



Superintendencia Financiera  
de Colombia



# **Informe de Gestión**

**Enero - diciembre de 2009**

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

**Roberto Borrás Polanía**

Superintendente Financiero

**Ana Fernanda Maiguashca Olano**

Delegada Adjunta para Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercados

**Juan Pablo Arango Arango**

Delegado Adjunto para Supervisión Institucional

**Mónica Amelia Andrade Valencia**

Secretaría General

**Camilo Zea Gómez**

Director de Investigación y Desarrollo

**María del Pilar De La Torre Sendoya**

Directora de Protección al Consumidor Financiero

**Segismundo Méndez Méndez**

Director Jurídico

**Luis Enrique Aguirre Rico**

Director de Tecnología y Planeación

**Beatriz Burgos de la Espriella**

Jefe Oficina de Control Interno

**Ligia Margoth Ferrucho Vergara**

Jefe Oficina Control Disciplinario

## NUESTRA MISIÓN:

Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y de activos financieros; así como velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

## NUESTRA VISIÓN:

Ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño y una adecuada aplicación de bases técnicas, apoyada en un equipo profesional, capacitado e innovador, que garantice la eficiente supervisión de las entidades vigiladas y la satisfacción del consumidor financiero



**INDICE**

	<b>PÁGINA</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	4
<b>Capítulo 1</b>	
<b>EVOLUCIÓN DEL MERCADO SUPERVISADO</b>	
1.1. Entorno Macroeconómico	7
1.2. Evolución de las Entidades Vigiladas	8
1.3. Evolución de las Carteras Colectivas	11
1.4. Evolución del Mercado de Valores	13
<b>Capítulo 2</b>	
<b>ASPECTOS MISIONALES</b>	18
2.1. Supervisión Institucional	19
2.2. Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercado	27
2.3. Gestión Normativa	32
2.4. Protección al Consumidor Financiero	39
2.5. Gestión Jurídica	42
2.6. Evaluación de la satisfacción con los servicios prestados	45
2.7. Agenda Internacional	47
<b>Capítulo 3</b>	
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
3.1. Metas del Plan Nacional de Desarrollo	49
3.2. Metas del Plan de Acción Institucional	49
3.3. Cumplimiento del Plan Estratégico	50
3.4. Ejecución Presupuestal durante el año 2009	51
3.5. Gestión Contractual	52
3.6. Gestión Financiera	54
3.7. Gestión del Talento Humano	56
3.8. Estrategia de Gobierno en Línea	59
<b>Capítulo 4</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	
4.1. Sistema de Control Interno	60
4.2. Evaluación por dependencias	60
4.3. Gestión de la Oficina de Control Interno	60
4.4. Gestión de la Oficina de Control Disciplinario	62

## PRESENTACIÓN

El presente documento describe, de manera sintética, las principales labores ejecutadas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2009 por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), en ejercicio de sus atribuciones legales.

Como se recordará, la supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de prevenir y gestionar adecuadamente sus riesgos, para preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema, salvaguardar la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los inversionistas y consumidores financieros en general.

A la luz de los mencionados objetivos, resulta satisfactorio señalar que, en medio de la más fuerte crisis económica y financiera experimentada a nivel global desde la década de los 30, durante el año 2009 el sistema financiero colombiano se mantuvo en condiciones satisfactorias, lo cual se evidencia en que los establecimientos de crédito mantuvieron una elevada solidez patrimonial y rentabilidad positiva, con un indicador de solvencia que alcanzó el 14.9%, muy por encima del mínimo regulatorio que asciende al 9%. Los altos niveles de capital le brindaron al sistema una capacidad importante para absorber pérdidas inesperadas, capacidad que se vio reforzada por la reserva que los establecimientos de crédito constituyeron con el 43% de sus utilidades del año 2008, producto de un ejercicio acordado entre la industria y el supervisor que generó un “colchón” adicional de \$2.07 billones. Esta reserva es uno de los grandes logros de un diálogo abierto y productivo entre el supervisor y la industria financiera, y su existencia brinda una mayor tranquilidad respecto al respaldo con el que cuentan las instituciones en esta coyuntura económica.

También es importante destacar que a pesar de las condiciones adversas ya mencionadas, el número de créditos y de deudores aumentó en el último año, periodo durante el cual se incrementó también el uso de canales menos tradicionales de acceso a los servicios del sistema financiero, como los corresponsales no bancarios, lo cual le permitió a la industria llegar a nuevos usuarios.

Por otra parte, durante el año 2009 los empresarios colombianos lograron obtener abundante financiación a través del mercado de valores, en el que las ofertas públicas alcanzaron un valor total de \$26.3 billones, monto que constituye un record histórico equivalente a 2.9 veces el registrado un año atrás y a 1.1 veces al monto autorizado en el 2007.

En el aspecto administrativo, resulta del caso mencionar que durante el año 2009 la SFC avanzó en la consolidación del Modelo Estándar de Control Interno-MECI 1000:2005 y en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004. En forma complementaria, se implementó el Modelo de Riesgos Operacionales NTC 5254, como herramienta fundamental en la gestión preventiva de la organización.

Como resultado de lo anterior, en diciembre de 2009 la SFC obtuvo por parte de la firma SGS Colombia S.A. la certificación en ISO 9001:2000 y en la NTCGP 1000:2004 para el Sistema de Gestión Integrado de la entidad.

De otra parte, en el informe publicado en el año 2009 por la Corporación Transparencia por Colombia con los resultados obtenidos en la medición de la visibilidad, institucionalidad y gobierno corporativo de las entidades públicas colombianas, la SFC se situó en el puesto 7 a nivel nacional, entre un total de 158 instituciones, con una calificación de 88.6%, que se considera un puntaje muy favorable y refleja los esfuerzos hechos por la administración en esta materia.

El principal reto de la SFC para el año 2010 es velar porque el sistema financiero conserve su estabilidad, solvencia y dinamismo, focalizando la supervisión en la gestión de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, puesto que a pesar de los indicios de recuperación, durante este año subsistirán algunos factores de incertidumbre que pueden repercutir en la economía local. Así mismo es fundamental continuar la lucha contra quienes ejercen ilegalmente la actividad financiera en Colombia, para lo cual se debe contar con la colaboración de la ciudadanía y las demás autoridades.

La SFC continuará apoyando al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la reglamentación e implementación de las modificaciones incluidas en la reforma financiera, especialmente en lo relacionado con los temas pensionales, de cesantías y con la normatividad de protección al consumidor. Dentro de las actividades desarrolladas para la protección del consumidor será fundamental la entrada en vigencia de la última fase de la Circular 052/07, por medio de la cual se establecieron los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios. Las fases previas ya han empezado a rendir sus frutos, ejemplo de lo cual han sido las campañas de información a los consumidores respecto de los cuidados que deben tener con sus productos. En esta última fase se refuerzan las condiciones de seguridad de los cajeros y de las tarjetas con los que los consumidores realizan sus transacciones electrónicas.

Finalmente es importante destacar que la integración de los mercados bursátiles de Colombia, Chile y Perú es un reto fundamental para todos los agentes del mercado de valores colombiano. En el caso de esta Superintendencia le corresponderá adelantar la supervisión dentro de nuestra jurisdicción, en forma conjunta con la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores del Perú (CONASEV) y la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVC).

Atentamente,

ROBERTO BORRÁS POLANÍA

Bogotá, 26 de febrero de 2010

## Capítulo 1

### EVOLUCIÓN DEL MERCADO SUPERVISADO

#### 1.1. ENTORNO MACROECONÓMICO

Como un marco necesario para entender la gestión de la entidad, a continuación se presenta un breve análisis de la evolución de los mercados supervisados y de las entidades que los integran, sin que con el mismo se pretenda realizar un análisis profundo sobre estos temas, sino únicamente contextualizar la labor realizada por la SFC.

##### Internacional

Durante 2009 la economía mundial continuó experimentando los efectos que trajo consigo la crisis financiera global, siendo diverso el impacto que ésta ha generado sobre los países afectados. Las economías industrializadas presentaron una contracción en su crecimiento, situación que repercutió sobre la actividad real de las economías emergentes. Se destacó el buen desempeño presentado por China e India, debido principalmente al tamaño de su mercado interno y a los estímulos macroeconómicos que recibieron.

En los últimos meses del año, los resultados de los indicadores líderes de producción industrial y comercio internacional apuntan a que la contracción mundial ha empezado a ceder, y la economía mundial ha iniciado un proceso de estabilización impulsado por las medidas tomadas por los gobiernos y bancos centrales alrededor del mundo. No obstante, el mercado de vivienda no ha logrado ajustarse por completo y, si bien las reducciones en la tasa de interés de política y la consecuente ampliación de liquidez han impulsado la intermediación, las condiciones de crédito continúan limitadas. A su vez, los mercados de capitales hacia economías emergentes aun no presentan una recuperación completa y su reemplazo por mayor gasto público ha conducido tanto a presiones en términos de financiamiento de la deuda, como a presiones inflacionarias en los países desarrollados.

##### Nacional

Los efectos causados por la crisis en el desempeño de la economía colombiana se relacionan principalmente con la disminución de la confianza de los consumidores y con la reducción en el ingreso disponible de la economía. Lo anterior se explica por la reducción de los precios de la mayor parte de los bienes exportados y por el deterioro de las remesas. Estos factores han influido en la disminución del consumo de los hogares y en la reducción en el nivel de inversión privada. La crisis no impidió el acceso a los mercados de crédito internacional ni generó una fuga de capitales, pero sí afectó particularmente a las actividades productivas relacionadas con el comercio mundial, principalmente a la industria manufacturera y el sector agropecuario. Lo anterior se vio reflejado en un aumento en la tasa de desempleo. Por su parte, el Banco de la República ha mostrado una rápida respuesta de política monetaria, y las reducciones a la tasa de intervención se han transmitido ágilmente a las tasas de interés de los créditos del sistema financiero.

## 1.2. EVOLUCIÓN DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

### 1.2.1. Principales cifras de los estados financieros

En el 2009, las entidades vigiladas reportaron un activo total por \$305.7 billones, lo que equivale a un crecimiento nominal anual de 9.2% frente a lo observado en diciembre de 2008, mientras que su pasivo llegó a \$255.8 billones, con una variación anual positiva de 6.9%. Por su parte, las utilidades de estas entidades alcanzaron los \$8.5 billones, debido principalmente al buen desempeño en lo corrido del año de sus inversiones en títulos de deuda pública.

#### Principales cuentas de entidades vigiladas Cifras en millones de pesos

TIPO DE INTERMEDIARIO	DIC-2009			Dic-2008		
	Activo	Patrimonio	Utilidades	Activo	Patrimonio	Utilidades
Establecimientos de Crédito (EC)	235,075,842	32,838,791	5,467,681	215,978,812	26,439,436	4,854,395
Industria Aseguradora	28,539,314	7,058,106	1,387,766	24,557,608	5,560,009	754,656
Soc. Admin. de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP) <sup>3</sup>	1,852,381	1,499,780	454,890	1,402,405	1,167,314	254,547
Soc. Fiduciarias	1,520,983	1,211,144	325,067	1,208,918	952,623	213,652
Soc. Comisionistas de Bolsas <sup>4</sup>	3,949,941	922,866	139,932	3,071,732	767,470	46,471
Soc. Admin. de Fondos de Inversión <sup>4</sup>	62,616	50,727	9,392	53,440	42,428	4,765
Proveedores de Infraestructura <sup>4</sup>	1,189,332	917,588	73,303	1,319,215	903,314	59,877
Instituciones Oficiales Especiales (IOE)	33,533,874	5,443,049	634,946	32,448,190	4,903,480	335,895
<b>TOTAL ENTIDADES FINANCIERAS</b>	<b>305,724,284</b>	<b>49,942,050</b>	<b>8,492,976</b>	<b>280,040,320</b>	<b>40,736,074</b>	<b>6,524,258</b>

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC

### 1.2.2. Evolución de la cartera de los establecimientos de crédito

En lo corrido de 2009 la cartera continuó con una tendencia de desaceleración en su crecimiento, particularmente en las modalidades de cartera comercial y de consumo. En diciembre, la cartera bruta (incluyendo operaciones de leasing) alcanzó los \$150.6 billones, al presentar un crecimiento nominal anual de 2.31%.

Al igual que en el comportamiento presentado por la cartera bruta, la cartera vencida en el 2009 registró una tendencia descendente en su tasa de crecimiento anual (este comportamiento se ha venido observando desde el primer trimestre de 2008). En diciembre, la cartera vencida ascendió a \$6.28 billones y su tasa de crecimiento nominal anual fue de 3.29%, la más baja desde febrero de 2006.

Por su parte, el indicador de calidad tradicional presentó una tendencia a la baja durante la mayor parte del año, lo cual resulta consistente con el comportamiento descendente de la cartera vencida. Para la cartera total este indicador pasó de 4.13% en diciembre de 2008 a 4.17% en diciembre de 2009. Este leve incremento al finalizar el año, se explica por el mayor deterioro que registró la cartera comercial, cuyo indicador aumentó en 0.39 puntos porcentuales (pasó de 2.71% a 3.09%) en el mismo período.

### Principales indicadores de cartera y leasing <sup>1</sup>

Cifras en millones de pesos y porcentajes

Dic-2009	TIPOS DE CARTERA				
	Comercial	Consumo	Hipotecaria	Microcrédito	Total
<b>Cartera bruta</b>	94,164,738	41,392,369	11,177,859	3,839,139	150,574,105
Participación (%)	62.54%	27.49%	7.42%	2.55%	100.00%
Crecimiento anual (%)	0.98%	1.44%	11.43%	24.44%	2.31%
<b>Año anterior</b>	93,253,852	40,803,522	10,031,149	3,085,026	147,173,549
<b>Cartera vencida</b>	2,913,488	2,692,622	451,391	220,542	6,278,043
Participación (%)	46.41%	42.89%	7.19%	3.51%	100.00%
Crecimiento anual (%)	15.34%	-8.42%	7.01%	16.27%	3.29%
<b>Año anterior</b>	2,526,040	2,940,340	421,838	189,687	6,077,905
<b>Provisiones <sup>2</sup></b>	4,551,304	3,108,355	341,048	159,320	8,367,944
Participación (%)	54.39%	37.15%	4.08%	1.90%	100.00%
Crecimiento anual (%)	23.51%	9.94%	12.74%	39.71%	17.73%
<b>Año anterior</b>	3,684,882	2,827,256	302,496	114,036	7,107,769
<b>Indicadores de cartera (%)</b>					
<b>Calidad <sup>3</sup></b>					
Tradicional (Dic-2009)	3.1%	6.5%	4.0%	5.7%	4.2%
Tradicional (Dic-2008)	2.7%	7.2%	4.2%	6.1%	4.1%
Por calificación (Dic-2009)	9.6%	10.6%	8.3%	7.7%	9.7%
Por calificación (Dic-2008)	7.8%	11.7%	9.3%	7.5%	9.0%
<b>Cubrimiento <sup>4</sup></b>					
Tradicional (Dic-2009)	156.2%	115.4%	75.6%	72.2%	133.3%
Tradicional (Dic-2008)	145.9%	96.2%	71.7%	60.1%	116.9%
Por calificación (Dic-2009)	50.4%	71.0%	36.6%	54.0%	57.1%
Por calificación (Dic-2008)	50.7%	59.4%	32.3%	49.6%	53.9%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 27 de Enero de 2010.

(1) Cartera y operaciones leasing de los establecimientos de crédito con cooperativas. No incluye IOE.

(2) El total de provisiones incluye otras provisiones.

(3) Calidad tradicional = Cartera vencida / Cartera bruta; Calidad por calificación = Cartera B, C, D y E / Cartera bruta

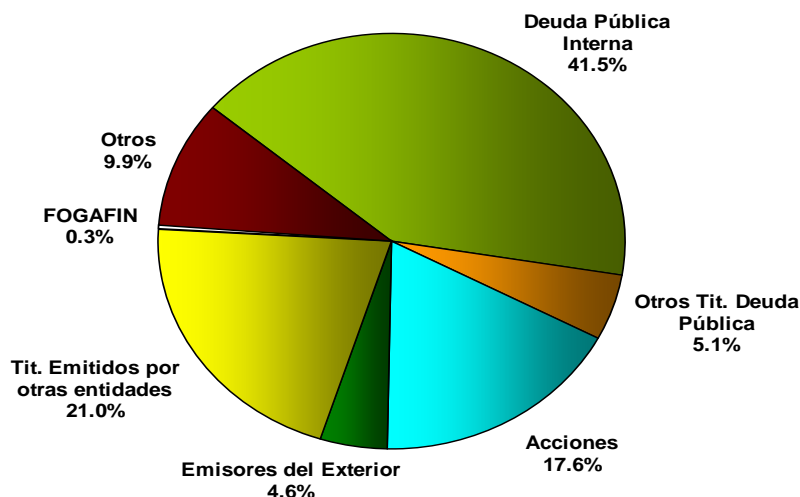
(4) Cubrimiento tradicional = Provisiones / Cartera vencida; Cubrimiento por calificación = Provisiones / Cartera B, C, D y E.

### 1.2.3. Evolución del portafolio

El 31 de diciembre de 2009 las inversiones de las entidades financieras ascendieron a \$272.4 billones, lo que equivale a una variación nominal anual de 24.54%. Este crecimiento se originó en buena parte por la sustitución de cartera por inversiones, apoyada en el incremento de los precios de los títulos de deuda pública. Del total de inversiones, 32.6% se efectuaron con recursos propios de las entidades vigiladas y el 67.4% con recursos administrados. Los establecimientos de crédito representan el 57.2%

del total de inversiones de las entidades vigiladas, seguidos por la industria aseguradora (22.9%) y las instituciones oficiales especiales (16.6%).

**Portafolio de inversiones del sistema financiero consolidado e inversiones administradas por las entidades vigiladas**  
(Dic-09, Inversiones = 272.4 Billones)

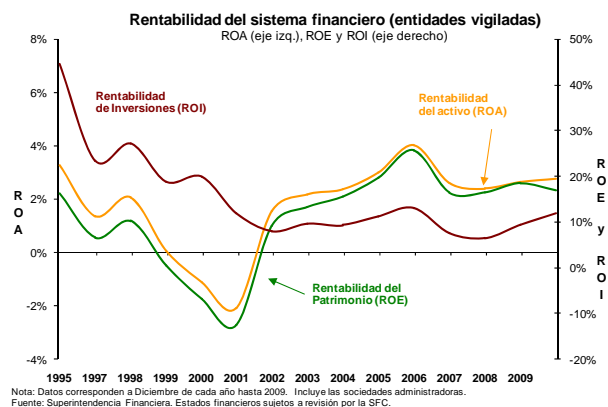


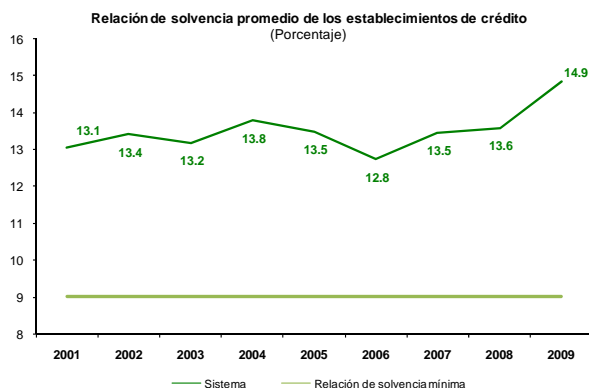
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Estados Financieros sujetos a revisión

## 1.2.4. Principales indicadores

### Rentabilidad

El importante desempeño presentado por las utilidades en el 2009, impulsado principalmente por la valorización de los títulos de deuda pública (que representan gran parte de las inversiones de los intermediarios financieros), tuvo un notable efecto en los principales indicadores de rentabilidad. En diciembre, los indicadores ROA y ROE de las entidades vigiladas se situaron en 2.8% y 17.0%, respectivamente, mientras para los fondos administrados se ubicaron en su orden en 14.5% y 14.7%. Por su parte, el indicador ROI adquirió gran importancia durante 2009 dada la relación presente entre los activos financieros y las utilidades del sistema. Para diciembre de 2009, el ROI se ubicó en 11.9% para las entidades vigiladas, mientras que para el total de fondos administrados alcanzó el 16.8%.





Nota: Datos corresponden a Diciembre de cada año hasta 2009. Establecimientos de crédito con cooperativas, sin IOE.  
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados financieros sujetos a revisión por la SFC.

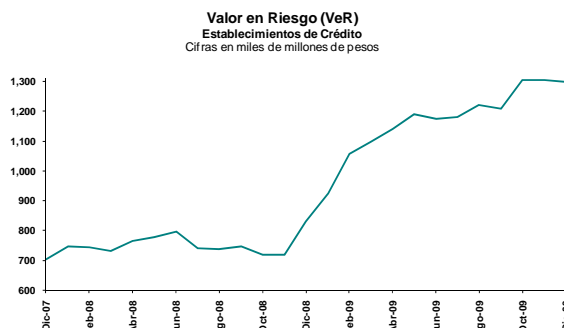
## Solvencia

A diciembre de 2009 la solvencia de los establecimientos de crédito llegó a 14.9%, resultado que se encuentra por encima del nivel registrado 12 meses atrás (13.6%) y que sobrepasa el nivel mínimo requerido del 9%, así como el promedio de la década (13.5%).

## Valor en Riesgo (VeR)

Entre diciembre de 2008 y diciembre de 2009 el valor en riesgo de los establecimientos de crédito aumentó significativamente al pasar de \$831,2 mm a \$1.299,3 mm. El aumento en el VeR estuvo explicado por el incremento en el monto expuesto a riesgo de tasa de interés que pasó de \$636,1 mm a \$1.094,5 mm. El monto expuesto al riesgo de acciones también presentó un fuerte incremento al pasar de \$100,6 mm a \$144,5 mm.

En la gráfica se aprecia la tendencia alcista del VeR, cuyo comportamiento puede verse explicado por el incremento en el valor de mercado de las inversiones en los portafolios del sistema (mayor exposición al riesgo de mercado), las cuales presentaron un crecimiento en el 2009 de 24.54% (al pasar de \$218.7 a 272.4 billones).



Nota: Información del VeR proviene del formato 386.  
Fuente Superintendencia Financiera.

### 1.2.5. Bancarización

	Mar-07	Mar-08	Mar-09
Personas con al menos un producto financiero	14,392,947	15,680,326	16,294,848
Personas con cédula con al menos un producto financiero	52.0%	55.5%	56.6%

La bancarización en Colombia a lo largo del 2009, evidenció óptimos resultados. El número de corresponsales no bancarios aumentó de 3.502 en Diciembre de 2007 a 5.617 en diciembre de 2009. A su vez, el monto de operaciones realizadas a través de este tipo de corresponsales presentó un importante incremento en igual periodo, al pasar de \$59 mm a \$350 mm.

## 1.3. EVOLUCIÓN DE LAS CARTERAS COLECTIVAS

### 1.3.1. Principales cifras de los estados financieros

En el 2009 el activo total de los fondos administrados llegó a \$243.0 billones, al presentar una variación nominal anual positiva de 24.0% con respecto a igual periodo de 2008. El pasivo registró un incremento anual del 19.0%, ascendiendo a \$31.6 billones.

Las utilidades de los fondos administrados alcanzaron los \$28.1 billones. Este resultado se vio impulsado en el comportamiento favorable de sus inversiones durante 2009, particularmente en los títulos de deuda pública (TES).

**Principales cuentas de los fondos administrados por entidades vigiladas**  
**Cifras en millones de pesos**

Tipo de Fondo	Dic-2009			Dic-2008		
	Activo	Patrimonio	Resultados *	Activo	Patrimonio	Resultados
<b>Fondos de Pensiones Obligatorias</b>	79,943,185	79,897,623	17,663,130	58,394,179	58,379,128	2,578,619
<b>Fondos de Pensiones Voluntarias</b>	8,571,907	8,250,000	852,311	6,822,101	6,574,408	272,698
<b>Fondos de Cesantías</b>	4,948,455	4,921,230	872,518	4,039,740	4,013,430	270,428
<b>Carteras Colectivas admin. por Fiduciarias</b>	21,908,559	21,708,490	1,341,015	15,301,502	15,094,701	1,155,226
<b>Otros Activos Fideicomitidos <sup>4</sup></b>	73,749,745	44,308,898	3,463,398	67,873,560	43,008,312	11,522
<b>Fondos de Pasivos Pensionales</b>	46,774,536	45,312,566	3,224,075	38,081,897	37,001,446	2,498,024
<b>FPV admin. por Soc. Fiduciarias</b>	1,224,541	1,219,304	87,762	946,170	941,624	70,832
<b>Fondos Mutuos de Inversión</b>	768,197	694,495	138,808	659,571	640,086	-5,008
<b>Fondos de Inversión</b>	1,529,299	1,491,146	154,381	915,374	888,280	17,401
<b>Fondos de Valores</b>	3,605,676	3,582,288	254,917	3,014,499	2,913,562	134,700
<b>TOTAL FONDOS ADMINISTRADOS</b>	<b>243,024,102</b>	<b>211,386,040</b>	<b>28,052,315</b>	<b>196,048,593</b>	<b>169,454,977</b>	<b>7,004,442</b>

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC.

(\*) Las utilidades corresponden a la cuenta PUC 5700 ("rendimientos abonados") para el caso de los fondos de pensiones, carteras colectivas (antes fondos comunes ordinarios y especiales), y los activos fideicomitidos; para las demás entidades corresponden

### 1.3.2. Rentabilidad de los fondos de pensiones y cesantías

Los fondos de pensiones obligatorias reportaron una rentabilidad acumulada promedio nominal de 13.60%, en el periodo de diciembre de 2006 a diciembre de 2009. Por su parte, los fondos de cesantías, para los últimos dos años (dic-07 a dic-09), obtuvieron una rentabilidad acumulada promedio nominal de 12.24%.

### 1.3.3. Numero de afiliados a los fondos de pensiones y cesantías

Durante los últimos años se ha registrado un crecimiento permanente en el número de afiliados a los fondos de pensiones y cesantías, como se muestra en el siguiente cuadro.

A diciembre de 2009, se destaca el crecimiento de los afiliados a los fondos de cesantías, al presentar un crecimiento de 11.1% frente a lo observado 12 meses atrás.

#### EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE AFILIADOS

CLASE DE FONDO	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09
Fondos de Pensiones Obligatorias	43.31	51.12	58.38	79.90
Fondos de Reservas de pensiones del Régimen de Prima Media	7.22	7.06	7.52	9.47
Fondos de Cesantías	3.74	3.80	4.01	4.92
Fondos de Pensiones Voluntarias	2.34	2.65	3.06	3.83

#### 1.3.4. Numero de pensionados

#### EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE PENSIONADOS

CLASE DE FONDO DE PENSIONES	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09
Fondos de Pensiones Obligatorias	21,944	26,034	30,500	36,195
Fondos de Reservas de pensiones del Régimen de Prima Media	935,055	999,624	1,067,823	888,342

En el caso de los fondos de pensiones obligatorias, el número de pensionados ha venido aumentando a lo largo de los últimos años. No obstante, para los fondos de Reservas de pensiones del Régimen de Prima Media el número de pensionados en el último año presentó una disminución de 179.481, debido a que en el dato de diciembre de 2009 no se incluyeron los pensionados de CAJANAL, entidad liquidada en junio de 2009, la cual contaba con 235.158 pensionados al momento de la liquidación.

### 1.4. EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE VALORES

#### 1.4.1. Negociaciones en mercados organizados

En el mercado público de valores (MEC, SEN e INVERLACE) se negociaron durante 2009 títulos por \$4.233 billones, cifra equivalente a 8.7 veces el PIB estimado para esa vigencia. En este total los TES participaron con el 87.6%, proporción mayor en trece puntos porcentuales a la observada el año anterior, con reflejo de la búsqueda de una mayor seguridad por parte de los inversionistas, ante el comportamiento de las tasas de interés e inflación y la incertidumbre sobre la recuperación económica. En contraste, las operaciones con acciones cayeron al 1% del total, luego de absorber el 2% en 2008, conservando el nivel de los \$40 billones que mostró un año atrás.

**VALOR DE LAS NEGOCIACIONES EN EL MERCADO PUBLICO DE VALORES(\*)**  
**Cifras en millones de pesos**

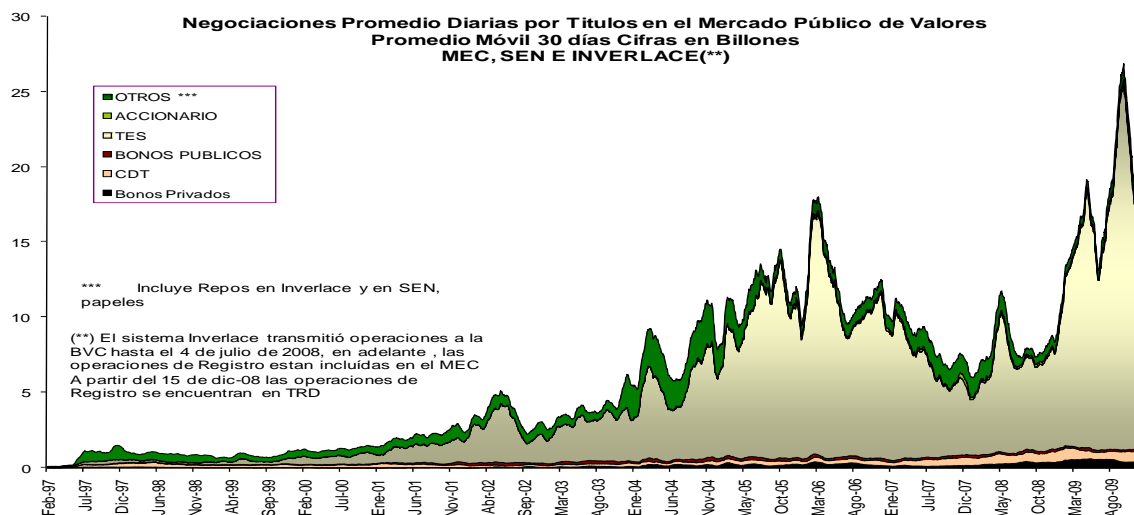
Especie Negociada	2009	Participación	2008	Participación	Variación Anual
<b>Acciones</b>	40,936,967	1.0%	40,242,833	2.0%	1.7%
<b>Bonos Privados</b>	125,604,381	3.0%	81,643,219	4.1%	53.8%
<b>CDT's</b>	151,980,493	3.6%	141,551,885	7.0%	7.4%
<b>Bonos Públicos</b>	34,396,899	0.8%	36,842,889	1.8%	-6.6%
<b>TES</b>	3,707,071,470	87.6%	1,498,982,001	74.4%	147.3%
<b>Otros</b>	173,290,957	4.1%	215,157,548	10.7%	-19.5%
<b>TOTAL MERCADO</b>	<b>4,233,281,167</b>	<b>100.0%</b>	<b>2,014,420,375</b>	<b>100.0%</b>	<b>110.1%</b>

\* Incluye SEN y MEC. Desde julio 4 de 2008 dejó de operar INVERLACE y, en adelante, las operaciones de registro se realizan en las ruedas de registro del Mercado Electrónico Colombiano.

En el año entró a la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) el primer emisor de acciones internacionales y se registró un récord de colocaciones de bonos de deuda privada, debido a que los empresarios, como consecuencia de la reducción en las tasas de interés, buscaron financiarse a través del mercado público de valores.

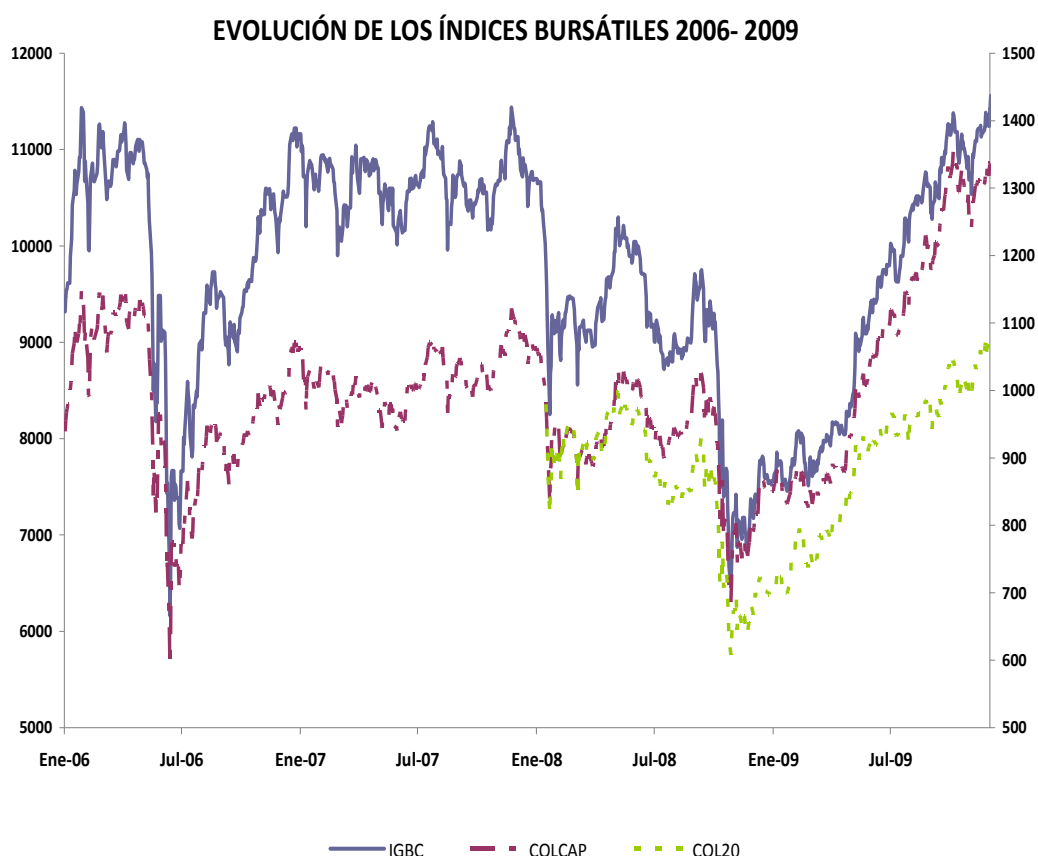
En cuanto a la distribución por mercados de las operaciones con títulos valores, durante 2009 el monto transado se repartió por partes iguales entre el MEC y el SEN, absorbiendo cada uno el 50%.

Igualmente, es de mencionar la fuerte tendencia al alza de los montos promedios negociados en los mercados durante 2009, que en conjunto llegaron hasta los \$26 billones diarios en el mes de octubre.



### 1.4.2. Índices bursátiles

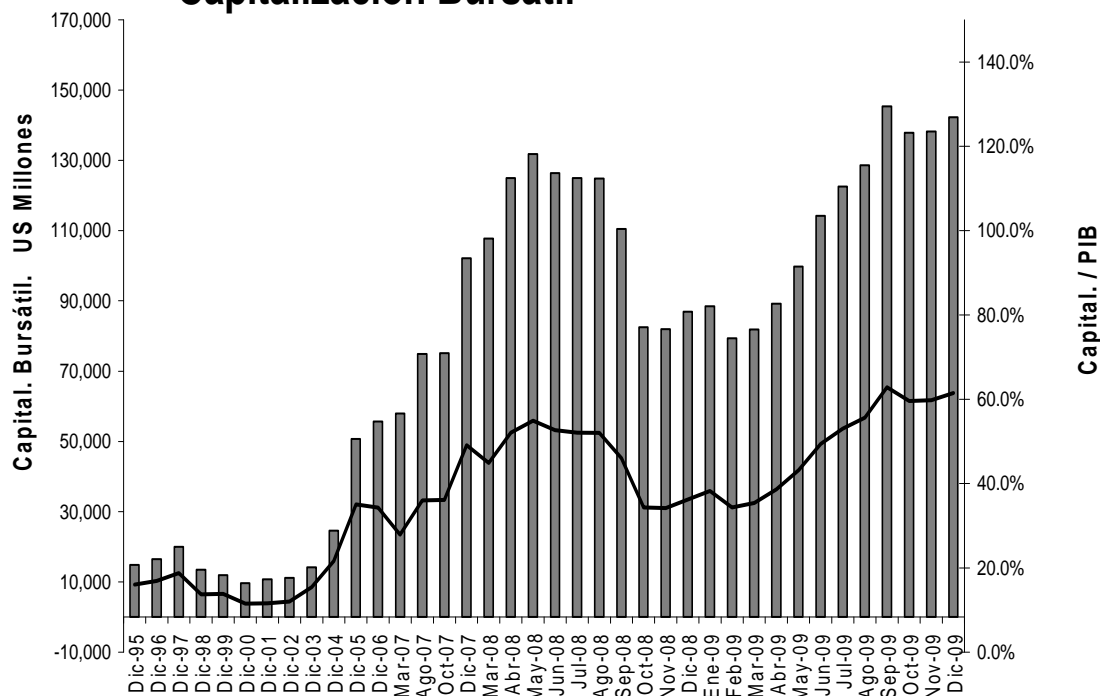
El Índice General de la Bolsa de Colombia (IGBC) finalizó el 2009 en 11,602.14, lo cual representa un crecimiento del 53.4% frente al valor del índice al cierre de 2008.. El COLCAP y el COL20 también presentaron crecimientos significativos, de 60.5% y 59.1%, respectivamente.



### 1.4.3. Capitalización Bursátil

La capitalización bursátil al cierre de diciembre de 2009 fue de US\$142.259 millones (\$307 billones de pesos), cifra superior en 63.7% a la registrada en diciembre del año anterior. Este aumento obedece principalmente al alza en los precios de las acciones inscritas en la BVC.

## Capitalización Bursátil \*



### 1.4.4. Mercado de divisas

El Mercado de Divisas, SET-FX, registró negociaciones interbancarias en la modalidad spot por US 248,600 millones durante el 2009, con un crecimiento del 5.3% frente al año anterior.

En cuanto a las operaciones de cumplimiento financiero (OPCF), que se realizan con subyacente dólar en la BVC, entre enero y diciembre se transaron contratos por un valor de US19,210 millones (\$41.0 billones), 32.0% más que en el 2008.

### 1.4.5. Ofertas públicas en el mercado primario

En cuanto a las ofertas públicas del mercado primario, la Superintendencia Financiera autorizó en 2009 emisiones por \$26.3 billones, monto equivalente a 2.9 veces el registrado un año atrás y a 1.1 veces al monto autorizado en el 2007. Por especie, los títulos con mayor monto de autorización fueron los bonos ordinarios, con el 59.2% del total, seguidos de la titularizaciones, con el 18.9%.

## EVOLUCIÓN DE LAS OFERTAS PÚBLICAS EN EL MERCADO PRIMARIO

CLASE DE MERCADO	2009		2008		2007	
	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)
<b>MERCADO PRINCIPAL</b>						
Con autorización específica:						
• Acciones	3	\$854.198	3	\$100.065	11	\$9.321.358
• Otros títulos emitidos por sector privado	12	\$6.560.000	8	\$3.300.000	9	\$2.350.000
• Títulos emitidos por entidades públicas	6	\$3.300.000	1	\$350.000	4	\$1.934.200
Con Autorización Automática	15	\$13.170.400	13	\$5.201.221	13	\$7.715.890
<b>TOTAL MERCADO PRINCIPAL</b>	<b>36</b>	<b>\$23.884.598</b>	<b>25</b>	<b>\$8.951.286</b>	<b>37</b>	<b>\$21.321.448</b>
<b>SEGUNDO MERCADO</b>						
Acciones	0	\$0	0	\$0	0	\$0
Otros títulos emitidos por sector privado	2	\$590.000	0	\$0	3	\$1.200.000
Títulos emitidos por entidades públicas	1	\$1.807.601	0	\$0	0	\$0
Con Autorización Automática	1	\$15.000	0	\$0	1	\$230.000
<b>TOTAL SEGUNDO MERCADO</b>	<b>4</b>	<b>\$2.412.601</b>	<b>0</b>	<b>\$0</b>	<b>4</b>	<b>\$1.430.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>\$26.297.199</b>	<b>25</b>	<b>\$8.951.286</b>	<b>41</b>	<b>\$22.751.448</b>

Fuente : Dirección de Acceso al Mercado de la SFC

### 1.4.6. Registro Nacional de Valores y Emisores

Durante el 2009, en el RNVE se realizaron un total de 12 inscripciones y 16 cancelaciones, con lo cual al final del periodo el número neto de emisores inscritos se ubicó en 252, frente a 256 al cierre del año anterior.

## Capítulo 2

### ASPECTOS MISIONALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 4327 de 2005, el Presidente de la República ejerce a través de la Superintendencia Financiera de Colombia la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

La supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de prevenir y gestionar adecuadamente sus riesgos, para preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema, salvaguardar la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los inversionistas y consumidores financieros en general,

En 2009, como parte del Sistema de Gestión Integrado de la SFC, la administración realizó esfuerzos importantes para lograr la consolidación de los procesos de Seguimiento y Autorizaciones, los cuales constituyen la esencia de la actividad misional de la entidad.

A través del Proceso de Seguimiento se evalúa de manera permanente la condición financiera, comportamiento y estabilidad de las entidades supervisadas, verificando el cumplimiento de las normas, la administración de riesgos, el cumplimiento a los controles de ley, la elaboración, difusión y revelación de estados financieros y demás información de carácter contable y relevante que las entidades deban suministrar. El principal objetivo del proceso es estandarizar y unificar las actividades relacionadas con la supervisión de la entidad, con el fin de lograr una supervisión preventiva que permita garantizar la estabilidad del sistema financiero. En el último trimestre de 2009 se inició una revisión de fondo a la manera en que se construían las matrices para el análisis de cada entidad y los parámetros para los informes de riesgo e inspección. Este análisis, enmarcado dentro del proyecto de Marco Integral de Supervisión, se consolidará en 2010 cuando se implementen la totalidad de los cambios.

Por otra parte, mediante el Proceso de Autorizaciones se decide, a través de un acto administrativo, sobre las solicitudes que presentan las entidades supervisadas o los particulares (personas naturales o jurídicas), respecto a algún trámite que según la normatividad vigente requiera la autorización de la SFC. Los beneficios que se logran con este proceso son los siguientes:

- La estandarización de los requisitos mínimos para tramitar una solicitud de autorización, lo que reduce los tiempos de atención, puesto que se disminuyen los requerimientos de información, ya que los solicitantes conocen de antemano los anexos que deben acompañar a la solicitud.
- Una mayor coordinación entre las áreas que participan en el desarrollo del trámite de la solicitud.

- El establecimiento de un canal único de comunicación entre el solicitante y la SFC, a través del área designada como responsable del trámite.
- Mayor control sobre la gestión de los trámites.
- Reducción del tiempo utilizado para tramitar la solicitud.
- Mayor satisfacción del cliente y el afianzamiento de la imagen de la SFC.

Es de señalar que en el año 2009 se dio especial importancia a la estructuración del nuevo Marco Integral de Supervisión (MIS) de la SFC, buscando que fuera lo suficientemente flexible para adaptarse a los permanentes cambios en el entorno financiero y a la estructura particular de la institución, tomando como referencia las mejores prácticas llevadas a cabo por otros supervisores de prestigio internacional. En su diseño se buscó que permitiera realizar una evaluación consolidada de la situación general, estabilidad y solvencia de los establecimientos, asignando una calificación a los riesgos identificados, aplicando el conocimiento de la gestión de los riesgos y el control interno de cada entidad, con el fin de lograr mayor efectividad en la supervisión, haciendo uso eficiente de los recursos de la SFC.

## **2.1. SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL**

- 2.1.1.** La supervisión se realizó con un enfoque eminentemente preventivo y prospectivo, con el objeto de poder actuar con suficiente anticipación frente a los factores que pudieran afectar en forma significativa a las entidades vigiladas, especialmente en lo relacionado con el riesgo de contagio por la crisis financiera y del sector real a nivel internacional.
- 2.1.2.** Se estableció la obligación para las entidades vigiladas de estructurar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno acorde con los estándares internacionales en la materia, de tal manera que este sistema contribuya al logro de los objetivos de dichas entidades y fortalezca la apropiada administración de los riesgos a los cuales se ven expuestas en el desarrollo de su actividad, realizándolas en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
- 2.1.3.** El programa de supervisión, in situ y extra situ, fue elaborado a partir de la utilización de la matriz de riesgos previamente definida. En términos generales, dicha matriz (construida a partir de indicadores de alerta temprana, la percepción de riesgo, quejas, tamaño de la institución medido por participación en el mercado, resultados de visitas de inspección anteriores y tiempo transcurrido desde la última visita, entre otros elementos) permitió establecer las prioridades de supervisión, tanto a nivel de entidades como de las áreas/temas en que se focalizaría la misma.

- 2.1.4. Se enfatizó la importancia de realizar un trabajo coordinado con las áreas de supervisión de riesgos de la Superintendencia, así como con el AMV, para el caso de los intermediarios del mercado de valores, con el fin de lograr una actuación eficiente, oportuna y efectiva frente a las entidades supervisadas y el mercado en general.
- 2.1.5. Se mantuvo un mayor contacto con los administradores de las entidades supervisadas, con el propósito de hacer un seguimiento más cercano a los resultados obtenidos con la aplicación de las medidas correctivas adoptadas en aquellas entidades cuya supervisión se consideró prioritaria y poder adoptar oportunamente los correctivos a que hubiera lugar.
- 2.1.6. Además de la verificación de los controles de ley, se profundizó en el análisis de las diferentes entidades, bajo un enfoque integral, procurando obtener un diagnóstico de alta calidad acerca de la condición financiera y de riesgos de dichas entidades, que genere valor agregado para una mejor y más oportuna toma de decisiones frente a las acciones de supervisión.
- 2.1.7. En cuanto al sector fiduciario, se dio especial énfasis al seguimiento de los portafolios de inversión de los recursos pertenecientes al sistema de seguridad social, efectuando requerimientos y ajustes sobre el cumplimiento de los regímenes de inversión.
- 2.1.8. La supervisión de las entidades calificadoras incluyó, además de las prácticas de supervisión general, la verificación del cumplimiento de la labor realizada en desarrollo de la actividad de calificación, especialmente en lo relacionado con el contenido y requisitos mínimos de los informes de calificación de acuerdo con sus metodologías
- 2.1.9. La supervisión respecto de los emisores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores se efectuó teniendo en consideración la calificación del emisor en la matriz de riesgo, comportamiento financiero, definido por el Índice de Seguimiento a Emisores -ISE; el nivel de quejas, el comportamiento en el suministro de información relevante y las medidas de gobierno corporativo a través de la encuesta Código País, así como el impacto en el mercado por el monto en circulación, entre otros aspectos.

### Actividades más destacadas

- 2.1.10. Como resultado de la valoración integral de la situación financiera de todos los establecimientos frente a la crisis, se definió como prioridad el seguimiento exhaustivo de un grupo de entidades que por su estructura financiera y tipo de negocios se encontraban en situación de vulnerabilidad.

Para dichas entidades, consideradas de mayor interés, se efectuó una intensa actividad de supervisión tanto extra situ como in situ que abarcó las estrategias de negocios, riesgos inherentes y su gestión, reuniones con juntas directivas, administradores y responsables de la gestión de riesgos, con el objeto de

requerir las acciones correctivas para las desviaciones advertidas en algunos de los negocios administrados. Como resultado de las mencionadas gestiones se obtuvieron capitalizaciones, el impulso de procesos de reorganización (ventas y cesión de activos y pasivos), realización de provisiones y el ajuste en políticas de otorgamiento, seguimiento y cobranza.

Así mismo, se requirieron estrategias de manejo de liquidez, recomposición de portafolios, organización de las entidades para acceso al mecanismo de apoyos transitorios del Banco de la República, la preparación en algunas entidades de información útil para el FOGAFIN respecto de los depositantes, entre otras medidas.

- 2.1.11.** Se participó activamente en el Comité de Coordinación Interinstitucional con el Banco de la República, FOGAFIN, FOGACOO, y en algunos casos con los gremios, con el objeto de hacer seguimiento a la situación de las entidades desde las diferentes ópticas, identificar debilidades estructurales que afectarán la estabilidad del sistema y requerir medidas preventivas como resultado del análisis.
- 2.1.12.** En coordinación con la Dirección de Protección al Consumidor se realizaron actividades de análisis de información de extractos de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, sobre lo cual se requirieron ajustes a 11 establecimientos de crédito
- 2.1.13.** Respecto a la captación ilegal de dineros del público, se adelantaron visitas con el fin de confirmar la existencia de los supuestos normativos de captación ilegal y se impusieron medidas administrativas contra captadores ilegales. Adicionalmente se brindó el apoyo requerido por la Fiscalía, los juzgados en los cuales cursan procesos en contra de entidades captadoras ilegales.

Se finalizó el plan de desmonte de la Fundación Más que Palabras Mejor es Dar que Recibir, único plan de desmonte autorizado por la SFC.

Se continuó con la publicación de avisos al público en general, advirtiendo sobre el riesgo de ser víctimas de pirámides y captadores ilegales. En el año se publicaron, incluyendo los avisos sobre la parte resolutive de las medidas adoptadas, 52 avisos.

Dentro de las visitas llevadas a cabo, se detectó un nuevo esquema de captación con participación de las denominadas mesas de dinero, lo que dio lugar a medidas de suspensión de dicha actividad y una acción conjunta con diversas autoridades con el ánimo de preservar el desarrollo de actividades empresariales lícitas y minimizar las pérdidas de los inversionistas. Igualmente, se informó a diversos estamentos del Estado a efectos de lograr más exigencias y controles tanto financieros como operativos en la contratación estatal.

Se ha realizado un seguimiento al ofrecimiento de préstamos que se hace al público en general, donde además de hacerse pasar de manera engañosa por vigilados de esta Superintendencia, exigen depósitos antes de los desembolsos

que nunca se realizan. Se ha dado traslado a la Fiscalía de nuestras investigaciones con la información que se logra recopilar con bancos y operadores telefónicos.

Se efectuaron permanentes reuniones con la Fiscalía y la Superintendencia de Sociedades para garantizar la adecuada colaboración institucional en los procesos de captación con otras autoridades, inclusive en el análisis e interpretación de normas y en las mismas investigaciones sobre presuntos captadores..

- 2.1.14.** En el primer trimestre del año entró en operación el Módulo de Registro de Negocios Fiduciarios. Dicho sistema busca identificar herramientas y mecanismos que faciliten el análisis y seguimiento de la información cuantitativa y cualitativa de los negocios fiduciarios, mediante mecanismos de registro de fideicomisos, transmisión de información contable y generación de reportes.
- 2.1.15.** Se llevó a cabo un proceso de supervisión especial sobre el ramo de seguros educativos, que permitió identificar algunas problemáticas que dieron paso a la expedición, ya en 2010, de un decreto para reglamentarlo, entre otros aspectos en lo relativo a la constitución de la reserva técnica del ramo. Adicionalmente se adelantó un análisis especial del comportamiento en el sector seguros, respecto a los ramos de cumplimiento (cúmulos por afianzado y retención máxima por riesgo) y de automóviles (tarifas), con miras a evaluar la suficiencia de la reserva técnica y el cumplimiento del límite máximo de retención.
- 2.1.16.** En relación con la estructura de mercado, se autorizó el funcionamiento de proveedores de infraestructura, entre los cuales, se destacan los sistemas de negociación de divisas y sistemas de negociación de valores del grupo ICAP, (ICAP FX y ICAP Securities Colombia S.A.) y el inicio de actividades de Tradition Colombia como sistema de negociación de divisas. De igual forma, la BVC y XM adelantaron el trámite de constitución de la sociedad Derivex S.A, que tendrá por objeto la negociación y el registro de operaciones sobre instrumentos financieros derivados que tengan la calidad de valor en los términos de los parágrafos 3 y 4 del artículo 2 de la Ley 964 de 2005, cuyo subyacente sea energía eléctrica, gas combustible y otros commodities energéticos, lo cual constituye un avance importante en el mercado.
- 2.1.17.** Se continuó con la ejecución de las actividades programadas en el Proyecto de Agencia Numeradora Nacional ANN a cargo de DECEVAL, en lo cual esta Superintendencia avanzó a través de reuniones con el mercado en su implantación, definiendo su fecha de inicio de operaciones para el 23 de marzo de 2010. En tal sentido, se expidió la Circular Externa 015 de 2009 para monitorear mensualmente el nivel de alistamiento del mercado, así como los principales factores críticos del proyecto.
- 2.1.18.** Se impartió autorización de funcionamiento de la Oficina de Representación Bulltack y de la Sociedad Comisionista Compass Group; sociedad filial del Grupo “Compass Group”, encargado de administrar Carteras Colectivas. Así mismo se

ordenó la clausura de la oficina de representación de la institución suiza Fit Forex Investment Team AG y la cancelación del permiso de funcionamiento de la sociedad Almacén S.A.

- 2.1.19.** Se realizó un acompañamiento para garantizar el traslado de los clientes, la cesión de carteras colectivas y de activos, pasivos y contratos de la sociedad comisionista Stanford S.A., la cual se inactivó en la BVC, a efectos de que no se generara un impacto negativo sobre los inversionistas y el mercado.
- 2.1.20.** Se desarrollaron actividades tendientes a contrarrestar el ejercicio ilegal de actividades del mercado de valores y de promoción y publicidad de productos y servicios del mercado de valores incluido el mercado Forex. Como resultado de dicha actividad, se intervinieron 21 entidades durante el año 2009, ordenándose la suspensión de las actividades ilegales o la disolución de las personas jurídicas y su respectiva liquidación.
- 2.1.21.** Por otra parte y con ocasión del acuerdo de integración suscrito entre las bolsas y depósitos de valores de Chile, Perú y Colombia, la Superintendencia Financiera adelantó varias actividades a efectos de acompañar dicho proceso, entre las cuales se destaca la suscripción de un Memorando de Entendimiento en materia de intercambio de información, consultas y cooperación que tiene por objeto garantizar una supervisión oportuna y efectiva.

El memorando de entendimiento es un reconocimiento de la importancia que tendrá, para el desarrollo del mercado de valores de Colombia, el proyecto de integración de los mercados accionarios de la Bolsa de Comercio de Santiago, la Bolsa de Valores de Lima y la Bolsa de Valores de Colombia. Sin duda, la integración de mercados afines es una oportunidad invaluable para que nuestras empresas encuentren en el mercado de valores una posibilidad real de financiamiento, y para que nuestros inversionistas cuenten con una variedad importante de alternativas de inversión.

- 2.1.22.** En cuanto a las actividades desarrolladas por las casas de cambio, durante el año culminado estas sociedades adelantaron procesos de conversión a compañías de financiamiento comercial en el caso de Pagos Internacionales y hacia sociedad comisionista de valores, Titán Intercontinental S.A. Dicho mercado cerró el año 2009 con una sola entidad activa y una en proceso de marchitamiento.

Adicionalmente, debemos destacar que con ocasión de la reforma financiera aprobada en julio de 2009, este tipo de entidades tienen la nominación de sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, ampliando sus actividades a otros servicios financieros, como el pago de giros nacionales, la posibilidad de celebrar contratos de correspondencia no bancarios, etc., actividades que implican un nuevo capital mínimo de \$8.100 millones partir de 2009.

## Estadísticas consolidadas sobre actuaciones adelantadas en materia de supervisión institucional en el año 2009.

### 2.1.23. Autorizaciones otorgadas

Clase de autorización	Número
Constitución de entidades	3
Posesión de directivos, revisores fiscales y otros	1,686
Fusión y adquisición	8
Escisión	1
Cesión de activos, pasivos y contratos	3
Liquidación de entidades	6
Otros procesos de reorganización	13
Emisión de acciones	3
Emisión de otros títulos	37
Estados financieros	139
Cálculos actuariales	50
Reglamentos	95
Inscripciones en el RNPMV	4,470
Cancelaciones en el RNPMV	4
Inscripciones en el RNAMEV	8
Cancelaciones en el RNAMEV	14
Otras Autorizaciones	866
<b>Total</b>	<b>7,406</b>

### 2.1.24. Actuaciones generales de supervisión adelantadas

Clase de Actuación	Número
Requerimientos de información	3,438
Ordenes impartidas	37
Entidades intervenidas	21
Visitas realizadas	179
Análisis de estados financieros	1,900
Quejas atendidas	6,816
<b>Total</b>	<b>12,391</b>

### 2.1.25. Investigaciones

Concepto	Número
Actos de formulación de cargos	59
Investigaciones archivadas	47

## 2.1.26. Sanciones impuestas

Concepto	Número
Amonestaciones (número)	9
<b>Multas:</b>	
Número	37
Valor (\$millones)	1,515
Número de otra clase de sanciones	0

## 2.1.27. Principales infracciones encontradas

Concepto	Numero
Omisión o demora en envío de información relevante	5
Omisión o demora en envío de otros informes	21
Suministro de información con errores, omisiones o inexactitudes	0
Uso indebido de información privilegiada	0
Otras conductas que afecten la integridad del mercado de valores	0
Captación ilegal	18
Incumplimiento de normas prudenciales	3
Irregularidades en materia contable	0
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	7
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	9
Otras infracciones	0

## 2.1.28. Actuaciones adelantadas contra los captadores ilegales y las personas que ejercen ilegalmente actividades que requieren autorización previa de la SFC

Concepto	Número
Personas naturales o jurídicas reportadas	346
Visitas realizadas en Bogotá	95
Visitas realizadas fuera de Bogotá	120
Visitas con resultado positivo (*)	47
Visitas sin resultado positivo (*)	161
Resoluciones expedidas con medida cautelar	39

(\*): Se entiende por resultado positivo el hallazgo de hechos objetivos y notorios que sirvan como evidencia respecto a la realización de captación ilegal o el ejercicio ilegal de actividades que requieren autorización previa de la SFC

## 2.1.29. Otras actuaciones

Clase de actuación	Número
Consultas atendidas	2,603
Atención de requerimiento de juzgados	153
Atención de tutelas	21
Otras actuaciones	3,234
<b>Total</b>	<b>6,011</b>

## 2.1.30. Estadísticas sobre entidades supervisadas a 31 de diciembre de 2009

Clase de entidad	Número
Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor	6
Almacenes Generales de Depósito	4
Bolsas Agropecuarias	1
Bolsas de Valores	1
Cámaras de Compensación de Bolsas Agropecuarias	1
Cámara de Riesgo Central de Contraparte	1
Casas de Cambio	3
Compañías de Financiamiento	29
Compañías de Seguros Generales	23
Compañías de Seguros de Vida	19
Cooperativas Financieras	7
Cooperativas de Seguros	2
Corporaciones Financieras	3
Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media	6
Entidades Titularizadoras	1
Establecimientos Bancarios	18
Fondos de Garantías	1
Fondos Mutuos de Inversión	40
Instituciones Oficiales Especiales (IOE)	11
Oficinas de Representación en Colombia de Organismos Financieros del Exterior	44
Oficinas de Representación sin Establecimiento de Comercio	8
Oficinas de Representación del Mercado de Valores	1
Oficinas de Representación en Colombia de Reaseguradoras del Exterior	9
Organismos de Autorregulación	1
Organismos Cooperativos de Grado Superior	1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Compensación y Liquidación de Divisas	1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación y Registro de Divisas	3
Sociedades Administradoras de Depósitos Centralizados de Valores	1
Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía	6
Sociedades Administradoras de Inversión	6
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación de Valores y de Registro de Operaciones sobre Valores	1
Sociedades Calificadoras de Valores	3
Sociedades de Capitalización	4
Sociedades Comisionistas de Bolsas Agropecuarias	31
Sociedades Comisionistas de Bolsas de Valores	30
Sociedades Comisionistas Independientes de Valores	0
Sociedades Corredoras de Seguros y Reaseguros	53
Sociedades Fiduciarias	27
Emisores de valores no pertenecientes al sector financiero, asegurador y bursátil	192
<b>Total de entidades supervisadas</b>	<b>599</b>

Fuente: Grupo de Registro y Dirección de Acceso al Mercado de Valores

## 2.2. SUPERVISIÓN DE RIESGOS Y CONDUCTAS DE MERCADO

La intensificación de la crisis financiera internacional que detonó en el último trimestre de 2008 generó retos importantes en términos de la supervisión en el sistema financiero. En primer lugar, la posibilidad de que la crisis global se transmitiera fuertemente a la economía local estaba latente y se detectaban los siguientes canales de transmisión:

- La desaceleración económica en economías desarrollada podría generar una desaceleración muy fuerte en Colombia impactando la actividad industrial y el desempleo. En ambos casos era de esperarse un deterioro de los principales rubros de la cartera de los establecimientos de crédito.
- El nerviosismo imperante en los mercados de valores hacía posible que en algún momento los mercados colombianos empezaran a presentar fenómenos de volatilidad que a su vez pudiera llevar a una liquidación de portafolios y a la exacerbación del riesgo de liquidez en varias industrias.

El ejercicio de supervisión por riesgos por parte de la SFC tuvo tres elementos estratégicos para atender la coyuntura ya descrita: i) Las áreas de riesgo e institucionales trabajaron conjuntamente en los cálculos que dieron origen a la reserva de utilidades que constituyeron los establecimientos de crédito por algo más de \$2 billones (43% de sus utilidades para 2008), ii) Se continuó con el ejercicio de monitoreo de las entidades con mayor interés de supervisión para acompañarlas en su senda de recuperación y iii) Se establecieron algunos focos particulares en la agenda de inspección, como se describe a continuación.

A continuación se hace una descripción más detallada de las labores más relevantes realizadas durante 2009.

### 2.2.1.1 Respecto a la supervisión del riesgo de crédito se resaltan las siguientes labores:

- Construcción de la agenda de supervisión con especial énfasis en continuar la intensa tarea de inspección de la gestión de riesgo de crédito que se inició en 2008. Se realizó una revisión de los modelos generales de provisiones de los establecimientos de crédito que presentaban mayores concentraciones en los sectores más afectados (consumo y transporte). Adicionalmente se programó un plan de inspección que buscaba revisar en detalle las calificaciones otorgadas por los establecimientos de crédito a sus diferentes deudores en busca de evaluaciones demasiado optimistas que estuvieran escondiendo requerimientos de provisiones. Como resultado de las inspecciones realizadas se le requirieron provisiones adicionales a 25 establecimientos, por un valor de \$218 mil millones.

- Validación de los mecanismos de calificación y provisionamiento por riesgo de la cartera de créditos (principalmente de la modalidad comercial) y análisis de los procesos de reestructuración de la cartera de créditos.
- Implementación y estandarización de los reportes de seguimiento conforme a la evolución de las cosechas de las carteras masivas: consumo, microcrédito y vivienda, con periodicidad trimestral.
- Participación activa en la actualización normativa que estableció el mecanismo de la constitución y uso de la provisión contracíclica.
- Atención de derechos de petición y demás solicitudes relacionadas con quejas, consultas, reliquidaciones, reestructuraciones y estudios especiales, dentro de los términos legales y conforme a los procedimientos establecidos. En desarrollo de esta labor se dieron 7.645 respuestas finales.

**2.2.1.2** La supervisión del riesgo operativo se orientó a confirmar, principalmente mediante visitas o inspecciones a las entidades, el grado de implementación de los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo operativo, la seguridad y calidad de la información. Dentro de las principales actuaciones llevadas a cabo durante el año se destacan:

- Seguimiento al cumplimiento de la ley de Habeas Data y recopilación de información de la cantidad de clientes que se acogieron al régimen de transición y obtuvieron los beneficios de exclusión del dato negativo: dos millones de clientes y 2.9 billones de pesos de cartera recuperada.
- Realización de reuniones con las entidades vigiladas sobre el proceso de atención de quejas, con el propósito de que mejoren la identificación de las posibles causas que las originan y adopten medidas correctivas efectivas. A diciembre de 2009 las quejas por canales, reportadas por las entidades vigiladas, disminuyeron en 25% con relación al 2008.
- Análisis sobre la implementación de la Circular Externa 052 obteniendo los porcentajes de avance, las explicaciones por los retrasos presentados y los costos incurridos. Adicionalmente se atendieron todas las inquietudes sobre la interpretación, alcance e implementación de la norma. A diciembre las entidades cumplieron al 100% las fases 1 y 2.

**2.2.1.3** Respecto a la supervisión de riesgo de mercado se resaltan las siguientes labores:

- Durante el año se trabajó de cerca con las entidades de los diferentes sectores vigilados en la interiorización de los principios relacionados con el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), buscando que se eleven los estándares de gestión del mismo. Para el caso de los establecimientos de crédito, dicha supervisión se realizó extra situ a través del constante monitoreo del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL). Adicionalmente se trabajó con las

otras entidades en la implementación y la no objeción de modelos de riesgo de liquidez. Adicionalmente, se trabajó con el Banco de la República y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para determinar posibles trabas que pudieran encontrar las entidades distintas de establecimientos de crédito para su libre acceso a la ventanilla de última instancia. Como resultado de dicha gestión se expidió el Decreto 1713 de 2009 y se incluyó el artículo 39 de la Reforma Financiera.

- Se desarrollaron herramientas para mejorar la supervisión extra situ de los indicadores de riesgo de liquidez, captaciones y operaciones del mercado monetario de los establecimientos de crédito.
- Se mejoraron los estándares de supervisión in situ para riesgo de mercado y derivados.
- Se avanzó en la ejecución del proyecto estratégico de valoración de portafolios a precios de mercado de acuerdo con los cronogramas propuestos. En búsqueda de una mejor y mayor calidad de información, se replanteó el objetivo del proyecto para dar más cobertura en el valor de los portafolios: el proyecto se extenderá hasta octubre de 2010 e incluirá el ajuste del aplicativo a nuevos cambios normativos para optimizar la valoración de los portafolios de las Fiduciarias y AFPs, entre otros.
- Se avanzó en la consolidación del Centro de Monitoreo como proveedor de información de primera mano de la Superintendencia, en materia de detección de eventos inusuales ocurridos en los mercados de activos financieros. Lo anterior permitió adoptar medidas de supervisión oportunas con el fin de prevenir y reprimir conductas de mercado.
- En relación con las actividades de supervisión y sanción en materia de conductas, la Superintendencia avanzó en términos de eficiencia y eficacia. En ese sentido, durante el año 2009 se respondió oportunamente ante eventos que afectaron la integridad de mercado, especialmente, en la detección y sanción de aquellas conductas de los intermediarios de valores en los que existió afectación de recursos públicos.

**2.2.1.4** Respecto al riesgo de conglomerados y gobierno corporativo, la labor estuvo orientada a consolidar algunos de los presupuestos básicos para la adecuada administración de los riesgos tanto de conglomerados como de gobierno corporativo.

Con este objetivo, se trabajó con los conglomerados vigilados en la adopción de políticas, procesos y procedimientos de administración de los riesgos derivados de su vinculación con otras entidades – riesgo de conglomerado –, con un énfasis especial en el seguimiento por parte de las matrices a la operación de sus filiales en el exterior.

Lo anterior, sin dejar de lado el trabajo sobre la revelación de la estructura de los grupos y sus beneficiarios de capital, en aras de lograr la mayor transparencia en la propiedad y el control de los mismos, tarea en la que se consolidaron los avances logrados durante el año anterior.

En cuanto al gobierno corporativo, el trabajo estuvo enfocado a fortalecer el control de la gestión entre los distintos órganos de gobierno de las entidades (Asamblea de Accionistas, Juntas Directivas, alta gerencia, órganos de control), como foco fundamental para un esquema sólido de gobierno corporativo.

Igualmente, se avanzó de forma significativa en la concientización de los vigilados sobre la importancia de prevenir y/o administrar las situaciones que puedan generar conflictos de interés. En esta materia, un gran número de entidades adoptaron regímenes de operaciones con sus vinculados que obligan a una adecuada revelación e instancias de aprobación exigentes.

**2.2.1.5** Respecto al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo se destacan las siguientes labores durante 2009:

- La supervisión se enfocó en la implementación de la etapa de Identificación del SARLAFT y de los elementos del sistema que le fueran aplicables; clientes que pudieran ser posibles captadores, procesos adelantados por otros entes de control a determinados clientes, así como programas especiales de desarrollo diseñados por el Gobierno Nacional.
- En cuanto a la cooperación con otras Entidades, se elaboró para la Dirección Nacional de Estupefacientes el informe relacionado con las acciones y resultados de esta Superintendencia en el 2008 para ser incluido en el libro del Observatorio de Drogas de Colombia.
- Se prestó apoyo a la DIAN en la expedición de la modificación de la Resolución relacionada con el SIPLA aplicable a los profesionales del cambio.

**2.2.1.6 Estadísticas de actuaciones particulares en materia de supervisión por riesgos**

A continuación se presenta un resumen estadístico de los principales trámites realizados en materia de supervisión de riesgos y conductas durante el año 2009:

**AUTORIZACIONES OTORGADAS EN EL AÑO 2009**

CONCEPTO	Número
Reglamentos	35
Otras Autorizaciones:	
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

#### INVESTIGACIONES

CONCEPTO	Número
Actos de formulación de cargos	50
Investigaciones archivadas	8

#### ACTUACIONES GENERALES DE SUPERVISIÓN ADELANTADAS

CLASE DE ACTUACION	Número
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	818
ORDENES IMPARTIDAS	25
VISITAS REALIZADAS	192
ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	42
QUEJAS ATENDIDAS	12,456
<b>TOTAL</b>	<b>13,558</b>

#### SANCIONES IMPUESTAS

CONCEPTO	Número
AMONESTACIONES (Número)	2
MULTAS:	
Número	13
Valor (\$millones)	3.166
NÚMERO DE OTRA CLASE DE SANCIONES (*)	5

(\*): cuatro corresponden a inhabilidades y una a suspensión

#### PRINCIPALES INFRACCIONES ENCONTRADAS Año 2009

CONCEPTO	NUMERO
Suministro de información con inexactitudes	1
Uso indebido de información privilegiada	5
Otras conductas que afecten la integridad del mercado	8
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	13
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	1

#### OTRAS ACTUACIONES

CLASE DE ACTUACION	NUMERO
CONSULTAS ATENDIDAS	800
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE JUZGADOS	1007
ATENCIÓN DE TUTELAS	175
OTRAS ACTUACIONES	918
<b>TOTAL</b>	<b>2900</b>

## 2.3. GESTION NORMATIVA

A continuación se presentan en forma resumida las principales actuaciones adelantadas en materia normativa durante el año 2009, dividida en 2 partes:

- Normas expedidas por la Superintendencia o en las cuales haya colaborado en forma importante.
- Proyectos normativos en desarrollo

### 2.3.1. Decretos en relación con agentes supervisados

DECRETO No.	TEMA
<b>Decreto 3885/09</b>	Por el cual se modifica el régimen de inversión de los Fondos Mutuos de Inversión sometidos a inspección y vigilancia o al control de la Superintendencia Financiera de Colombia.
<b>Decreto 039/09</b>	Por el cual se modifica el Decreto 1565 de 2006.
<b>Decreto 3886/09</b>	Por el cual se reglamenta el listado de valores extranjeros en los Sistemas de Cotización de Valores Extranjeros y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 3341/09</b>	Se definió la manera como las entidades del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores cumplirán con el deber de informar, al menos una vez al año, los distintos programas que de acuerdo con sus políticas de gobierno corporativo tengan implementados en Colombia para atender a los sectores menos favorecidos.
<b>Decreto 3886/09</b>	Se reguló el listado, negociación, custodia, administración, compensación, liquidación y transferencia de valores extranjeros. Para el efecto, el Decreto establece las definiciones de valores extranjeros y de los sistemas de cotización de valores extranjeros, y se determinan las entidades autorizadas para administrarlos previa autorización de la SFC; así como los requisitos que se deben tener para poder listarse en Colombia y sus efectos.
<b>Decreto 3680/09</b>	Registro Único de Seguros -RUS- Reglamentación artículos 78 Y 79 de la Ley 1328 de 2009. Creación de un registro en el que las personas en general puedan consultar a través de Internet si son tomadores, asegurados o beneficiarios, de pólizas de seguros expedidas por compañías de seguros que operan en Colombia y sobre las expedidas por compañías extranjeras de conformidad con las autorizaciones previstas en la ley.
<b>Decreto 450/09</b>	Modificación al artículo 4.1.2.2. de la Resolución 400 de 1995 a fin de establecer que nadie podrá ser beneficiario real de un número de acciones que represente más del treinta por ciento (30%) del

	capital social de las sociedades cuyo objeto social exclusivo es la administración de sistemas de negociación de valores o de sistemas de registro de operaciones sobre valores.
<b>Decreto 1349/09</b>	Por el cual se modifica el Decreto 4590 de 2008 relativo a las cuentas de ahorro electrónicas.
<b>Decreto 1713/09</b>	Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con las operaciones realizadas por las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia con títulos valores con espacios en blanco.
<b>Decreto 1727/09</b>	Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
<b>Decreto 3750/09</b>	Por el cual se modifica el Decreto 919 de 2008.
<b>Decreto 4600/9</b>	Modifica el Régimen de inversión de las Sociedades Administradoras de Fondos de Cesantía.
<b>Decreto 4601/09</b>	Por el cual se reglamenta el artículo 34 de la Ley 1328 de 2009 por el cual se regulan las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, estableciendo que son sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, las personas jurídicas organizadas con arreglo a las disposiciones del presente decreto, cuyo objeto social sea realizar las operaciones de pagos, recaudos, giros y transferencias nacionales en moneda nacional, así como actuar como corresponsales no bancarios, de conformidad con lo señalado en el artículo 34 de la Ley 1328 de 2009. Así mismo, en su condición de intermediario del mercado cambiario, las citadas sociedades podrán realizar las operaciones autorizadas bajo el régimen cambiario que para el efecto determine la Junta Directiva del Banco de la República.
<b>Decreto 4939/09</b>	Asesoría como actividad del mercado de valores. Se pretende adicionar la Resolución 400 de 1995, a fin de establecer que la asesoría de cualquier naturaleza para la adquisición o enajenación de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE - o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros, se considera también operación de intermediación de valores y solamente podrá ser realizada por entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con las funciones, actividades, deberes y obligaciones que le competen a los diferentes intermediarios de valores en desarrollo de su respectivo objeto legal. Esta asesoría únicamente se realizará por parte del intermediario a través de personas expresamente autorizadas para el efecto y que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores _RNPMV. También se considerará operación de intermediación en el mercado de valores y en consecuencia tendrá el mismo tratamiento establecido en este artículo, el ofrecimiento de

	servicios de cualquier naturaleza para la realización de las operaciones a que se refieren los artículos 1.5.1.2 y 1.5.1.3. de la presente resolución, o al ofrecimiento de servicios orientados a negociar, tramitar, gestionar, administrar u ordenar la realización de cualquier tipo de operación con valores, instrumentos financieros derivados, productos estructurados, carteras colectivas, fondos de capital privado u otros activos financieros que generen expectativas de beneficios económicos.
--	---

### 2.3.2. RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR SUPERFINANCIERA

RESOLUCION No.	TEMA
<b>Resolución 1099 de 2009</b>	Certifica los porcentajes de cobertura de riesgo de tasa de interés y de tasa de cambio, para efectos de la proyección de los intereses y del saldo de la deuda de los entes territoriales
<b>Resolución 1368 de 2009</b>	Aprueba la modificación a los documentos del “Sistema de Proveedor de Información para Valoración de Inversiones”, contenidos en la Resolución 1822 de 2006.
<b>Resolución 1653 de 2009</b>	Certifica los porcentajes de cobertura de riesgo de tasa de interés y de tasa de cambio, para efectos de la proyección de los intereses y del saldo de la deuda de los entes territoriales.
<b>Resolución 827 de 2009</b>	Se modifica la Resolución 1420 de 2008 para cambiar la segunda regla del régimen de transición, la cual establece el período del plan de pruebas y el inicio de la transmisión oficial por parte de las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la SFC.
<b>Resolución 1450 de 2009</b>	Por medio de la cual se incluyen las cuentas para registrar el componente contracíclico de la provisión individual de cartera de créditos en el Plan de cuentas (PUC) para el Sistema Financiero Resolución 3600 de 1988, aplicables a las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia obligadas a implementar el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio –SARC-
<b>Resolución 0959 de 2009</b>	Adiciona cuentas al PUC de la Resolución 0497 de 2003 para registrar operaciones de contracción monetaria.
<b>Resolución 1326 de 2009</b>	Modifica la Resolución 497 de 2003 para incluir como usuarios del PUC de valores a las entidades que administren Sistemas de Negociación y Registro de operaciones sobre Valores y se renombran algunas cuentas “ICAP”.

### 2.3.3. CIRCULARES EXPEDIDAS POR SUPERFINANCIERA

CIRCULAR EXTERNA No.	TEMA
<b>Circular Externa 001 de 2009</b>	Modifica el período de pruebas de la Circular Externa 062 de 2008, relacionada con la información mensual sobre las operaciones con

	tarjetas de crédito y débito de las diferentes franquicias que operan en Colombia.
<b>Circular Externa 002 de 2009</b>	Informa sobre las contribuciones del artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para el primer semestre de 2009.
<b>Circular Externa 003 de 2009</b>	Modifica el medio de envío de los formatos e instructivos relacionados con el reporte de información a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero –UIAF
<b>Circular Externa 004 de 2009</b>	Modifica las tarifas máximas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT
<b>Circular Externa 005 de 2009</b>	Precisa aspectos relacionados con la definición de la categoría "Motocarros" en las Tarifas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT.
<b>Circular Externa 006 de 2009</b>	Modifica los plazos fijados en la Circular Externa 062 de 2008 y en la proforma F.0000-145 (formato 466) denominada "Reporte Mensual de Tarjetas de Crédito y Débito".
<b>Circular Externa 007 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas al envío de información de carteras colectivas.
<b>Circular Externa 008 de 2009</b>	Imparte instrucciones relacionadas con las cuentas de ahorro electrónicas, a que se refiere el Decreto 4590 de 2008.
<b>Circular Externa 009 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas a la excepción en la obligación de diligenciar el formulario de solicitud de vinculación de clientes y de realizar entrevista.
<b>Circular Externa 010 de 2009</b>	Imparte instrucciones sobre el parágrafo del artículo 4.1.2.2. de la Resolución 400 de 1995 de la Sala General de la Superintendencia de Valores, que establece un límite máximo de participación en el capital social de los administradores de los sistemas de negociación de valores, y de los sistemas de registro de operaciones sobre valores, así como las excepciones aplicables al mismo.
<b>Circular Externa 011 de 2009</b>	Imparte instrucciones relacionadas con la transmisión de información de la reserva matemática para los productos de seguros que generan el pago de una pensión.
<b>Circular Externa 012 de 2009</b>	Modifica el Plan Único de Cuentas de las Compañías de Seguros, el Capítulo 16-1 sobre Unidades de validación de la Circular Externa 100 de 1995 y el instructivo del formato 290.
<b>Circular Externa 013 de 2009</b>	Imparte instrucciones en materia de la cobertura condicionada con cargo a los recursos del FRECH para créditos de vivienda, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1143 de 2009 y la Resolución No. 954 de 2009 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
<b>Circular Externa 014 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades supervisadas.
<b>Circular Externa 015 de 2009</b>	Modifica los numerales 1 y 4, y deroga el numeral 8, de la Circular Externa 064 de 2008 relacionada con el inicio de operaciones de la Agencia Numeradora Nacional.
<b>Circular Externa 016 de 2009</b>	Modifica el Capítulo XIII-08 de la Circular Básica Contable y Financiera referente a controles de ley sobre posición propia (PP),

	posición propia de contado (PPC) y posición bruta de apalancamiento (PBA) de los intermediarios del mercado cambiario (IMC) .
<b>Circular Externa 017 de 2009</b>	Modifica algunas proformas (instructivos y/o formatos) obrantes en el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera.
<b>Circular Externa 018 de 2009</b>	Establece cinco (5) nuevos formatos, con su respectivo instructivo, aplicables a las operaciones con instrumentos financieros derivados básicos negociados por las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
<b>Circular Externa 019 de 2009</b>	Modifica los Capítulos XIII-1 y XIII-5 sobre Controles de Ley de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), así como sus correspondientes proformas y formatos, de conformidad con los cambios contables, realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Resolución 1420 de 2008, para registrar los instrumentos financieros derivados.
<b>Circular Externa 020 de 2009</b>	Modifica algunas proformas (instructivos y/o formatos) obrantes en el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera, con ocasión de la expedición de la Resolución 1420 de 2008.
<b>Circular Externa 021 de 2009</b>	Modifica el Capítulo XVIII, haciendo algunas precisiones y aclaraciones sobre aspectos como: cartas de confirmación y contrato marco, tratamiento contable de 'swaps', factor de crédito a aplicar para el cálculo de la exposición potencial futura, entre otros.
<b>Circular Externa 022 de 2009</b>	Modifica el formato 398 sobre "Corresponsales y Banca de las Oportunidades".
<b>Circular Externa 023 de 2009</b>	Modifica el numeral primero de la Circular Externa 021 de 2009, contenido del régimen de transición previsto en la Circular Externa 025 de 2008, con el objetivo de adecuar la regla sexta de esta última, para ampliar el plazo de las instrucciones sobre el registro contable de los instrumentos financieros derivados.
<b>Circular Externa 024 de 2009</b>	Precisa aspectos relacionados con la transmisión de información de la Reserva Matemática para los productos de seguros que generan el pago de pensión.
<b>Circular Externa 025 de 2009</b>	Precisa aspectos relacionados con la publicación de los estados financieros.
<b>Circular Externa 026 de 2009</b>	Modifica los formatos F.1000-71 y F.1000-72 denominados Estados Financieros de Publicación de las Sociedades Fiduciarias.
<b>Circular Externa 027 de 2009</b>	Se modifica el instructivo de la Proforma F.0000-146 (formatos 468, 469, 470, 471 y 472) "Valoración de instrumentos financieros derivados básicos ('Plain Vanilla')", expedida mediante la Circular Externa 018 de 2009.
<b>Circular Externa 028 de 2009</b>	Modifica el Capítulo XXV de la Circular Básica Contable y Financiera, sobre las reglas relativas a las operaciones de contado.
<b>Circular Externa 029 de 2009</b>	Actualiza las instrucciones sobre fondos interbancarios.
<b>Circular Externa 030 de 2009</b>	Modifica el Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera, sobre las reglas para la valoración y la contabilización de

	inversiones.
<b>Circular Externa 031 de 2009</b>	Informa sobre las contribuciones del artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para el segundo semestre de 2009.
<b>Circular Externa 032 de 2009</b>	Imparte instrucciones sobre SOAT para vehículos eléctricos.
<b>Circular Externa 033 de 2009</b>	Modifica el Título VI, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, sobre las reglas relativas al registro de reaseguradores y corredores de reaseguros del exterior.
<b>Circular Externa 034 de 2009</b>	Modifica el Plan Único de Cuentas del Sector Asegurador.
<b>Circular Externa 035 de 2009</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 “Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio” y sus Anexos.
<b>Circular Externa 036 de 2009</b>	Modifica el régimen de inversiones de los fondos de pensiones obligatorias.
<b>Circular Externa 037 de 2009</b>	Modifica la regla sexta del régimen de transición previsto en la Circular Externa 025 de 2008, modificada por las Circulares Externas 030 y 044 de 2008 y 021 y 023 de 2009, cambiando el plazo del 1 de octubre de 2009 al 1 de febrero de 2010.
<b>Circular Externa 038 de 2009</b>	Modifica la Circular Externa 014 de 2009, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades supervisadas, ampliando los plazos para la acreditación del cumplimiento de los diferentes elementos del SCI.
<b>Circular Externa 039 de 2009</b>	Modifica el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 expedida por la anterior Superintendencia Bancaria de Colombia y el numeral 2.9 de la Circular Externa 05 de 2005 expedida por la Superintendencia de Valores, sobre cálculos actuariales por concepto de pensiones.
<b>Circular Externa 040 de 2009</b>	Actualiza, crea y elimina cuentas en el Plan Único de Cuentas (PUC) para Entidades Financieras contemplado en la Resolución 3600 de 1988.
<b>Circular Externa 041 de 2009</b>	Establece reglas uniformes para la remisión de la información relacionada con el cálculo del patrimonio técnico y el margen de solvencia de las entidades aseguradoras.
<b>Circular Externa 042 de 2009</b>	Modifica el Capítulo VI de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Reglas Relativas a la Administración del Riesgo de Liquidez”,
<b>Circular Externa 043 de 2009</b>	Modifica el capítulo VIII de la Circular Externa 100 de 1995, estableciendo el período mensual de presentación y transmisión de los estados financieros de las compañías de seguros y sociedades de capitalización.
<b>Circular Externa 044 de 2009</b>	Modifica la clasificación de negocios fiduciarios para el reporte de información a la Superintendencia Financiera de Colombia
<b>Circular Externa 045 de 2009</b>	Modifica la Proforma F.7000-18, formato 464, denominado "Ingresos por comisiones recibidas de los negocios fiduciarios.

<b>Circular Externa 046 de 2009</b>	Establece una preforma para el registro y seguimiento del nuevo esquema de provisiones introducido por la Circular Externa 035 de 2009.
<b>Circular Externa 047 de 2009</b>	Modifica el Título IX de la Circular Básica Jurídica, precisando la información mínima a reportar cuando se realice intermediación respecto de instrumentos financieros derivados en el mercado mostrador.
<b>Circular Externa 048 de 2009</b>	Modifica el régimen de transición contenido en la Circular Externa 018 de 2009, sobre los nuevos formatos aplicables a las operaciones con instrumentos financieros derivados básicos.
<b>Circular Externa 049 de 2009</b>	Modifica las proformas F.1000-44, F.0000-92, F.0000-93, F.0000-104 y F.1000-52, en virtud de la expedición de la Circular Externa 040 del 21 de octubre de 2009
<b>Circular Externa 050 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas a la divulgación de información sobre el seguro de depósitos administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras –FOGAFIN– y por el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas –FOGACoop–.
<b>Circular Externa 051 de 2009</b>	Da alcance a la Circular Externa 047 de 2009
<b>Circular Externa 052 de 2009</b>	Adopta medidas para transmisión de información relevante en el período comprendido entre el 9 al 11 de noviembre de 2009.
<b>Circular Externa 053 de 2009</b>	Imparte instrucciones relacionadas con la apertura simplificada de cuentas de ahorro.
<b>Circular Externa 054 de 2009</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995, el PUC para el Sistema Financiero y las proformas F.1000-44, F.0000-104, y F.0000-149, relacionadas con las provisiones Individuales de Cartera de Créditos
<b>Circular Externa 055 de 2009</b>	Deroga la Resolución No. 2754 de 1991, modificada a su vez por la Resolución 2798 del mismo año
<b>Circular Externa 056 de 2009</b>	Modifica del Título IV, Capítulo Tercero, subnumeral 2 de la Circular Básica Jurídica; del Capítulo XII de la Circular Externa 100 de 1995 expedida por la SFC, creación y eliminación de cuentas en el Plan Único de Cuentas (PUC) Resolución 3600 de 1998 para el Sistema Financiero, Resolución 5070 de 1991 para Fondos de Cesantías, Resolución 1720 de 1994 para Fondos de Pensiones y modificación de algunas dinámicas y descripciones.
<b>Circular Externa 057 de 2009</b>	Imparte instrucciones relacionadas con la clasificación de negocios fiduciarios para el reporte de información a la SFC.
<b>Circular Externa 058 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas a la remisión y revelación de información de los portafolios del Fondo de Cesantías.
<b>Circular Externa 059 de 2009</b>	Imparte instrucciones relativas a la remisión y revelación de información de los portafolios del Fondo de Cesantías

## **2.4. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **2.4.1. Avances en materia de políticas de protección al consumidor financiero**

- Supervisión de conductas, concentrados en procesos sensibles e importantes para el consumidor financiero.
- Revisión de los contratos, reglamentos e instructivos relativos a los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos bancarios que resultan de mayor impacto al consumidor financiero (tarjeta de crédito, crédito de consumo, libranza, crédito de vivienda).
- Utilización de las consultas y solicitudes de los defensores del cliente, del público en general y de las vigiladas como herramienta para identificar situaciones que requieren una acción por parte de la SFC. De igual manera se promovió la adopción de políticas y medidas específicas de mejoramiento, incluso como réplica de medidas eficaces tomadas en otras entidades.

### **2.4.2. Actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero**

- Celebración de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas (Cades y Supercades, Ferias PYME ANIF, Sedes 4-72 La Red Postal, Cámara de Comercio de Bogotá, Programa Acción Social y consultorios jurídicos), para la entrega de volantes y afiches a través de las cuales se imparten pautas generales de prevención, seguridad en oficinas, prevención acerca del debido uso en transacciones y cajeros electrónicos de las tarjetas crédito y débito, entre otros
- Realización de conferencias y talleres orientados a la difusión de información de interés para el consumidor financiero y de establecimiento de fundamentos para la educación financiera, en Expoinversión 2009, los Cades y Supercades de la ciudad de Bogotá, la Universidad Militar y la Universidad Externado de Colombia, para un total de 24 eventos.
- Difusión de mensajes a través del hold de espera; acerca de temas relacionados con la misión de la Superintendencia Financiera, información general de interés, entidades supervisadas, educación consumidor financiero, cómo verificar el estado del trámite, consulta de las tarifas de los servicios financieros, pautas de prevención al utilizar los cajeros automáticos y tarjetas financieras, Ley de Habeas Data, Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas SFC.
- Divulgación de mensajes a través del monitor del Punto de Contacto para las personas que visitan la sede de la SFC, acerca de temas relacionados con

Información general del Punto de Contacto, alertas de seguridad, cómo prevenir robos en el cajero automático, pautas de prevención al adquirir un producto ante una entidad financiera, decálogo para seguridad en las instalaciones de las entidades financieras, ley de Habeas Data, el proceso de quejas o reclamos ante las entidades vigiladas, el Sistema de Gestión Integrada de la SFC, importancia de la encuesta de satisfacción del cliente, seguridad en las transacciones y atención al ciudadano en el marco de la función administrativa de la SFC.

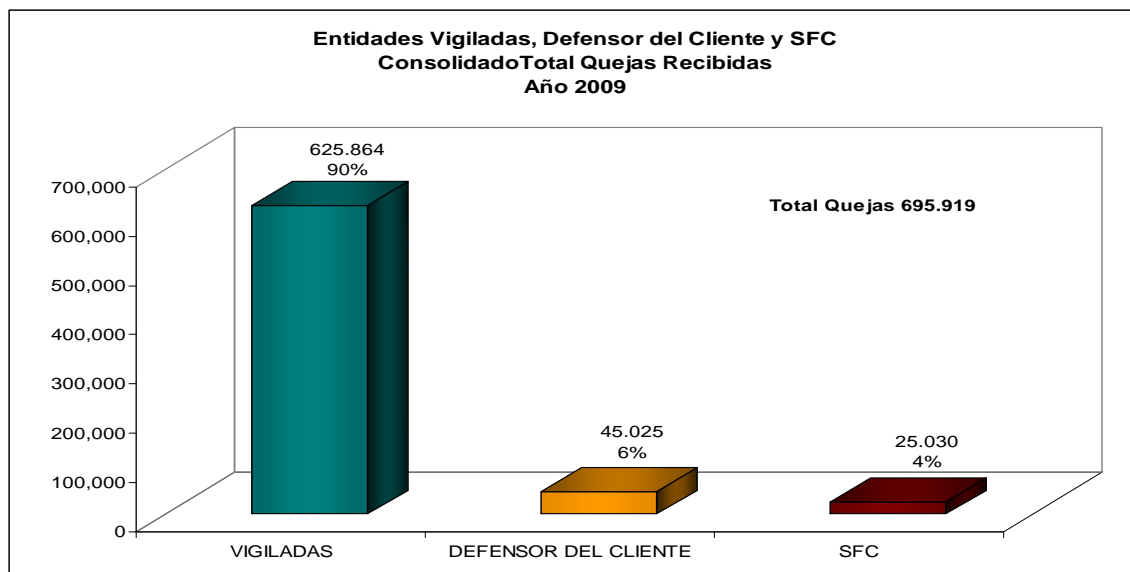
- Apertura de Espacios de Participación e Interlocución Ciudadana mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente a través del sitio Web de la SFC, en cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y el Programa Nacional de Atención al Ciudadano.
- Envío de mensajes electrónicos acerca del Programa Canales de Difusión Superfinanciera, a través del denominado “Correo Protección”, que cuenta con 453 contactos (Defensores del cliente de entidades vigiladas, establecimientos educativos, áreas de servicio al cliente de las vigiladas, consultorios jurídicos de universidades, gremios y asociaciones, entre otros.)
- Ilustración acerca del costo de los servicios que las entidades vigiladas ofrecen a los consumidores financieros (a través del sitio Web de la SFC – Enlace Tarifas Servicios Financieros) y comunicados de prensa

#### **2.4.3. Atención de quejas contra entidades vigiladas.**

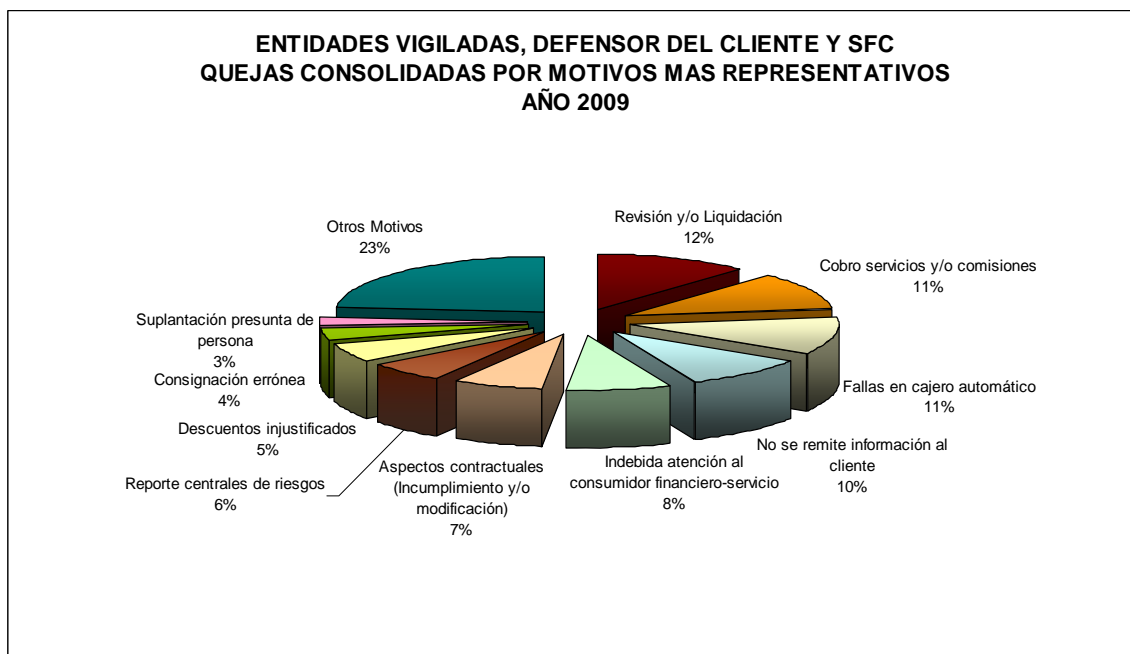
La información de quejas transmitida tanto por las entidades vigiladas como por los defensores del cliente, así como la generada por esta Superintendencia, es consolidada, analizada y presentada a la alta dirección de la SFC para su utilización como insumo de supervisión, con las correspondientes recomendaciones. El resumen de los resultados obtenidos se publica en nuestro sitio Web, para conocimiento del público en general.

Regularmente se hace seguimiento a las medidas implementadas para corregir las causas generadoras de las quejas, así como a los mecanismos de medición y control respecto de su efectividad.

Durante el año 2009 los consumidores financieros presentaron en total 695.919 quejas contra las entidades vigiladas, de las cuales el 90% se presentó directamente ante el respectivo establecimiento financiero, el 6% ante el defensor del cliente y el 4% ante esta Superintendencia.



Los motivos de queja más frecuentes fueron liquidaciones incorrectas, fallas en cajeros automáticos, inconformidad con el cobro servicios y/o comisiones, no envío oportuno de información e indebida atención al consumidor financiero, entre otros temas que se presentan en el siguiente cuadro.



## 2.4.5. Canales de Atención al consumidor financiero

Durante el año 2009 la SFC mantuvo adecuados canales para la atención de los consumidores financieros y demás personas que acuden a la entidad en búsqueda de orientación, tales como el “Punto de Contacto”, cuya función es atender personalmente las inquietudes y dudas planteadas por los usuarios del sector financiero; el “Centro de Contacto”, cuya función es brindar atención telefónica a los usuarios del sector que no puedan acudir personalmente a la entidad y el Chat, para los usuarios que realicen consultas en línea a través de Internet.

A continuación se muestran las estadísticas sobre la utilización dada por el público a cada uno de los mencionados canales.

### ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES

CANAL DE ATENCIÓN	NUMERO DE SERVICIOS PRESTADOS	
	2009	2008
Punto de Contacto	6.800	6.100
Centro de Contacto	45.752	38.921
Chat	7.777	749*
Correo electrónico	14.317	6.214

Nota: \* Las sesiones en el Chat tuvieron inicio en diciembre de 2008

## 2.5. GESTIÓN JURÍDICA

La gestión jurídica contribuye al logro de una supervisión efectiva, trazando el derrotero jurídico que debe seguir la entidad para el adecuado cumplimiento de sus funciones. Para el efecto, la SFC promueve escenarios de discusión sobre temas jurídicos puntuales que requieren unidad de criterio al interior de la entidad, adelanta estudios jurídicos, emite los conceptos a que haya lugar para unificar la posición institucional y realiza la correspondiente retroalimentación a partir de los recursos de apelación decididos y de los fallos adoptados por las autoridades jurisdiccionales.

### 2.5.1. Gestión en materia de apelaciones

Entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2009 se recibieron 61 recursos de apelación y de queja interpuestos contra las decisiones adoptadas en diferentes dependencias de la entidad. Durante dicho período, el Superintendente Financiero suscribió 77 providencias, de las cuales 6 corresponden a autos mediante los cuales negó o decretó la práctica de pruebas, y 71 a resoluciones a través de las cuales adoptó alguna decisión de fondo, cuyo sentido se muestra en el siguiente cuadro:

SENTIDO DE LA DECISIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Confirman	42	59.15
Modifican	14	19.71
Revocan	9	12.67
Otras	6	8.45
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

### 2.5.2. Gestión en materia de representación judicial

A 31 de diciembre de 2009 la SFC tenía 647 procesos vigentes, cuya cuantía estimada es de 10.5 billones de pesos

Un número importante procesos de naturaleza misional se originó en el fenómeno de captación no autorizada de dineros, en las cuales la SFC -junto con otras instituciones del Estado-, ha sido citada como parte demandada o convocada (para las diligencias de conciliación prejudicial), en 127 asuntos: 58 procesos judiciales y 69 diligencias de conciliación prejudicial -que se convertirán en futuras demandas o procesos judiciales-.

#### PROCESOS VIGENTES A 31 DE DICIEMBRE

CARÁCTER	2009	2008
<b>1.LABORAL</b>		
1.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho	252	355
1.2. Otras	13	14
<b>2. MISIONAL</b>		
2.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho:	143	146
2.2. Acciones de reparación directa.	90	73
2.3. Acciones de grupo.	41	11
2.4 Acciones populares	79	76
2.5. Acciones de inconstitucionalidad	0	1
2.6. Otras	27	30
<b>3. CONTRACTUAL</b>	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>	<b>707</b>

Para el 31 de diciembre de 2009 la cuantía de los procesos judiciales y las solicitudes de conciliación prejudicial relacionados con la captación no autorizada en los cuales la SFC ha sido llamada como parte pasiva, ascendía a la suma de 8.8 billones de pesos. La cuantía de los demás procesos distintos de los relacionados con la captación no autorizada asciende a 1.7 billones de pesos.

Como se muestra en el siguiente cuadro, el índice de favorabilidad para la SFC de las sentencias proferidas durante el año 2009 en los procesos misionales fue del 91.14% y en los procesos laborales del 66.05%.

#### RESULTADO DE LAS SENTENCIAS PROFERIDAS EN EL AÑO 2009

SENTIDO DE LA SENTENCIA	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS LABORALES
A favor de la SFC	61	78
Parcialmente en contra de la SFC	1	29
Totalmente en contra de la SFC	6	55
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>162</b>

#### 2.5.3. Atención de tutelas

Durante el año 2009 se atendió un total de 488 tutelas, frente a 327 tutelas atendidas en el año anterior. El índice de favorabilidad de estos procesos ronda el 99.2%.

#### 2.5.4. Atención de consultas

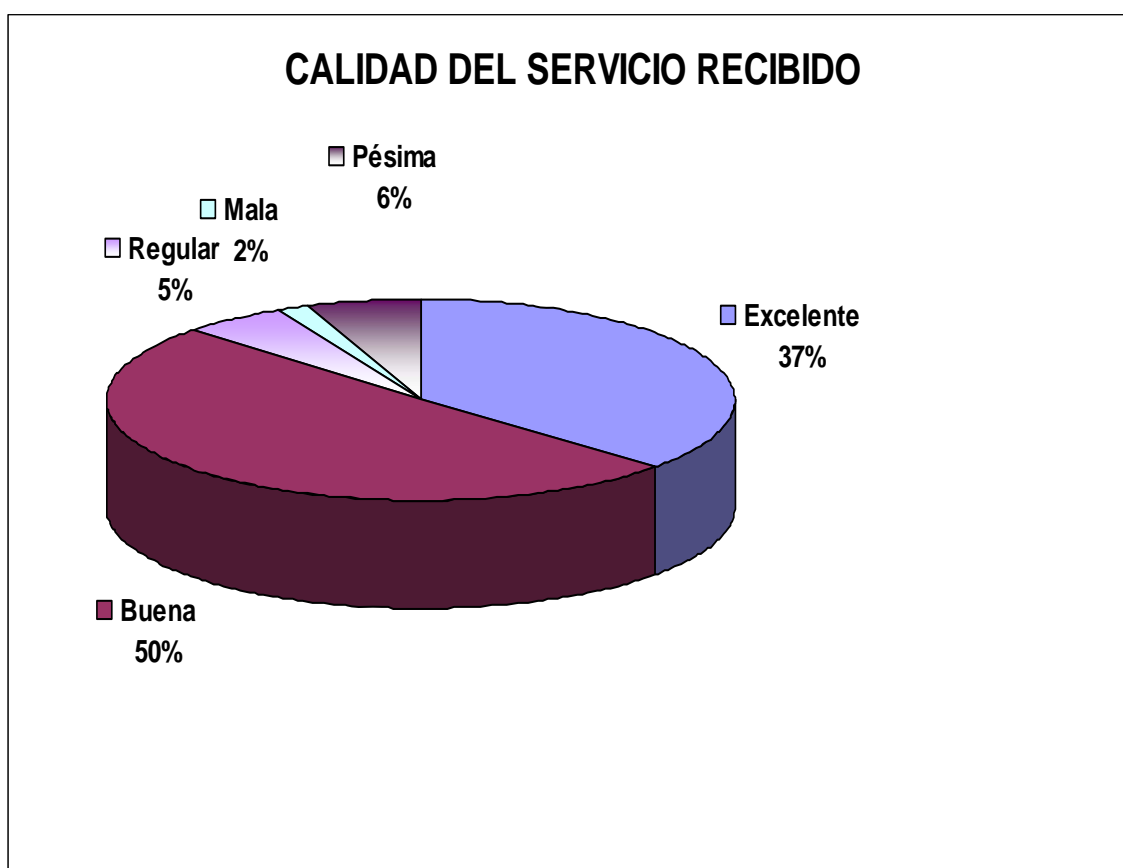
En el año 2009 se formularon 2.697 consultas externas ante la SFC. La temática de los asuntos que se consultan es muy diversa, observándose que la misma está marcada por la coyuntura económica del momento. Los diez (10) temas más consultados en el 2009 fueron los siguientes:

- Tasas de interés (normatividad, clases, límites, usura, forma de cálculo, etc.)
- Pagadiario, compraventa, casas de empeño
- Tarifas y comisiones servicios financieros, cuota de manejo
- Bases de datos (Normatividad, vigilancia, caducidad dato negativo, prescripción de obligaciones).
- Sistema financiero: estructura, requisitos constitución de entidades vigiladas; SFC: creación, atribuciones
- Títulos valores: cheque, pagaré, CDT, facturas
- Prepago de obligaciones: cobro de sanciones y liquidación de intereses pendientes de pago.
- Depósitos de ahorro: Beneficios de Inembargabilidad y entrega directa sin juicio de sucesión

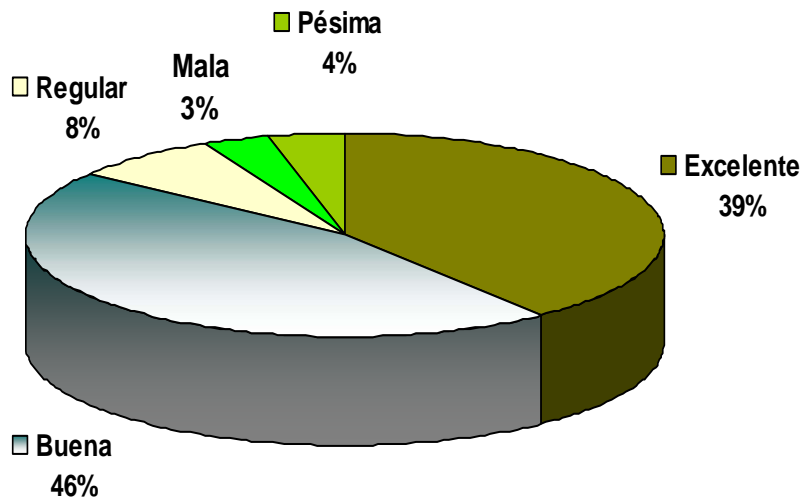
## 2.6. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA

Como uno de los instrumentos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) adoptado por la SFC, se realiza entre las entidades supervisadas y otros usuarios de nuestros servicios una encuesta para medir su satisfacción y conocer su opinión y recomendaciones de mejoramiento respecto a la atención que reciben por parte de esta entidad, utilizando para el efecto la herramienta que se encuentra en nuestro sitio Web, en el enlace **“Contáctenos / Sistema de Gestión Integrado / Encuesta de satisfacción”**.

Una vez tabuladas las respuestas recibidas hasta el 31 de diciembre de 2009, se obtuvieron a nivel consolidado los resultados que se presentan a continuación, respecto del servicio prestado por todas las dependencias de la entidad durante el año 2009.



## OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO



Las principales conclusiones derivadas del análisis de los resultados obtenidos y las recomendaciones de mejoramiento recibidos fueron los siguientes.

- En el año 2009 la SFC mejoró notablemente la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos con respecto a la situación en el año anterior.
- La actitud de servicio, la colaboración y el apoyo brindado por las diferentes áreas son muy buenas.
- Los servidores públicos de la entidad en su mayoría, demuestran tener la competencia técnica requerida para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- Debe persistirse en las acciones de mejoramiento, especialmente en lo relacionado con los esfuerzos encaminados a disminuir el tiempo de respuesta a los diferentes trámites y la automatización de los mismos, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de comunicación, como por ejemplo el sitio Web y el correo electrónico.

## **2.7. AGENDA INTERNACIONAL**

### **2.7.1. Acuerdos de cooperación**

Durante el año 2009 se llevaron a cabo dos importantes visitas a los organismos de supervisión de Panamá y El Salvador, con base en el principio No 25 de Basilea; “supervisión transfronteriza consolidada”, para la cooperación y el intercambio de información entre los supervisores, con el fin de hacer seguimiento a entidades financieras colombianas en esos países.

Por otra parte, en el mes de septiembre de 2009 la Superintendencia Financiera de Colombia entró a formar parte del Acuerdo Multilateral de Entendimiento sobre Consulta, Cooperación e Intercambio de información de IOSCO, el cual tiene por objeto establecer mecanismos que faciliten la asistencia mutua y el intercambio de información entre las autoridades que regulan y supervisan el mercado de valores en los diferentes países miembros de dicha organización. Aquellos países que no tienen restricciones para el intercambio de información con autoridades extranjeras se clasifican en el Apéndice A, y aquellos que tienen capacidad restringida para compartir información con autoridades extranjeras, pero que se comprometen por adelantar esfuerzos para eliminar dichas barreras son clasificados en el Apéndice B. La Superintendencia Financiera de Colombia forma parte del Apéndice B.

### **2.7.2. Pasantías internacionales**

Durante el año 2009 la SFC recibió a funcionarios de las Superintendencias de Bancos de Bolivia, Guatemala y El Salvador y de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, bajo la modalidad de pasantías, en las cuales se compartió la experiencia de esta entidad en el proceso de fusión de las anteriores Superintendencias de Valores y Bancaria, así como de la supervisión por riesgos.

Por otra parte, en el mes de octubre de 2009 funcionarios de la SFC visitaron la Superintendencia de Pensiones de Chile y la Superintendencia de Bancos y Seguros del Perú, para conocer la experiencia de estos países en el mercado de los multifondos, teniendo en cuenta la introducción de éstos en el país, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009.

### **2.7.3. Seminarios Internacionales**

En septiembre de 2009 se llevó a cabo en Bogotá el seminario “Supervisión efectiva y evolución del mercado de capitales”, dictado por la Securities and Exchange Comisión - SEC de Estados Unidos de América, para funcionarios de la SFC y del AMV.

Así mismo, a nivel internacional se destaca la participación en los siguientes eventos:

- Seminario Internacional “Impulso de la banca a la recuperación de las economías de América latina”, organizado por la Secretaria General Iberoamericana y donde se analizaron los diferentes retos de la banca en el

proceso de recuperación económica, con el fin de encontrar formulas que contribuyan a la pronta recuperación económica

- ASBA (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas): Asamblea anual, Minicumbre de Superintendentes de la región andina, reunión de alto nivel realizada para evaluar los desarrollos en los mercados financieros. Seminarios: "Modelos de Scoring y Rating", "Liderazgo para la supervisión bancaria – Toronto Centre", "Taller de regulación y supervisión para las Microfinanzas" y "Supervisión del riesgo operativo".
- IIMV (Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores): XI Reunión de Autoridades del Consejo del Instituto Iberoamericano del Mercados de Valores, actualización del estudio comparativo sobre la inversión colectiva en Iberoamérica, seminarios: "Limitación, alcance y responsabilidades de la función de los custodios" "XI Reunión de responsables de sistemas de Información" y "Normas internacionales de información financiera NIIF/NIC".
- IOSCO (The International Organization of Securities Commissions): 5ta conferencia del comité técnico y el seminario anual de entrenamiento
- IAIS (International Association Of Insurance Supervisors): 1era sesión de información de supervisión de solvencia para América Latina", " Reunión del subcomité para asuntos actuariales y de solvencia "(SCC) ", "Reunion anual" y 16ª Conferencia Anual".
- AIOS (Asociación Internacional de organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones): "XVII Asamblea General Ordinaria".
- Seminario de alto nivel organizado por el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Reserva Federal para países emergentes, donde principalmente se estudiaron los problemas a los que se enfrentan las economías emergentes y las limitaciones que enfrenta para el crecimiento y el desarrollo económico, así como las soluciones para enfrentar la insolvencia bancaria, crisis financiera a través de esquemas de seguro de depósitos y reestructuración bancaria.
- Primera mesa de trabajo de los reguladores de los mercados de valores de Colombia, Chile y Perú para la integración de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), la Bolsa de Comercio de Santiago (BCS) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL)

## Capítulo 3

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Dentro de la estrategia correspondiente al Sector Hacienda en el marco del SIGOB, se establecieron para todas las entidades vinculadas a este sector las dos (2) metas transversales que se señalan a continuación:

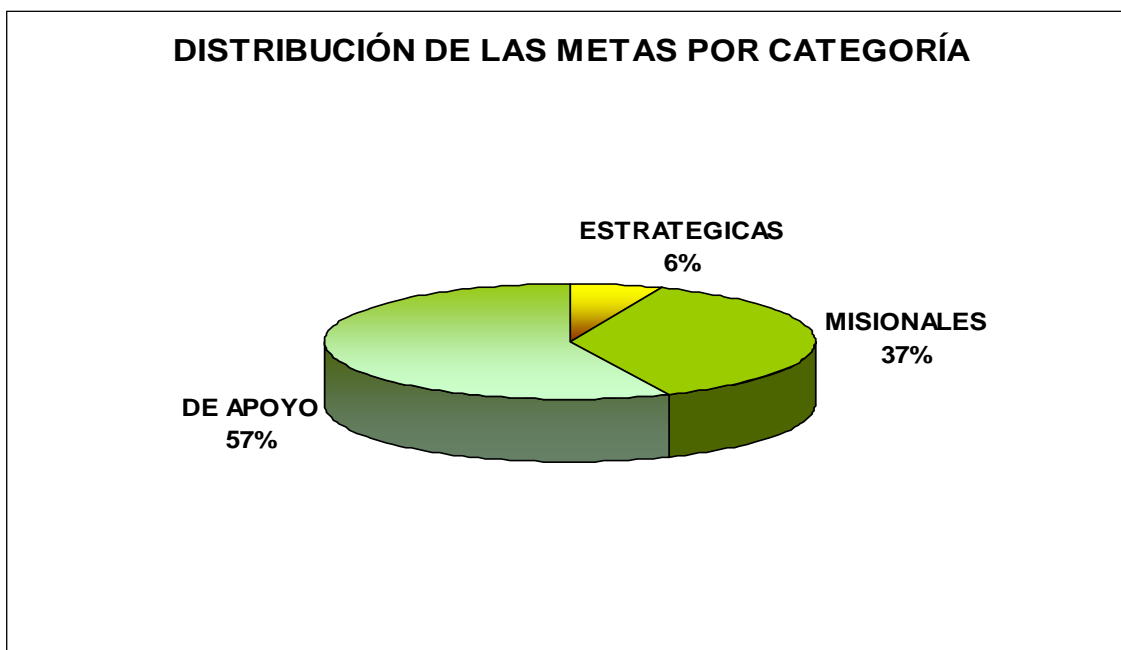
- Fenecimiento de la cuenta
- Certificación frente al Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma NTCGP 1000:2004, la cual fue otorgada por la firma SGS Colombia S.A.

Las dos metas mencionadas tuvieron un cumplimiento del 100%.

#### 3.2. METAS DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

El Plan de Mejoramiento del año 2009 tuvo su origen en las observaciones efectuadas en los informes de las auditorías gubernamentales con enfoque integral realizados por la Contraloría General de la República a la Superintendencia Financiera de Colombia para los años 2006, 2007, auditoría especial 2008 y auditoría regular vigencia 2008.

El Plan consta de 45 hallazgos, 83 acciones correctivas y 83 metas distribuidas así:



A continuación se desagregan las metas antes mencionadas, con su correspondiente responsable:

#### METAS DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

Área Responsable Líder	Total	%
Secretaría General	43	52%
Dirección de Investigación y Desarrollo	11	13%
Grupo de Planeación y Gestión de Calidad	5	6%
Delegatura Adjunta para Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercados	4	5%
Secretaría Privada del Despacho.	4	5%
Subdirección de Apelaciones y Despacho Superintendente Financiero	3	4%
Delegatura Adjunta para Supervisión Institucional	3	4%
Dirección Jurídica	2	2%
Dirección de Protección al Consumidor Financiero	2	2%
Dirección de Tecnología	2	2%
Delegatura Adjunta para Supervisión Institucional, Delegatura Adjunta para Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercados y Dirección de Investigación y Desarrollo	2	2%
Secretario del Consejo Asesor	1	1%
Despacho del Superintendente Financiero	1	1%
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

El cumplimiento de dichas metas durante el año 2009 fue del 100%

### 3.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Durante el periodo 2009 – 2010 la SFC se comprometió a adelantar siete proyectos estratégicos, los cuales se detallan a continuación, así como su cumplimiento:

PROYECTO	Cumpli- miento	Ejecu- ción	Oportunidad			% Ponde- ración	COMENTARIOS
			FFP	FFR	D		
Sistema de Información de Negocios Fiduciarios	100%	100%	31/12/09	31/12/09	0	100%	Proyecto finalizado. El proyecto entró en producción el 1 de abril de 2009
Valoración a precios de Mercado de los Portafolios de Inversión	102%	83%	26/10/09	31/12/09	-66	85%	Aunque se tiene un atraso en algunas actividades de la fase VI se han adelantado otras actividades de la fase VII correspondientes al 2010
Desarrollo de la Supervisión del Riesgo de Conglomerados	100%	100%	31/08/09	31/08/09	0	100%	Proyecto finalizado

PROYECTO	Cumpli- miento	Ejecu- ción	Oportunidad			% Ponde- ración	COMENTARIOS
			FFP	FFR	D		
<b>Solución Tecnológica Integral para el Registro de Información</b>	<b>67%</b>	<b>40%</b>	20/11/09	31/12/09	<b>-41</b>	13%	Se ha presentado un atraso en unas actividades debido a: 1. El Diseño presentado ha exigido cambios y ajustes considerables. 2. Existe un número muy alto de funcionarios que deben intervenir en el proceso de validación, lo cual exige altos niveles de disponibilidad y coordinación y que afectan la eficiencia del proceso y el cronograma de trabajo. 3. Los retrasos surgidos en el proceso de adjudicación, suscripción y legalización del contrato
<b>Marco Integral de Supervisión</b>	<b>95%</b>	<b>60%</b>	18/12/09	31/12/09	<b>-13</b>	30%	Los retrasos a las fases que estaban pendientes se debe a que falta definir el plan anual de inspección e iniciar formalmente la consultoría internacional.
<b>Diseño del Sistema de Administración de la Información de la SFC</b>	<b>88%</b>	<b>33%</b>	14/05/09	31/12/09	<b>-231</b>	20%	Al corte de noviembre, el proyecto se encuentra en un proceso de revisión orientada a definir la mejor alternativa para la adecuada culminación del mismo. Adicionalmente el consultor entregó un documento sobre el Diagnóstico que está bajo revisión de la SFC
<b>Sostenimiento, consolidación y maduración del Sistema de Gestión Integrado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	31/12/09	31/12/09	<b>0</b>	100%	Proyecto finalizado

SIGNIFICADO ABREVIATURAS:

FFP: Fecha Final Programada

FFR: Fecha Final Real

D: FFR – FFP (en días)

### 3.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DURANTE EL AÑO 2009

La ejecución Presupuestal del año 2009, presentada en el cuadro siguiente, corresponde a la ejecución de los recursos propios aprobados a la SFC. No contempla los aportes del Presupuesto Nacional, toda vez que estos tenían como destino el Pago de la Sentencia de GRANAHORRAR y la financiación de algunos gastos inherentes a los procesos de intervención a los captadores ilegales.

## EJECUCION DE GASTOS A DICIEMBRE 31 DE 2009 RECURSOS PROPIOS

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	APROPIACION DEFINITIVA		EJECUCION DEFINITIVA		% EJECUCION	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>						
Gastos de Personal	71,162.10	65,421.90	69,727.00	64,731.50	97.98%	98.94%
Gastos Generales	8,222.50	8,140.90	7,531.20	7,256.80	91.59%	89.14%
Transferencias	37,334.20	30,419.30	26,241.90	23,079.30	70.29%	75.87%
<b>GASTOS DE INVERSION</b>						
Edificio	1,340.00	2,398.00	1,327.90	2,393.10	99.10%	99.80%
Tecnología	6,541.00	7,456.40	5,890.40	7,109.90	90.05%	95.35%
Capacitación	667	1,103.60	656.8	1,062.40	98.47%	96.27%
Archivo	931	1,260.00	930.8	1,214.30	99.98%	96.37%
Biblioteca	135	50	127.8	49.9	94.67%	99.80%
Sistema de Gestión Integrado	150	190	79.2	112.1	52.80%	59.00%
<b>TOTAL CONSOLIDADO</b>	<b>126,482.80</b>	<b>116,440.10</b>	<b>112,513.00</b>	<b>107,008.84</b>	<b>88.96%</b>	<b>91.90%</b>

Los saldos de apropiación sin ejecutar registrados a 31 de diciembre de 2009, se originan básicamente en el rubro de Transferencias, cuyo porcentaje de ejecución es del 70.29%, debido a los ahorros que tuvo la entidad al no tener que pagar algunos pleitos judiciales que se estaban llevando en su contra, los cuales resultaron favorables o no fueron resueltos por las instancias judiciales en transcurso de la vigencia. En este orden de ideas, si excluimos el rubro de "Sentencias y Conciliaciones" de la ejecución presupuestal del anterior rubro, el porcentaje de ejecución total en el año 2009 asciende al 96%, la cual es considerada por la administración como altamente satisfactoria.

La apropiación presupuestal en 2009, no contempla los valores aplazados por el Ministerio de Hacienda que corresponde a:

Proyecto Edificio    \$700.0 millones  
Capacitación        \$526.0 millones

### 3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL

A continuación se presentan en forma resumida los contratos ejecutados durante el año 2009 por la SFC, así como los que se encuentran en proceso al cierre del año:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO A 31 -XII- 09	No DE CONTRATOS EJECUTADOS A 31 -XII- 09	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Contratación Directa	Adquisición de bienes		3	239.3
	Prestación de Servicios	3	5	1374.7
	Suministro			
	Mantenimiento			
	Otros	1	1	250.1
Proceso Licitatorio	Adquisición de bienes			
	Prestación de Servicios	1		785.3
	Suministro	1		470
	Mantenimiento			
	Otros			
Selección Abreviada de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización	Adquisición de bienes	2	2	735.1
	Prestación de Servicios	4		1769.5
	Publicación de avisos	1		150
	Suministro	2	1	1029.4
	Otros	3		373.7
Selección Abreviada de Menor Cuantía	Adquisición de bienes			
	Seguros	2		359.2
	Suministro			
Mínima Cuantía	Adquisición de bienes		18	106.2
	Prestación de Servicios	12	55	523.6
	Publicación de avisos			
	Suministro	1	32	188.8
	Seguros		1	5
	Arrendamiento			
	Otros			
Concurso de Meritos	Consultoría			
	Otros	1		

Por otra parte, para efectos de garantizar la transparencia en la contratación, durante el año 2009, la SFC adelantó las siguientes acciones: capacitación en el proceso, seguimiento al cumplimiento en los tiempos contratación, ajuste a la nueva reglamentación y seguimiento al plan de contratación.

### 3.6. GESTIÓN FINANCIERA

#### 3.6.1. Balance general

La estructura de la situación financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia al 31 de diciembre de 2009 es la siguiente:

#### RESUMEN DEL BALANCE GENERAL

Cifras en millones de pesos

ACTIVO	31-XII-2009	31-XII-2008	VARIACION
<b>CORRIENTE</b>	<b>42,217</b>	<b>35,925</b>	17.51%
Efectivo	469	64	634.98%
Inversiones	38,448	28,815	33.43%
Deudores	2,165	5,476	-60.46%
Otros activos	1,134	1,571	-27.81%
<b>NO CORRIENTE</b>	<b>31,165</b>	<b>29,427</b>	5.90%
Propiedades, planta y equipo	19,008	16,174	17.52%
Otros activos	12,156	13,253	-8.28%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>73,381</b>	<b>65,352</b>	<b>12.29%</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>CORRIENTE</b>	<b>201,339</b>	<b>171,563</b>	17.36%
Cuentas por pagar	193,648	163,825	18.20%
Obligaciones laborales	7,691	7,737	-0.59%
<b>NO CORRIENTE</b>	<b>71,613</b>	<b>34,119</b>	109.89%
Pasivos estimados	71,613	34,119	109.89%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>272,952</b>	<b>205,682</b>	<b>32.71%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	-199,571	-140,330	42.22%
Patrimonio Institucional	-199,571	-140,330	42.22%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>73,381</b>	<b>65,352</b>	<b>12.29%</b>

El activo de la entidad se incrementó en un 12.29% principalmente por los siguientes conceptos:

- Mayor portafolio de Inversiones en TES, valorizado a precios de mercado conforme lo establece el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública vigente.
- Disminución en la cuenta Avances y Anticipos Entregados, por la legalización del anticipo del contrato de obra del edificio sede de la superintendencia SB.1-004.2007.
- Como resultado de la legalización del anticipo mencionado, se incrementaron las Construcciones en Curso y los Muebles, Enseres y Equipo de Oficina.

Por el contrario el pasivo de la entidad se incrementó en un 32.71% principalmente por los siguientes conceptos:

- Cuentas por Pagar.- Se incrementó principalmente por la causación de intereses moratorios por la sentencia de GRANAHORRAR y por los excedentes presupuestales de la vigencia 2009.
- Pasivos estimados.- Se incrementaron por el reconocimiento de provisiones sobre demandas en contra de la entidad, conforme al manual técnico establecido en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio se vio afectado, disminuyendo a un valor negativo de \$199.571 millones.

### 3.6.2. Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental

Por su parte, la estructura de los resultados financieros de la SFC durante el año 2009, se resume a continuación:

Cifras en millones de pesos

CUENTA	2009	2008	VARIACION
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>114,014.7</b>	<b>101,420.9</b>	<b>12.42%</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION Y DE OPERACIÓN</b>	<b>166,646.2</b>	<b>109,670.6</b>	<b>51.95%</b>
<b>EXCEDENTE (DEFÍCIT) OPERACIONAL</b>	<b>-52,631.4</b>	<b>-8,249.7</b>	<b>537.98%</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>8,747.4</b>	<b>7,213.9</b>	<b>21.26%</b>
<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>	<b>11,277.7</b>	<b>33,615.3</b>	<b>-66.45%</b>
<b>EXCEDENTE (DEFÍCIT) NO OPERACIONAL</b>	<b>-2,530.3</b>	<b>-26,401.5</b>	<b>-90.42%</b>
<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>-55,161.8</b>	<b>-34,651.2</b>	<b>59.19%</b>
<b>PARTIDAS EXTRAORDINARIAS</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>33.0</b>	<b>935.4</b>	<b>-96.47%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>-100.00%</b>
<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>-55,128.8</b>	<b>-33,715.9</b>	<b>63.51%</b>

El resultado operacional del ejercicio 2009 es deficitario en \$52.631 y dicho déficit se ve incrementado en un 537,98% respecto de la anterior vigencia, debido principalmente al efecto de las provisiones sobre demandas en contra de la entidad. El déficit del ejercicio, luego de considerar las partidas no operacionales y extraordinarias, se ubicó en \$ 55.128,8 millones.

### 3.6.3. Gestión de cobro coactivo

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y 31 de diciembre del año 2009 se logró el recaudo de \$821,1 millones por concepto de multas, \$1.114.2 millones por contribuciones y \$572,2 millones por cuotas partes pensionales, para un total de recaudo durante el período, de \$2.507,4 millones.

### **3.7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El proceso de gestión del talento humano en la SFC es importante para la alta dirección y en general para toda la organización, toda vez que para el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la entidad, se debe contar con personal capacitado y con las competencias requeridas para desarrollar las funciones a su cargo.

La gestión del proceso involucra acciones dirigidas a las etapas de selección, ingreso, capacitación, bienestar, promoción, evaluación del desempeño, administración de personal y desvinculación del servicio. A continuación se relaciona la gestión realizada durante el año 2009 en los temas mencionados.

#### **3.7.1. Aprendizaje Organizacional**

Durante 2009 se ejecutaron las actividades de capacitación contenidas en el Plan Integral de Formación 2008-2009, contándose para ello con recursos tanto de presupuesto de inversión como de funcionamiento. Si bien para el año 2009 se disponía de un presupuesto inicial para capacitación por \$1.193 millones, por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se congelaron \$526 millones, quedando por inversión \$667 millones para el desarrollo de las actividades de capacitación programadas para el 2009, de los cuales se ejecutó un 98.48%.

No obstante el recorte de presupuesto, con los recursos existentes y la priorización de actividades se adelantaron 96 programas de capacitación, entre los que se dio especial atención a los temas misionales tendientes a incrementar las fortalezas y competencias de los supervisores. Cabe destacar en particular que durante 2009 se inició la Especialización en Gestión de Riesgo y Control de Instituciones Financieras en la Universidad de Los Andes, la cual fue diseñada por la mencionada institución educativa con el apoyo de la SFC, con el propósito ulterior de establecer una carrera para los supervisores, la cual deberá tener continuidad durante los próximos años. El mismo se manejará como un programa que será obligatorio para los servidores de la entidad que tengan a su cargo funciones de supervisión, y a él ingresó ya un primer grupo integrado por 14 supervisores seleccionados por las áreas.

Así mismo, se brindó formación a los servidores públicos de la Superintendencia Financiera, tanto en los aspectos propios de sus áreas de desempeño, como en temas de habilidades gerenciales, comunicación, trabajo en grupo, la Estrategia de Gobierno en Línea y diversos aspectos de gestión que fortalecen sus competencias laborales. Se continuaron los entrenamientos mediante multiplicadores institucionales, inscripción en programas abiertos y estructuración de programas cerrados; se adelantaron procesos de reinducción dirigidos a la totalidad de los funcionarios y se realizaron los programas de inducción para todos los nuevos funcionarios, los cuales involucran un componente de formación virtual.

### **3.7.2. Estímulos e incentivos**

En cumplimiento del Plan de Estímulos para el 2009, se seleccionaron los mejores empleados y el mejor equipo de trabajo de la entidad para el año anterior, de acuerdo con las políticas adoptadas para el efecto. Dentro de los incentivos entregados a los empleados con desempeños sobresalientes, el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano aprobó 17 créditos para educación formal, por valor de \$59 millones, a través del fondo para capacitación que se tiene bajo el convenio con el ICETEX.

### **3.7.3. Bienestar y Salud Ocupacional**

En la búsqueda permanente de estrategias que permitan optimizar en la entidad el desarrollo de los funcionarios en las áreas laboral, afectiva, familiar y social, durante el año 2009 se diseñaron y ejecutaron actividades orientadas a brindar espacios de sano esparcimiento a los funcionarios y a sus familias, con miras a fortalecer las relaciones interpersonales. Para el efecto se contó con el apoyo de la caja de compensación familiar COMPENSAR, a la que se encuentra adscrita la SFC, así como de los Fondos de Empleados de la Superintendencia SUPERFONDOS y FONVALORES y la Cooperativa Multiactiva Interactiva Familiar de la Superintendencia Financiera.

En materia de salud ocupacional, durante 2009 se ejecutaron las actividades establecidas en el plan anual y otras en unión con la ARP SURA, como aseguradora de riesgos profesionales de la Superintendencia.

### **3.7.4. Cultura y clima de la organización**

Continuando con el objetivo que se traía desde el año 2008, durante 2009 se adelantaron talleres y actividades que involucraron a todos los funcionarios de la entidad y cuyo propósito fue alinear la cultura corporativa con la evaluación del desempeño y el sistema de calidad, mediante el fortalecimiento de competencias laborales y valores corporativos, y que tuvieron como eje central la adopción y ejecución de acciones de mejora del clima laboral en cada una de las dependencias.

### **3.7.5. Gestión del talento humano en relación con el PDA**

Durante 2009 la SFC adelantó las actividades establecidas en el Plan de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda para la línea de política de “Desarrollo del Talento Humano Estatal”, relacionadas con el “Fortalecimiento de la Red Sectorial de Capacitación y Bienestar”.

### 3.7.6. Planta de personal

En el siguiente cuadro se resumen los cambios en la planta de personal de la SFC entre 2009 y 2008.

NIVEL	Número de cargos de planta		Número de cargos provistos		Número de cargos vacantes	
	31-XII-08	31-XII-09	31-XII-08	31-XII-09	31-XII-08	31-XII-09
Directivo	56	56	56	56	0	0
Asesor	103	103	97	99	6	4
Profesional	399	399	393	393	6	6
Técnico	80	80	78	80	2	0
Asistencial	194	194	163	168	31	26
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>832</b>	<b>832</b>	<b>787</b>	<b>796</b>	<b>45</b>	<b>36</b>

### 3.7.7. Vinculación y evaluación de los gerentes públicos.

En cumplimiento de lo establecido en la ley 909 de 2005, durante 2009 se evaluaron los acuerdos de gestión suscritos por los gerentes públicos de la entidad en el 2008 y se concertaron los correspondientes al 2009.

Así mismo, previos los procesos de selección correspondientes, se vincularon nueve (9) gerentes públicos, en razón a renunciaciones presentadas por los anteriores titulares.

### 3.7.8. Evaluación del desempeño

En 2009 se implementó el instrumento transitorio de evaluación de desempeño diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil y se evaluaron los funcionarios de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción y provisionales de la entidad, dentro de los períodos establecidos en la norma.

### 3.7.9. Reconocimiento y pago de pensiones

La nómina de pensionados liquidada a 31 de diciembre de 2009 se encontraba conformada por 633 pensionados, con un costo de \$1.227 millones mensuales. En cumplimiento de esta obligación, la Superintendencia Financiera durante el 2009 efectuó 13 reconocimientos de pensión y 8 sustituciones pensionales. Así mismo, se efectuaron durante 2009 pagos por conciliación del denominado “Fomento al Ahorro”, por la suma de \$46.1 millones, correspondientes a 2 pensiones reliquidadas.

Por sentencia judicial se reliquidaron 31 pensiones en las que se ordenó incluir otros factores salariales. La suma cancelada por este concepto fue de \$925.7 millones

Durante el año 2009 se emitieron y pagaron 17 bonos pensionales a favor del Seguro Social por valor de \$2.348.5 millones y 2 a favor de los Fondos Privados de Pensiones por valor de \$246.0 millones. Por concepto de cuotas partes pensionales se recaudaron \$1.433.2 millones y se pagaron \$2.034.5 millones.

### 3.7.10. Comisiones al interior y exterior del país

Se confirieron mediante acto administrativo 672 comisiones al interior y al exterior del país, las cuales tuvieron un costo total de \$1.238.1 millones.

### 3.7.11. Sentencias pagadas en 2009

Se liquidaron y elaboraron los actos administrativos correspondientes a la ejecución de 7 sentencias laborales de cesantías, orden de nombramiento y pago de salarios y prestaciones dejados de percibir. El valor total pagado por sentencias durante el año 2009 asciende a la suma de \$938.464.629.

## 3.8. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

A 31 de diciembre de 2009 la SFC había dado cumplimiento a 61 de los 65 criterios exigibles al cierre del año 2009, según el calendario establecido en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, así:

FASE	NÚMERO DE CRITERIOS EXIGIDOS	NÚMERO DE CRITERIOS CUMPLIDOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Información en Línea	46	46	100.0%
Interacción en Línea	10	9	90.0%
Transacción en Línea	10	6	60.0%

Los criterios vencidos que se encuentran sin cumplir son los siguientes:

- Formularios para descarga o diligenciamiento en línea
- Plazos de respuesta
- Suscripción a servicios de información al teléfono móvil
- Racionalización y automatización de trámites

Dichos criterios se encuentran en desarrollo, y se espera darles cumplimiento a 1º de junio de 2010, siempre y cuando lo permitan las restricciones establecidas dentro de la política de austeridad presupuestal y se determine la viabilidad jurídica de algunos de los criterios pendientes, teniendo en cuenta la naturaleza y características específicas de la SFC.

## **Capítulo 4**

### **CONTROL INTERNO**

#### **4.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Los avances efectuados por la SFC durante este periodo en materia de fortalecimiento del Sistema de Control Interno han sido fundamentales como herramienta para la mejora del desempeño institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En tal sentido, durante el año 2009 la SFC avanzó en la consolidación del Modelo Estándar de Control Interno-MECI 1000:2005 y en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004. En forma complementaria, se implementó el Modelo de Riesgos Operacionales NTC 5254, como herramienta fundamental en la gestión preventiva de la organización.

Como resultado de lo anterior, en diciembre de 2009 la SFC obtuvo la certificación en ISO 9001:2000 y en la NTCGP 1000:2004 para el Sistema de Gestión Integrado de la entidad.

De otra parte, en el informe publicado en el año 2009 por la Corporación Transparencia por Colombia con los resultados obtenidos en la medición de la transparencia en la gestión de las entidades públicas colombianas, la SFC se situó en el puesto siete (7) a nivel nacional, con una calificación de 88.6%, que se considera un puntaje muy favorable y la posiciona como una de las entidades a destacar por sus esfuerzos y mejoras adoptadas en materia de practicas de buen gobierno y lucha contra la corrupción. Durante el año 2009 la institución continuó con sus esfuerzos por avanzar en estos temas.

#### **4.2. EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS**

El análisis efectuado a la gestión reportada por las dependencias de la SFC tuvo un resultado satisfactorio presentando un nivel de cumplimiento promedio del 92% a 31-dic-2009. Se evidenció el compromiso institucional en atender los 117 compromisos adquiridos, así como las eventualidades que se presentaron durante el año.

#### **4.3. GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SFC es un área que depende funcionalmente del Despacho del Superintendente, y está encargada de asesorar y evaluar los controles establecidos en la entidad.

Conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y a sus decretos reglamentarios, durante el año 2009 se adelantaron evaluaciones y seguimientos de control interno a los principales procesos misionales y de apoyo, y se atendieron oportunamente los requerimientos de entes externos.

A continuación se presenta un resumen de las actividades incluidas en el Plan Anual aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para el año 2009,

agrupadas según los roles que debe desarrollar esta oficina, según lo dispuesto en el Decreto 1537 de 2001:

Rol OCI	Gestión en 2009
<b>1. Acompañamiento y asesoría</b>	<p><b>Seguimiento al Plan Anual de Inspección:</b> se hizo una revisión a la Planeación vs. Ejecución de las visitas durante el periodo enero octubre de 2009, incluyendo la publicación en el ASIS de los informes de visita.</p>
	<p><b>Resultados Índice de Transparencia:</b> se evaluó el resultado y alcance presentado por la CTC en relación con el índice de transparencia nacional para el periodo 2006-2007, para recomendar a las áreas la elaboración de acciones de mejora.</p>
<b>2. Evaluación y seguimiento</b>	<p><b>Planificación y ejecución de las auditorías de calidad:</b> se planearon y coordinaron las Auditorías Internas de Calidad para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC-GP 1000:2004 y la NTC-ISO 9001:2000, así como los adoptados bajo la Norma 1000:2005 –MECI orientadas a proveer evaluaciones objetivas que permitieran la mejora continua a través de acciones correctivas y preventivas, y prepararan al SGI para la certificación de Calidad.</p>
	<p><b>Auditorías de Riesgos:</b> se revisó el estado del Componente Administración de Riesgos en los procesos de la entidad.</p>
	<p><b>Seguimiento al Trámite de Consultas:</b> se hizo seguimiento al tiempo de respuesta a los trámites de consultas, de acuerdo con los tiempos establecidos.</p>
	<p><b>Gestión Presupuestal:</b> se evaluó la ejecución presupuestal al cierre de la vigencia 2008, en el marco de los principios presupuestales, vigencias futuras y reservas presupuestales.</p>
	<p><b>Contribuciones:</b> se verificó el cálculo de las contribuciones para el primer semestre 2009.</p>
<b>3. Valoración del Riesgo</b>	<p><b>Seguridad de la Información:</b> se comprobaron los controles y procedimientos de seguridad existentes para la protección de la información, de manera que permitan mantener su integridad, disponibilidad y confidencialidad.</p>
	<p>Se identificaron y valoraron los riesgos de los diferentes procesos y áreas de la entidad desde la perspectiva de control interno, utilizando la metodología de riesgos basada en el estándar internacional AS/NZ 4360. A partir de los resultados priorizó el Plan de Anual de Actividades de acuerdo con el nivel de riesgo de los procesos. Igualmente, se revisó el estado del Componente Administración de Riesgos del MECI 1000:2005 en la entidad.</p>

<b>4. Fomento de Cultura de Autocontrol</b>	Se promovieron las capacitaciones en Riesgos e Indicadores para los facilitadores de los procesos del SGI, fomentando la cultura de autocontrol y valoración de riesgos en la entidad y se logró ampliar el equipo de auditores de calidad de la SFC, de 27 a 52, con el fin de habilitar e ir formando más funcionarios en los temas del SGI.
<b>5. Relación con Entes Externos</b>	Durante el periodo de la referencia, se cumplió estrictamente con la entrega de los informes solicitados por los entes de control externo en las fechas establecidas para el efecto. Dentro de los informes enviados se encuentran: Informe mensual de Austeridad en el Gasto Público, Informe de Seguimiento al Gasto de Funcionamiento en el Marco del Fortalecimiento de la Lucha contra la Corrupción, Seguimiento al Plan de Desarrollo Administrativo, Informe bimestral de hallazgos al Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, Índice de Transparencia, Informe de avance a la implementación del Sistema de Gestión Calidad y MECL, entre otros.
<b>6. Participación en Comités</b>	La OCI preparó y participó en los seis (6) Comités de Coordinación de Control Interno y Calidad, escenario de presentación de los resultados de los informes adelantados por la Oficina y de los avances registradas en el Sistema de Gestión Calidad. En este comité se ejerció la secretaría técnica del mismo. Adicionalmente, participó en los Comités de Defensa Judicial, de Coordinación del SCI del Sector Administrativo de Hacienda y en el Comité Interinstitucional de Control Interno.

El nivel de ejecución del Plan de Actividades de la Oficina de Control Interno para el año 2009 fue del 94%.

Los informes presentados por la Oficina de Control Interno sobre los procesos y actividades realizadas por las dependencias de la entidad, evidenciaron que durante el período evaluado no se revelaron hechos importantes que impidieran el normal cumplimiento de los objetivos misionales e institucionales, así como con todos los requerimientos presentados a los diferentes entes de control.

El Superintendente Financiero de Colombia, como responsable directo del sistema de control interno de la entidad, brindó el apoyo requerido a la labor de la Oficina de Control Interno y se mostró receptivo a las recomendaciones formuladas por dicha dependencia en sus informes, con miras a lograr un mejoramiento continuo de todos los procesos, misionales, estratégicos y de apoyo.

#### **4.4. GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO**

Durante el año 2009 la Oficina de Control Disciplinario de la SFC tramitó 44 quejas contra funcionarios de la entidad, cuyos motivos se detallan en el siguiente cuadro:

### QUEJAS O RECLAMOS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SFC

MOTIVO DE LA QUEJA	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
Inconformidad con el trámite dado a las quejas y derechos de petición presentados contra entidades vigiladas	24	54.55%
Presunta prestación de servicios en asuntos relacionados con las funciones del cargo dentro del año siguiente a la dejación del mismo	2	4.55%
Presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de supervisión, vigilancia y control	8	18.18%
Trato irrespetuoso a los usuarios	5	11.36%
Presunto incumplimiento de una obligación pecuniaria	1	2.27%
Omisión en el ejercicio de las funciones al no adoptar medidas oportunas respecto a empresas dedicadas a la captación ilegal	2	4.55%
Presunto constreñimiento a compañeros de labores	2	4.55%
Corrupción (*)	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100.00%</b>

(\*): Para estos efectos se entiende por corrupción “el abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.

En cuanto a las acciones adelantadas en materia disciplinaria, durante el año culminaron 54 procesos (incluyendo algunos que venían desde el año anterior), de los cuales sólo en 5 casos se encontró procedente adelantar investigaciones disciplinarias, de las cuales 2 culminaron en decisiones absolutorias y/o de archivo y 3 en decisiones sancionatorias.

### PROCESOS DISCIPLINARIOS CULMINADOS EN EL AÑO 2009

TIPO DE ACTUACIÓN		NÚMERO	PORCENTAJE
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	16	29.63%
		11	20.37%
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	2	3.70%
	Decisiones sancionatorias	3	5.56%
Decisiones inhibitorias		22	40.74%
<b>Total procesos culminados</b>		<b>54</b>	<b>100.00%</b>

A 31 de diciembre de 2009 se encontraban en trámite 27 procesos, de los cuales 19 estaban en indagaciones preliminares y 8 dieron origen a investigaciones disciplinarias.

**PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO AL CIERRE DEL AÑO**

TIPO DE ACTUACIÓN		NÚMERO	PORCENTAJE
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	19	70.37%
	Para evaluación	0	0.00%
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	5	18.52%
	En juzgamiento	2	7.41%
	Para fallo	1	3.70%
Total actuaciones vigentes		27	100.00%

Además del compromiso para el ejercicio eficaz de la potestad disciplinaria, alineado con las políticas de autocontrol que se vienen implementando dentro del MECI, resulta pertinente proseguir en el año 2010 con las actividades de prevención, ya sea a través de los boletines informativos o mediante espacios no formales con grupos o dependencias para la interiorización de los valores y un mejor entendimiento de los deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés que son vinculantes para los servidores públicos que forman parte de la SFC, con el fin de lograr una mayor aproximación y conocimiento de la materia.