63%	-25.64%
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	25	28	219	384	-42.97%	-10.71%
PORVENIR	24	15	179	173	3.47%	60.00%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	21	28	192	221	-13.12%	-25.00%
LIBERTY SEGUROS	21	14	108	166	-34.94%	50.00%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	17	14	156	180	-13.33%	21.43%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	16	16	162	61	165.57%	0.00%
SOLIDARIA	16	10	103	110	-6.36%	60.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	14	8	161	371	-56.60%	75.00%
SG- SEGUROS DEL ESTADO S.A.	14	13	116	125	-7.20%	7.69%
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	14	11	109	82	32.93%	27.27%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% de las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria en el mes de octubre de 2001. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

## Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - OCTUBRE DE 2001

BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Octubre	No. Quejas Septiembre	No. Quejas Agosto	%Quejas/Total Octubre	Incremento% Oct1Vs.Sep01
CREDITO VIVIENDA	567	499	555	44.4%	14%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	264	323	297	20.7%	-18%
CAJERO AUTOMATICO	110	102	98	8.6%	8%
REPORTE BANCO DE DATOS	87	60	48	6.8%	45%
CUENTA DE AHORRO	58	73	69	4.5%	-21%
TARJETA CREDITO	42	43	51	3.3%	-2%
OTROS	40	52	84	3.1%	-23%
CREDITO CONSUMO	37	42	48	2.9%	-12%
CUENTA CORRIENTE	24	38	36	1.9%	-37%
DACION EN PAGO	11	6	13	0.9%	83%
C.D.T.	9	2	12	0.7%	350%
CREDITO COMERCIAL	5	6	9	0.4%	-17%
CHEQUES	4	6	5	0.3%	-33%
EMBARGOS	4	4	9	0.3%	0%
ATENCION AL CLIENTE	4	4	4	0.3%	0%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	3	3	6	0.2%	0%
VIDA GRUPO	3	2	0	0.2%	50%
TARJETA DEBITO	2	3	5	0.2%	-33%
TITULOS	2	0	1	0.2%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>1,276</b>	<b>1,268</b>	<b>1,350</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>1,287</b>	<b>1,279</b>	<b>1,383</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - OCTUBRE DE 2001**

### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Octubre	No. Quejas Septiembre	No. Quejas Agosto	% Quejas/Total Octubre	Incremento% Oct1Vs.Sep01
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	131	102	89	14.7%	28%
CREDITO CONSUMO	117	121	117	13.1%	-3%
CUENTA CORRIENTE	105	86	73	11.8%	22%
OTROS	103	99	126	11.6%	4%
TARJETA DE CREDITO	102	88	79	11.5%	16%
CAJERO AUTOMATICO	86	75	70	9.7%	15%
APORTES (Banca Cooperativa)	67	62	107	7.5%	8%
CUENTA DE AHORROS	65	54	39	7.3%	20%
CREDITO VIVIENDA	31	34	52	3.5%	-9%
CHEQUES	18	13	31	2.0%	38%
ATENCION AL CLIENTE	12	10	17	1.3%	20%
TITULOS	12	3	10	1.3%	300%
CREDITO COMERCIAL	11	13	4	1.2%	-15%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	10	18	11	1.1%	-44%
EMBARGOS	9	8	14	1.0%	13%
C.D.T.	5	11	3	0.6%	-55%
TARJETA DEBITO	4	5	6	0.4%	-20%
DACION EN PAGO	2	1	1	0.2%	100%
GIROS	0	3	0	0.0%	-100%
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>890</b>	<b>806</b>	<b>849</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>980</b>	<b>832</b>	<b>1,015</b>		
<b>% de quejas con clasificación total</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>84%</b>		



## **CARTA CIRCULAR 156 DE 2001**

( Diciembre 24 )

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**Referencia:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de noviembre de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de octubre de 2001 como a las acumuladas enero – noviembre del año anterior del 9% y 34%, respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de noviembre y octubre de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de noviembre de 2001 frente a octubre del presente año y el acumulado del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los bancos comerciales.

Cordialmente,

**PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 1 QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA POR TIPO DE ENTIDAD - Noviembre 2001 Vs. Octubre 2001

TIPO ENTIDAD	Nov-2001	Oct-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Nov-2001	Variación Acum. % Ene-Nov-2001 Vs Ene Nov-2000	Variación % Nov-2001 Vs Oct-2001
			Ene-Nov/2001	Ene-Nov/2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	1,207	1,287	17,626	32,578	44.9%	-46%	-6%
Bancos Comerciales	819	920	11,204	13,268	30.5%	-16%	-11%
Todas las particulares	0	0	505	903	0.0%	-44%	
Compañías de Seguros Generales	161	174	1,864	2,181	6.0%	-15%	-7%
Administradoras de Prima Media	238	301	1,980	1,200	8.9%	65%	-21%
Sociedades Fiduciarias	29	28	384	335	1.1%	15%	4%
Compañías de Financiamiento Comercial	68	53	826	1,929	2.5%	-57%	28%
Cooperativas	42	51	611	1,411	1.6%	-57%	-18%
Sociedad Administradora de Pensiones	58	77	742	581	2.2%	28%	-25%
Compañías de Seguros de Vida	25	14	200	122	0.9%	64%	79%
Cooperativas de Seguros	15	18	141	151	0.6%	-7%	-17%
Corporaciones Financieras	4	5	45	97	0.1%	-54%	-20%
Organismos Cooperativos de grado superior	1	5	54	85	0.0%	-36%	-80%
Sociedades Capitalizadoras	17	8	112	56	0.6%	100%	113%
Corredores de seguros	3	1	27	36	0.1%	-25%	200%
<b>Total</b>	<b>2,687</b>	<b>2,942</b>	<b>36,321</b>	<b>54,933</b>	<b>100%</b>	<b>-34%</b>	<b>-9%</b>

### Cuadro No. 2 VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO NOVIEMBRE DE 2001

ENTIDAD	Nov-2001	Oct-2001	Acumulado		Variación % Acumulado	Variación % Nov-2001 Vs Oct-2001
			Ene - Nov 2001	Ene - Nov 2000	Ene-Nov 2000 Vs Ene-Nov 2001	
GRANAHORRAR - BCH	457	396	6,401	11,232	-43.01%	15.40%
I.S.S.	224	291	1,874	1,194	56.95%	-23.02%
BANCAFE	204	241	3,360	4,628	-27.40%	-15.35%
DAVIVIENDA	192	204	2,427	4,176	-41.88%	-5.88%
BBV BANCO GANADERO S.A.	127	147	1,818	2,070	-12.17%	-13.61%
MEGABANCO S.A.	101	146	2,109	2,133	-1.13%	-30.82%
CONAVI	98	94	1,098	2,157	-49.10%	4.26%
AV VILLAS	97	144	1,797	4,668	-61.50%	-32.64%
BANCOLOMBIA S.A.	84	68	848	927	-8.52%	23.53%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	80	107	1,451	3,007	-51.75%	-25.23%
COLMENA	79	101	961	2,781	-65.44%	-21.78%
BANAGRARIO	77	84	848	892	-4.93%	-8.33%
BANCO POPULAR S.A	61	75	1,159	1,074	7.91%	-18.67%
BANCO DE BOGOTA	59	50	570	532	7.14%	18.00%
SUPERIOR	55	55	521	499	4.41%	0.00%
BANCO SANTANDER	54	73	977	2,009	-51.37%	-26.03%
CITIBANK	47	36	460	748	-38.50%	30.56%
BANCO CAJA SOCIAL	37	51	419	361	16.07%	-27.45%
Quejas Interpuestas a 2 o más Bancos Comerciales	31	34	299	253	18.18%	-8.82%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	26	21	218	242	-9.92%	23.81%
BANCO DE OCCIDENTE	25	29	335	272	23.16%	-13.79%
BANCO DEL ESTADO	20	40	394	691	-42.98%	-50.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más Compañías de Seguros Generales	18	25	237	415	-42.89%	-28.00%
PORVENIR	17	24	196	173	13.29%	-29.17%
LIBERTY SEGUROS	16	21	124	179	-30.73%	-23.81%
SOLIDARIA	15	16	118	110	7.27%	-6.25%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	15	17	171	194	-11.86%	-11.76%
LLOYDS TSB BANK S.A.	14	10	167	181	-7.73%	40.00%
SG- SEGUROS DEL ESTADO S.A.	13	14	129	147	-12.24%	-7.14%
PENSIONES SANTANDER	12	13	136	32	325.00%	-7.69%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	12	2	90	74	21.62%	500.00%
FINANCIERA FES S.A.	12	8	115	158	-27.22%	50.00%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	11	16	173	61	183.61%	-31.25%
COMPANIA AGRICOLA DE SEGUROS S.A.	11	7	88	61	44.26%	57.14%
LEASING DE OCCIDENTE S.A. C.F.C.	11	2	49	38	28.95%	450.00%
G.M.A.C. FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMER	11	6	133	492	-72.97%	83.33%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% del total de quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria en el mes de noviembre de 2001. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

**SUPERINTENDENTE BANCARIO**

**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - NOVIEMBRE DE 2001**

**BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios**

<b>TIPO DE QUEJA</b>	<b>No. Quejas Noviembre</b>	<b>No. Quejas Octubre</b>	<b>No. Quejas Septiembre</b>	<b>%Quejas/Total Noviembre</b>	<b>Incremento% Nov1Vs.Oct01</b>
CREDITO VIVIENDA	430	567	499	35.7%	14%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	301	264	323	25.0%	35%
CAJERO AUTOMATICO	149	110	102	12.4%	13%
REPORTE BANCO DE DATOS	98	87	60	8.1%	0%
CUENTA DE AHORRO	58	58	73	4.8%	71%
CUENTA CORRIENTE	41	24	38	3.4%	-7%
TARJETA CREDITO	39	42	43	3.2%	-19%
CREDITO CONSUMO	30	37	42	2.5%	-30%
OTROS	28	40	52	2.3%	-36%
DACION EN PAGO	7	11	6	0.6%	-33%
C.D.T.	6	9	2	0.5%	0%
ATENCION AL CLIENTE	4	4	4	0.3%	100%
TITULOS	4	2	0	0.3%	-25%
CHEQUES	3	4	6	0.2%	0%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	3	3	3	0.2%	-50%
EMBARGOS	2	4	4	0.2%	-80%
CREDITO COMERCIAL	1	5	6	0.1%	-67%
VIDA GRUPO	1	3	2	0.1%	-100%
TARJETA DEBITO	0	2	3	0.0%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>1,205</b>	<b>1,276</b>	<b>1,268</b>		
<b>Total quejas mes</b>	<b>1,207</b>	<b>1,287</b>	<b>1,279</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>		

Continúa...

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - NOVIEMBRE DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Noviembre	No. Quejas Octubre	No. Quejas Septiembre	%Quejas/Total Noviembre	Incremento% Nov1Vs.Oct01
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	137	131	102	17.3%	5%
CUENTA CORRIENTE	112	105	86	14.1%	7%
CREDITO CONSUMO	104	117	121	13.1%	-11%
CAJERO AUTOMATICO	89	86	75	11.2%	3%
TARJETA DE CREDITO	85	102	88	10.7%	-17%
OTROS	80	103	99	10.1%	-22%
CUENTA DE AHORROS	43	65	54	5.4%	-34%
APORTES (Banca Cooperativa)	38	67	62	4.8%	-43%
CREDITO VIVIENDA	35	31	34	4.4%	13%
CHEQUES	14	18	13	1.8%	-22%
TITULOS	11	12	3	1.4%	-8%
EMBARGOS	10	9	8	1.3%	11%
TARJETA DEBITO	8	4	5	1.0%	100%
PAGO SERVICIOS PUBLICOS	7	0	0	0.9%	
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	6	10	18	0.8%	-40%
ATENCION AL CLIENTE	5	12	10	0.6%	-58%
CREDITO COMERCIAL	3	11	13	0.4%	-73%
C.D.T.	3	5	11	0.4%	-40%
DACION EN PAGO	2	2	1	0.3%	0%
GIROS	0	0	3	0.0%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>792</b>	<b>890</b>	<b>806</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>819</b>	<b>920</b>	<b>1,015</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>79%</b>		

## CARTA CIRCULAR 11 DE 2002

(Enero 24)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES  
VIGILADAS

**REFERENCIA:** Estadística de quejas ante la Superintendencia Bancaria.

Como ha ocurrido regularmente desde el mes de enero de 2001, este Despacho pone en conocimiento de las entidades vigiladas y del público en general, las estadísticas de quejas presentadas ante este organismo de control y vigilancia durante el mes de diciembre de 2001. Lo anterior en desarrollo de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia y divulgación de la información que debe existir en las relaciones contractuales con los usuarios del sistema financiero.

Es de anotar que durante este mes se presentó un decrecimiento tanto frente a las quejas recibidas en el mes de noviembre de 2001 como a las acumuladas enero – diciembre del año anterior del 21% y 34%, respectivamente.

A continuación se presenta un cuadro con las quejas radicadas durante los meses de diciembre y noviembre de 2001 y el acumulado de los años 2000 y 2001, con su respectivo comparativo e incremento por período.

Durante el año 2001 la Superintendencia gestionó 50.600 quejas con respuesta final, de las cuales el 59% correspondía a quejas presentadas durante el año 2000, 26% a reclamaciones del 2001 y el restante 15% a otros años.

Adicionalmente, se anexan dos cuadros, el primero contiene la información comparativa del comportamiento por entidad de las quejas entre el mes de diciembre de 2001 frente a noviembre del presente año y el acumulado

## INFORME DE LABORES 2001

del año 2001 frente al acumulado del año 2000, y en el segundo se presenta la clasificación por tipo de quejas para los Bancos Comerciales y las Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media.

Cordialmente,

(Fdo.) **PATRICIA CORREA BONILLA**  
Superintendente Bancario

**Cuadro No. 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA**  
**POR TIPO DE ENTIDAD - Diciembre 2001 Vs. Noviembre 2001**

TIPO ENTIDAD	Dic-2001	Nov-2001	Acumulados		Participación Quejas tipo entidad / Total Dic-2001	Variación Acum.% Ene-Dic-2001 Vs.Ene Dic-2000	Variación% Dic-2001 Vs Nov- 2001
			Ene-Dic/2001	Ene-Dic/2000			
Bancos Comerciales(especializados en créditos hipotecarios)	913	1,207	18,539	34,484	42.9%	-46%	-24%
Bancos Comerciales	618	819	11,822	14,265	29.0%	-17%	-25%
Todas las particulares	0	0	505	853	0.0%	-41%	
Compañías de Seguros Generales	151	161	2,015	2,315	7.1%	-13%	-6%
Administradoras de Prima Media	271	238	2,251	1,271	12.7%	77%	14%
Sociedades Fiduciarias	20	29	404	380	0.9%	6%	-31%
Compañías de Financiamiento Comercial	37	68	863	2,013	1.7%	-57%	-46%
Cooperativas	22	42	633	1,480	1.0%	-57%	-48%
Sociedad Administradora de Pensiones	51	58	793	618	2.4%	28%	-12%
Compañías de Seguros de Vida	22	25	222	149	1.0%	49%	-12%
Cooperativas de Seguros	12	15	153	162	0.6%	-6%	-20%
Corporaciones Financieras	3	4	48	113	0.1%	-58%	-25%
Organismos Cooperativos de grado superior	2	1	56	89	0.1%	-37%	100%
Sociedades Capitalizadoras	6	17	118	66	0.3%	79%	-65%
Corredores de seguros	0	3	27	38	0.0%	-29%	-100%
<b>Total</b>	<b>2,128</b>	<b>2,687</b>	<b>38,449</b>	<b>58,296</b>	<b>100%</b>	<b>-34%</b>	<b>-21%</b>

# SUPERINTENDENTE BANCARIO

**Cuadro No. 2**  
VARIACIÓN DE QUEJAS CON RESPECTO NOVIEMBRE DE 2001

ENTIDAD	Dic-2001	Nov-2001	Acumulado		Variación %	Variación %
			Ene - Dic 2001	Ene - Dic 2000	Acumulado Ene-Dic 2000 Vs Ene-Dic 2001	Dic-2001Vs Nov-2001
GRANAHORRAR - BCH	300	457	6,701	11,883	-43.61%	-34.35%
I.S.S.	265	224	2,139	1,258	70.03%	18.30%
BANCAFE	157	204	3,517	4,961	-29.11%	-23.04%
DAVIVIENDA	149	192	2,576	4,418	-41.69%	-22.40%
BBV BANCO GANADERO S.A.	113	127	1,931	2,244	-13.95%	-11.02%
AV VILLAS	101	97	1,898	4,869	-61.02%	4.12%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	78	80	1,529	3,112	-50.87%	-2.50%
MEGABANCO S.A.	67	101	2,176	2,292	-5.06%	-33.66%
BANCOLOMBIA S.A.	66	84	914	989	-7.58%	-21.43%
BANCO DE BOGOTA	58	59	628	581	8.09%	-1.69%
BANCO SANTANDER	55	54	1,032	2,128	-51.50%	1.85%
BANCO POPULAR S.A	54	61	1,213	1,152	5.30%	-11.48%
CONAVI	52	98	1,150	2,260	-49.12%	-46.94%
COLMENA	51	79	1,012	2,818	-64.09%	-35.44%
BANAGRARIO	39	77	887	972	-8.74%	-49.35%
BANCO CAJA SOCIAL	31	37	450	398	13.07%	-16.22%
SUPERIOR	30	55	551	545	1.10%	-45.45%
CITIBANK	29	47	489	786	-37.79%	-38.30%
BANCO DE OCCIDENTE	25	25	360	309	16.50%	0.00%
Quejas Interpuestas a 2 o más BANCOS COMERCIALES (Especializados en créditos hipotecarios)	25		156	163	-4.29%	#IDIV/O!
Quejas Interpuestas a 2 o más COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	23	18	260	440	-40.91%	27.78%
SG- SEGUROS CONDOR S.A.	19	15	190	204	-6.86%	26.67%
BANCO DEL ESTADO	19	20	413	728	-43.27%	-5.00%
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	14	26	232	259	-10.42%	-46.15%
LLOYDS TSB BANK S.A.	13	14	180	196	-8.16%	-7.14%
PORVENIR	12	17	208	173	20.23%	-29.41%
SG- LA PREVISORA S.A.	11	10	153	168	-8.93%	10.00%
COLFONDOS - SAF	11	8	120	67	79.10%	37.50%
SOLIDARIA	10	15	128	110	16.36%	-33.33%
COMPAÑÍA AGRICOLA DE SEGUROS S.A.	9	11	97	65	49.23%	-18.18%
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	9	4	122	96	27.08%	125.00%
ADMINISTRADORA HORIZONTE S.A.	9	11	182	61	198.36%	-18.18%
Quejas Interpuestas a 2 o más COOPERATIVAS	9	4	174	421	-58.67%	125.00%
SG- MAPFRE SEGUROS	8	5	83	83	0.00%	60.00%
LIBERTY SEGUROS	8	16	132	189	-30.16%	-50.00%

**Nota:** En este cuadro se tomaron las entidades que representan el 90% del total de quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria en el mes de diciembre de 2001. El 10% restante se encuentra distribuido entre las demás entidades vigiladas.

## INFORME DE LABORES 2001

### Cuadro No. 3 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - DICIEMBRE DE 2001

#### BANCOS COMERCIALES - Especializados en créditos hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Diciembre /01	No. Quejas Noviembre/01	No. Quejas Octubre/01	%Quejas/Total Diciembre	Incremento% Dic01Vs.Nov01
CREDITO VIVIENDA	319	430	567	35.9%	-26%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACIÓN	185	301	264	20.8%	-39%
CAJERO AUTOMATICO	111	149	110	12.5%	-26%
REPORTE BANCO DE DATOS	78	98	87	8.8%	-20%
CUENTA DE AHORRO	48	58	58	5.4%	-17%
CUENTA CORRIENTE	21	41	24	2.4%	-49%
TARJETA CREDITO	24	39	42	2.7%	-38%
CREDITO CONSUMO	17	30	37	1.9%	-43%
OTROS	33	28	40	3.7%	18%
DACION EN PAGO	15	7	11	1.7%	114%
C.D.T.	9	6	9	1.0%	50%
ATENCION AL CLIENTE	4	4	4	0.4%	0%
TITULOS	2	4	2	0.2%	-50%
CHEQUES	5	3	4	0.6%	67%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	1	3	3	0.1%	-67%
EMBARGOS	11	2	4	1.2%	450%
CREDITO COMERCIAL	5	1	5	0.6%	400%
VIDA GRUPO		1	3	0.0%	-100%
TARJETA DEBITO	1	0	2	0.1%	
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>889</b>	<b>1,205</b>	<b>1,276</b>		
<b>Total quejas mes</b>	<b>913</b>	<b>1,207</b>	<b>1,287</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>		

#### BANCOS COMERCIALES- No hipotecarios

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Diciembre /01	No. Quejas Noviembre/01	No. Quejas Octubre/01	%Quejas/Total Diciembre	Incremento% Dic01Vs.Nov01
REPORTE CENTRAL DE RIESGOS	116	137	131	18.9%	-15%
CUENTA CORRIENTE	91	112	105	14.8%	-19%
CREDITO CONSUMO	79	104	117	12.8%	-24%
CAJERO AUTOMATICO	83	89	86	13.5%	-7%
TARJETA DE CREDITO	67	85	102	10.9%	-21%
OTROS	45	80	103	7.3%	-44%
CUENTA DE AHORROS	46	43	65	7.5%	7%
APORTES (Banca Cooperativa)	21	38	67	3.4%	-45%
CREDITO VIVIENDA	12	35	31	2.0%	-66%
CHEQUES	19	14	18	3.1%	36%
TITULOS	6	11	12	1.0%	-45%
EMBARGOS	9	10	9	1.5%	-10%
TARJETA DEBITO	3	8	4	0.5%	-63%
PAGO SERVICIOS PUBLICOS	2	7	0	0.3%	-71%
CREDITOS DE VIVIENDA RELIQUIDACION	3	6	10	0.5%	-50%
ATENCION AL CLIENTE	1	5	12	0.2%	-80%
CREDITO COMERCIAL	6	3	11	1.0%	100%
C.D.T.	4	3	5	0.7%	33%
DACION EN PAGO	2	2	2	0.3%	0%
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>615</b>	<b>792</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>	
<b>Total quejas mes</b>	<b>618</b>	<b>819</b>	<b>920</b>		
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>		

Continúa...



**Cuadro No. 3**  
**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE QUEJA - DICIEMBRE DE 2001**

ENTIDADES ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA

TIPO DE QUEJA	No. Quejas Diciembre	%Quejas/Total Diciembre
BONO PENSIONAL	190	70.6%
PRESTACIONES SOCIALES	60	22.3%
MULTIPLE VINCULACIÓN	5	1.9%
OTROS	5	1.9%
AFILIACIÓN	4	1.5%
APORTES	4	1.5%
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	0.4%
<b>Total quejas con clasificación tipo de queja</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>
<b>Total quejas mes</b>	<b>271</b>	
<b>% de quejas con clasificación/total</b>	<b>99%</b>	