

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, de desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, ha organizado una audiencia pública virtual para hacer un ejercicio de rendición de cuentas sobre su gestión en materia de protección al consumidor financiero durante el año 2010 y los proyectos para el año 2011.

Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, la rendición de cuentas, como proceso permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos sobre los principales aspectos de la gestión de la Administración Pública.

En este contexto, como cierre al período presidencial anterior, el 28 de julio de 2010 la SFC realizó una audiencia pública presencial de rendición de cuentas para el período comprendido entre junio de 2009 y junio de 2010, en la cual se informó a la ciudadanía acerca de todos los temas obligatorios señalados en los numerales 2.1 y 2.2 de la Cartilla No. 4 del DAFP "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional".

Como complemento a la audiencia pública presencial antes mencionada, esta entidad organizó una rendición de cuentas virtual, con énfasis en la transparencia y la revelación de información como condiciones esenciales para la protección del Consumidor Financiero, teniendo en consideración que según lo establecido en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010, uno de los objetivos de la SFC es la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

La mencionada audiencia se desarrollará de conformidad con el siguiente reglamento:

1. **FECHA DE REALIZACIÓN:** Diciembre 10 de 2010
2. **MODALIDAD DE LA AUDIENCIA:** Virtual
3. **HORARIO:** Inicio: 8:00 a.m.  
Finalización: 10:00 a.m.
4. **CANALES PARA FORMULAR PREGUNTAS:**  
A través del CHAT de la página [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), la dirección electrónica [rendicioncuentasvirtual2010@superfinanciera.gov.co](mailto:rendicioncuentasvirtual2010@superfinanciera.gov.co)  
En el Centro de Contacto: 419-7100  
En la Línea Gratuita Nacional: 018000 120 100



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 5. OBJETIVOS DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Presentar un informe sobre la gestión realizada por la SFC durante el año 2010 y los proyectos para el año 2011 en materia de protección al consumidor financiero.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la SFC.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución entre los servidores públicos de la SFC y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de la SFC, de manera que respondan a las necesidades y demandas de la comunidad.

### 6. OBJETIVO DEL PRESENTE REGLAMENTO

Este reglamento tiene como propósito garantizar que los interlocutores (defensores del consumidor financiero, entidades de control, miembros de la academia, grupos de veeduría ciudadana, organizaciones de la sociedad civil, entidades supervisadas y público en general) conozcan con anticipación las reglas que deben tener en cuenta para poder participar en el ejercicio de rendición de cuentas de la SFC, mediante un procedimiento efectivo y transparente.

### 7. DIVULGACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el fin de incentivar la participación en la audiencia pública de los grupos de interés a los cuales está dirigida, la SFC realizará la convocatoria correspondiente a través de los siguientes medios:

- Entre el 5 y el 10 de noviembre de 2010, a través del correo postal y/o electrónico, se invitará a los defensores del consumidor financiero de las entidades vigiladas por la SFC, así como a organismos de control, el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Corporación Transparencia por Colombia y el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.
- A partir del 10 de noviembre de 2010 y hasta la realización de la audiencia, se publicará en forma destacada en el sitio Web de la entidad [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) la invitación general a participar en el evento, así como el reglamento de la audiencia.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- A partir del 10 de noviembre de 2010 y hasta la realización de la audiencia, se realizará la divulgación de la misma, mediante mensajes grabados a través del *hold* de espera del Centro de Contacto, PBX y Línea Gratuita Nacional.
- A partir del 10 de noviembre de 2010 y hasta el 10 de diciembre, se fijarán en las carteleras de la SFC y en el Punto de Contacto, avisos promocionando la participación en la audiencia.
- Los días 11 de noviembre y 10 de diciembre de 2010 se publicará un aviso en un diario de amplia circulación a nivel nacional, informando sobre la realización de la audiencia pública virtual e invitando a participar en la misma.

### 8. INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS Y PROPUESTAS

Los defensores del consumidor financiero, miembros de la academia, grupos de veeduría ciudadana, entidades de control, organizaciones de la sociedad civil, entidades supervisadas e integrantes de la comunidad en general, que se encuentren interesados en formular preguntas, observaciones o propuestas con relación al tema de la protección al consumidor financiero, pueden formularlas a través del Chat de la entidad, que se encuentra en el sitio Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) o del correo electrónico [rendicioncuentasvirtual2010@superfinanciera.gov.co](mailto:rendicioncuentasvirtual2010@superfinanciera.gov.co). Es de advertir que sólo se atenderán preguntas y propuestas que se presenten en forma respetuosa con relación al tema objeto de este ejercicio de rendición de cuentas.

### 9. RESPUESTA A LAS PREGUNTAS Y PROPUESTAS QUE SE RECIBAN

Las preguntas y propuestas se responderán en estricto orden de llegada, a través del mismo medio por el cual hayan sido formuladas (correo electrónico o Chat).

Aquellas preguntas que por su complejidad o por falta de tiempo no puedan ser resueltas durante la audiencia, serán respondidas por la SFC en los términos previstos para la atención de los derechos de petición, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

### 10. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La SFC solicitará a las personas que participen en la audiencia pública virtual de rendición de cuentas que hagan una evaluación de la misma, respondiendo una encuesta diseñada para tal fin.

Esta entidad publicará en su sitio Web, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la realización de la audiencia pública virtual de rendición de cuentas, un informe que contenga la evaluación de la experiencia, tomando en consideración los resultados obtenidos en la encuesta antes mencionada, así como el compendio de preguntas o comentarios recibidos, con su respectiva respuesta.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)