

**RESPUESTA A PREGUNTAS RECIBIDAS DENTRO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA PERIODO JULIO DE 2009 A JUNIO DE 2010**

<b>PERSONA QUE FORMULÓ LA PREGUNTA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>
Beatriz Mosquera	¿Qué ha hecho esa Superintendencia para brindar protección a los clientes de los bancos, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, comisionistas de bolsa, etc.?	<p>Muy interesante pregunta porque nos permite dar claridad respecto a la estrategia de protección al consumidor de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Según lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en la Ley 964 de 2005, la protección de los inversionistas, ahorradores y otros consumidores financieros es el fin primordial de la SFC, lo cual se logra de manera general mediante dos vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye verificar que no se presenten prácticas lesivas contra los consumidores financieros y, en caso de detectarlas, impartir las instrucciones pertinentes y hacer un seguimiento a la forma como se corrigen.</li> <li>✓ Las políticas y actuaciones encaminadas a que se le suministre a los usuarios del Sistema Financiero la información que resulte necesaria para que cuenten con elementos de juicio suficientes para la adopción de sus decisiones relacionadas con el ámbito de competencia de esta entidad.</li> </ul> <p>Así, la protección al consumidor se da en distintas etapas de la actividad financiera y obviamente de la gestión supervisora.</p> <p>En primer lugar, un concepto esencial que algunas veces no se valora adecuadamente es el de la competencia. Cuando el consumidor financiero toma la decisión de adquirir determinado producto o servicio, lo primero que debe saber es que en el mercado hay una amplia oferta de estos servicios, por lo cual debe investigar y analizar cuidadosamente las condiciones que le ofrecen las diversas entidades, para efectos de tomar la decisión que más convenga a sus necesidades y posibilidades en relación con los productos que requiere. A este respecto, la SFC promueve la competencia, a través de la entrada que se está dando de distintos actores a los diferentes sectores de la actividad financiera, lo cual se complementa con el suministro al consumidor de información amplia sobre las condiciones y los costos de los productos y servicios financieros que ofrece la industria.</p> <p>En segundo lugar, hay un concepto relacionado con la protección contractual y en ese punto la reforma financiera fortaleció el régimen de protección contractual de los consumidores financieros, puntualizando la obligación de no incluir cláusulas abusivas en los contratos y servicios financieros. En relación con este tema, la SFC ha emitido instrucciones que obligan a las entidades vigiladas a hacer una revisión de los contratos tipo, para eliminar de los mismos aquellas cláusulas que puedan ser consideradas abusivas en el marco del nuevo régimen legal de protección al consumidor.</p>

		<p>En tercer lugar, cuando el consumidor financiero ya ha ingresado como cliente de la entidad financiera, la protección por parte de la SFC adopta varios matices. Primero el de información, exigiendo que se le proporcione al consumidor información suficiente y confiable, como por ejemplo los extractos en los cuales se indica en forma explícita qué tasa de interés o comisión se le está cobrando y cuáles son los saldos de sus productos. Adicionalmente juega un rol especial la protección en materia de riesgo operativo y de seguridad en los diferentes canales transaccionales (cajeros electrónicos, Internet y sistemas de audiorespuesta, entre otros), respecto a lo cual la SFC en los últimos años ha implementado una fuerte estrategia, que se evidencia en que por ejemplo hoy día la gran mayoría de cajeros automáticos en Colombia deben contar con mecanismos de videograbación que permiten algo tan elemental como la validación de quién es la persona que hizo la transacción, mitigando de manera significativa el riesgo de las operaciones no autorizadas o incluso el problema del fleteo. La efectividad de estas medidas se ve reflejada en la disminución en el número de quejas frente a los principales canales</p> <p>En cuarto y último lugar está lo relacionado con la etapa de liquidación de los productos, en la cual el suministro de información adecuada y oportuna juega también un papel preponderante, para que el consumidor financiero pueda verificar que se han respetado sus derechos.</p> <p>Es de anotar que las SFC utiliza las quejas de los clientes de las entidades vigiladas y los comentarios de los defensores del consumidor financiero como un insumo importante para determinar sus acciones de supervisión.</p> <p>Adicionalmente la SFC realiza actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero, para que éste tenga cada día una mayor capacidad para utilizar las herramientas disponibles para su protección.</p>
Beatriz Mosquera	¿Qué ha hecho la Superintendencia Financiera durante los años 2009 y 2010 para que las familias y las empresas tengan más acceso al crédito, a menores tasas de interés, y para que en general los costos de los servicios bancarios sean razonables?	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia no tiene la facultad de fijar las tasas de interés y comisiones que cobran los establecimientos de crédito. No obstante, esta entidad ha adoptado medidas destinadas a promover la competencia entre los establecimientos de crédito, tales como la obligatoriedad de difundir las tarifas y comisiones que cobran tales entidades por los diferentes servicios y productos que ofrecen. Adicionalmente también vela porque las entidades no incumplan el límite de usura establecido en los códigos de comercio y penal, brindando así protección al consumidor financiero.</p> <p>Aun cuando la normativa expedida por la SFC es estricta en materia de protección a los recursos del público, es importante destacar que así mismo es flexible y permite a los diferentes agentes del mercado explorar nuevas líneas de colocación (siempre que su riesgo esté evaluado), como por ejemplo las alianzas de marca compartida en las que los clientes de un almacén de cadena pueden acceder al financiamiento de productos de bienes de consumo a través de tarjetas de crédito.</p> <p>Un tema importante a tratar sobre este particular es lo relacionado con la publicación de tarifas de</p>

		<p>productos y servicios ofrecidos por las diferentes entidades vigiladas.</p> <p>Las exigencias que la Superintendencia realiza a las entidades vigiladas, en particular lo que tiene que ver con la administración de los diferentes riesgos involucrados en su actividad, buscan que las entidades administren adecuadamente el riesgo inherente a sus operaciones con el fin de garantizar la protección de los recursos del público, es decir los ahorros de los colombianos</p> <p>En el caso de créditos, para citar un ejemplo, se busca que las entidades otorguen los recursos de una forma responsable, monitoreen el cumplimiento de los pagos, se anticipen a posibles fallas en el pago derivadas de riesgos que pongan en peligro los recursos y cubran la posibilidad de que los mismos se pierdan por incumplimiento por parte de los deudores.</p> <p>La Superintendencia Financiera de Colombia establece los lineamientos que las entidades vigiladas deben seguir para identificar, medir, controlar y monitorear adecuadamente el riesgo inherente a las diferentes operaciones que realiza, buscando a través de esto entre otras cosas, que los recursos del público se encuentren debidamente administrados y protegidos.</p> <p>En concordancia con lo anterior los diferentes procesos de inspección tienen por objeto verificar el adecuado cumplimiento de las instrucciones impartidas por la SFC, y como consecuencia de esto, los balances y cifras financieras reveladas por las entidades son el resultado de la implementación de sus procesos de administración y gestión de riesgos.</p> <p>En caso de evidenciarse incumplimientos o violaciones a las normas expedidas por esta Superintendencia, ejerce su función sancionatoria de conformidad con lo establecido en los artículos 208 y siguientes del EOSF.</p> <p>Finalmente resulta importante destacar que la Superintendencia Financiera de Colombia flexibilizó los requerimientos normativos para hacer viables las cuentas de ahorro electrónico y las cuentas de apertura de trámite simplificado, con lo cual las entidades pueden llegar con productos y servicios a grupos de la población que hasta el momento no habían tenido acceso al sistema financiero.</p>
Anónimo	¿Es justo que un retiro no exitoso o una equivocación en la clave de una tarjeta débito tengan un valor de \$6.900 o una fotocopia de un extracto bancario un costo de \$3.000?	<p>Esta pregunta se refiere al mismo tema de la pregunta anterior. En adición a los argumentos ya expuestos, se considera necesario indicar que la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 2 de mayo de 1968 con ponencia del doctor Guillermo Ospina Fernández, afirmó en uno de sus apartes:</p> <p><i>"(...)no existe ley alguna que autorice al Gobierno o a la Superintendencia Bancaria [hoy Superintendencia Financiera e Colombia] para fijar las tarifas de los bancos para los servicios que prestan (...)".</i></p> <p>En consecuencia, las entidades financieras son autónomas para fijar las tarifas que cobran por</p>

		concepto de los servicios que prestan a sus clientes, siempre que tales costos les hayan sido previamente informados. Los clientes tienen total libertad para decidir si aceptan las condiciones establecidas por las entidades financieras, dado que se trata de contratos de adhesión, o si las rechazan por considerarlas inconvenientes y acudir a otra entidad.
Luis Albeiro Sierra	¿Qué medidas ha tomado la Superintendencia Financiera para disminuir los costos de la intermediación financiera?	<p>La respuesta a esta pregunta es la misma dada a las dos preguntas anteriores. Se reitera que la Superintendencia Financiera de Colombia no tiene competencia legal para regular y controlar las tarifas que cobran las entidades vigiladas por los productos y servicios financieros que ofrecen al público.</p> <p>Distintas alternativas han planteado darle a la SFC la facultad de regular las tarifas, pero se considera que un enfoque de esa naturaleza podría afectar la competencia y desmotivaría la creciente introducción de mejores tecnologías y estándares de seguridad, dado que las instituciones financieras no tendrían incentivos para mejorar las condiciones de sus productos y servicios si no pueden cobrar tarifas que los compensen por los costos adicionales en que tendrían que incurrir.</p> <p>Hecha esa aclaración se debe mencionar que la SFC ha hecho algunos ajustes normativos que buscan propiciar la prestación de los servicios financieros a menores costos para el consumidor financiero. Citamos dos casos puntuales: el régimen de cuentas de ahorro electrónico y el régimen simplificado de apertura de cuentas ahorro, para los cuales se racionalizaron en lo posible las cargas en materia de riesgo operativo y las propias de la prevención del riesgo de lavado de activos, con el fin de que la prestación de los servicios financieros fuera mucho más competitiva e interesante para el consumidor de productos y servicios de este sector. Este régimen busca la oferta masiva de productos y servicios financieros a través del esquema de banca móvil, para lo cual se expidió una regulación que atenúa las cargas de gestión de riesgos, permitiendo que las entidades obtengan una rentabilidad adecuada al tiempo que el consumidor financiero pague un precio razonable.</p>
Guillermo Peña	¿Qué ha hecho Superfinanciera para que las tarjetas electrónicas (débito y crédito) sean más seguras?	En relación con la seguridad en el manejo de las tarjetas (débito y crédito) se advierte que ésa es una responsabilidad compartida entre la entidad financiera y el cliente, quien tiene a su cargo la correcta utilización del plástico y de las claves asignadas. Esta Superintendencia, dentro del marco de sus atribuciones legales, ha expedido normas que propenden por la seguridad en la utilización de medios <sup>1</sup> y canales <sup>2</sup> de distribución de productos y servicios de las entidades por ella vigiladas, el más reciente de los cuales es la Circular Externa 052 del 25 de octubre de 2007 para clientes y usuarios, la cual fue

<sup>1</sup> Cheques, tarjetas débito y crédito, dinero.

<sup>2</sup> Por ejemplo, oficinas, Internet, Puntos de Pagos, Audio Respuesta, entre otros

		<p>incorporada en el Capítulo XII, Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y cuya implementación estaba prevista en tres etapas, la primera de las cuales inició el 1º de julio del 2008 y la última finalizó el 1º de enero de 2010, la cual puede ser consultada en nuestra página <a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a>, en el icono normatividad.</p> <p>Salvo lo indicado en el instructivo antes señalado, que es de obligatoria observancia, las instituciones vigiladas gozan de autonomía y libertad para adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estimen suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para los intereses de sus usuarios.</p> <p>En relación con la seguridad de las tarjetas débito y crédito, la mencionada Circular Externa 052/07 estableció múltiples requerimientos relacionados con los procedimientos, controles y medidas de seguridad necesarios para la emisión, transporte, recepción, custodia, entrega, devolución y destrucción de las tarjetas electrónicas.</p> <p>Se resalta que las medidas antes señaladas, exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, apuntan específicamente a mitigar el riesgo de clonación y en general de la utilización fraudulenta de las tarjetas débito y crédito.</p> <p>Algunas de estas medidas son muy sencillas, como la protección de los dispositivos de inserción de las tarjetas o el tapar los teclados de los cajeros para que no se pueda ver cuando se digita la clave. Otras medidas son más complejas, como la obligación que tienen hoy las entidades de ofrecer las tarjetas con chip. La tecnología chip tiene el alcance de mitigar en forma significativa el riesgo de clonación y ya la mayoría de establecimientos de crédito están en capacidad de ofrecerles a los usuarios tarjetas con chip.</p> <p>Finalmente es de reiterar que, como se mencionó al comienzo, la efectividad de las medidas anteriormente mencionadas no sólo depende de las entidades financieras y de esta Superintendencia, sino también, y en gran medida, del cuidado que tengan los tenedores de las tarjetas débito y crédito para seguir en forma rigurosa las instrucciones que se les han dado en materia de seguridad.</p>
Guillermo Peña	¿Qué hace Superfinanciera para que los bancos reintegren al dueño el dinero sacado de su cuenta a través de tarjetas clonadas?	<p>Frente al tema de la controversia y de la devolución, la SFC como supervisor no tiene una facultad jurisdiccional que le permita ordenarle a la entidad financiera la restitución de esos dineros, pero ha adoptado toda una serie de medidas dirigidas a prevenir la ocurrencia de esos sucesos de clonación, como se mencionó en la respuesta a la pregunta anterior.</p> <p>En el evento descrito en la pregunta, el cliente afectado por la clonación debe seguir los siguientes pasos:</p>

		<p>a. Manifestar la situación presentada al establecimiento de crédito o al defensor del cliente de la entidad, respecto de las transacciones que no reconozca como efectuadas por él, conforme a los medios contractualmente previstos. En cualquier caso, debe dar aviso inmediato del hecho fraudulento a la entidad emisora del plástico con el objetivo de que la misma realice a la mayor brevedad posible las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloquear la cuenta asociada a la tarjeta débito o a la tarjeta de crédito, según sea el caso.</li> <li>• Realizar las investigaciones que permitan establecer las causas y los responsables del hecho, y</li> <li>• Adoptar los correctivos a que haya lugar.</li> </ul> <p>b. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor financiero puede presentar su queja en el punto de contacto de esta Superintendencia, ubicado en la Calle 7 No 4 – 49 de la ciudad de Bogotá, vía fax 3507999, 3505707, o a través de nuestro sitio web <a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> link <b>consumidor financiero/quejas</b>. La competencia de la Superintendencia sobre el particular es <u>eminente</u> <u>administrativa</u> y en tal virtud no le compete indagar sobre la existencia de <b>ilícitos</b> propiamente dichos, sino de deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y sobre el particular, formular requerimientos a las entidades o iniciar los procesos sancionatorios a que haya lugar, en cada caso concreto.</p> <p>c. El trámite de queja concluye con la respuesta final otorgada al peticionario, en la cual se resuelve por parte de esta Superintendencia el punto particular y concreto del usuario del servicio financiero dentro del marco de nuestra competencia. De igual manera, se verifica que los documentos anexos a la respuesta respalden las afirmaciones o conclusiones expuestas en ella. En la medida que la respuesta de la entidad vigilada cumpla con los criterios de calidad y claridad, y con la misma se resuelva satisfactoriamente el objeto de la queja o se evidencie que la reclamación carece de fundamento, previa clarificación de lo pertinente, esta Superintendencia procede a finalizar el trámite. Por el contrario, cuando la respuesta evaluada contiene aspectos inconclusos o se encuentra que los argumentos no están debidamente sustentados en concepto de la Superintendencia, se procede a requerir a la institución vigilada para que suministre las explicaciones adicionales que se requieran, hasta obtener una solución final, dentro del ámbito de nuestra competencia.</p> <p>El cumplimiento o incumplimiento de contratos celebrados con entidades vigiladas, así como el juzgamiento de los conflictos surgidos, la determinación de responsabilidades, la declaración de derechos u ordenes de pago de daños o de resarcimiento de perjuicios ocasionados deben ser conocidos por los Jueces de la República (en lo civil, penal, etc.) o mediante los mecanismos de solución de conflicto que al efecto se hubieren allí convenido.</p> <p>Finalmente, es importante mencionar que la SFC ha propuesto, con base en su experiencia,</p>
--	--	---

		<p>evaluar la pertinencia de crear un organismo administrativo que tenga como cometido principal la resolución de las pequeñas controversias entre las instituciones financieras y sus clientes. Lo anterior implica que, como funciona en otros países, un organismo administrativo especial con facultades jurisdiccionales se ocupe de resolver esas pequeñas causas que tienen que ver con la restitución de recursos por procesos de clonación que no son reconocidos por el cliente, de manera que la persona afectada tenga la oportunidad de que se evalúe y resuelva su reclamación en un periodo muy corto, sin necesidad de ir a la justicia ordinaria, lo que implica un proceso dilatado, para saber quién tiene la razón en la respectiva controversia.</p>
Nidy Johanna Moreno	<p>¿Por qué la Superintendencia Financiera en materia de protección al consumidor financiero está remitiendo las quejas presentadas por los usuarios a las defensorías del cliente, cuando la queja se presenta ante la Superfinanciera, sin recibir respuesta por parte de ésta, pero sí remitiendo a otra entidad que menos poder tiene para exigir la respuesta al ente vigilado?</p>	<p>Aquí hay que destacar dos temas. El primero: la SFC tiene una facultad fundamentalmente administrativa sancionatoria en relación con el trámite de las quejas; la gran expectativa que tiene un consumidor cuando se interpone una queja, es que le resuelvan su conflicto, y por la arquitectura regulatoria y el régimen de la SFC, esa no es una facultad con la que cuente esta entidad.</p> <p>Por ejemplo, si hay una diferencia asociada a un retiro de un cajero que un cliente no reconoce, la SFC no puede reconocer quién tiene la razón en esa controversia, dado que es una autoridad administrativa y no judicial. La SFC sólo puede, para el caso del ejemplo, abordar esa queja desde una perspectiva administrativa, para evaluar si la entidad cumplió con las normas vigentes en materia de seguridad de los canales.</p> <p>Por lo anterior, la mejor manera de procurar la devolución del dinero del consumidor financiero, para el caso del ejemplo, es trasladar la reclamación a la entidad respectiva o al defensor del consumidor financiero de la misma, dado que es la entidad financiera la que tiene la capacidad e información requeridos para investigar el caso con la profundidad requerida y, si encuentra que el cliente tiene la razón, proceder a la devolución de los recursos.</p> <p>Por tanto, si bien en muchos casos la SFC recibe la queja y la tramita en el ámbito de su facultad administrativa, para evaluar si hubo un incumplimiento a la normativa por cuya observancia debe velar esta entidad, en otros casos encuentra que el mejor curso de acción para el interés del quejoso es que se le traslade la reclamación a la institución financiera.</p> <p>Es de señalar que en varias ocasiones las quejas han dado lugar a la imposición de sanciones a las instituciones financieras, ya sea consistentes en multas o en otras medidas administrativas.</p>
Germán Bolívar	<p>¿Porqué la falta de atención y solución real al vacío normativo derivado de la participación de fiducias públicas en el</p>	<p>Una primera precisión que debe hacerse es que para la SFC no hay distinciones respecto a los diferentes intermediarios en el mercado de valores, es decir, nuestra labor de supervisión respecto a la formación transparente de precios se destaca frente a la fiducia, ya sea pública o privada y a todos los agentes de este mercado. La SFC tiene un mecanismo de monitoreo para la detección de operaciones por fuera de mercado, las cuales hoy día por cierto no pueden ya ser consideradas como</p>

	<p>mercado de operaciones preacordadas u OTC de renta fija, que según los cálculos tiene un sobre costo para el Estado cercano al 1,5% del PIB del país y que denuncié públicamente en mayo del 2009?</p>	<p>“preacordadas”, en tanto que el régimen establecido en el 2008 eliminó la restricción de participación en el mercado sobre el mostrador u OTC, por lo que los agentes no tienen ya la necesidad de hacer esas negociaciones, llamémoslas “telefónicas bilaterales”, en forma previa al ingreso al sistema electrónico de negociación. Las operaciones que se negocian sobre el mostrador deben ser hoy día registradas en un sistema de registro que es monitoreado, tanto por esta Superintendencia como por el Autorregulador del Mercado de Valores -AMV, el cual también tiene dentro de sus funciones velar por el adecuado registro de estas operaciones y la formación de precios. Es de anotar que el mercado de renta fija colombiano tiene como una de sus características la iliquidez, razón por la cual no resulta fácil formular en ejercicio de las labores de supervisión un juicio respecto a que una operación se haya efectuado o no “en condiciones de mercado”; determinar cuáles son dichas condiciones sigue siendo una tarea que requiere de un alto fundamento técnico, y en esa medida hay elementos técnicos que se recogen en las metodologías de monitoreo tanto de la SFC como del AMV.</p> <p>Utilizando las referidas metodologías la SFC detecta comportamientos anómalos o inusuales en el mercado, o situaciones que generen sospecha sobre el eventual incumplimiento de distintas reglas, especialmente en materia de integridad. Como resultado de esta labor se han impuesto varias sanciones, algunas de las cuales se encuentran en firme y otras sobre las cuales se están resolviendo los recursos de apelación ante el Superintendente Financiero. Advirtiéndole que no se encuentra dentro de la competencia de la SFC verificar la correcta gestión de los recursos públicos, lo cual corresponde a otras autoridades, informamos que la SFC confirmó este año 3 sanciones a 3 sociedades fiduciarias, porque consideró que incumplieron los deberes propios de su régimen en el manejo y en la realización de algunas operaciones que involucraron recursos provenientes de regalías, con base en el entendimiento de la Superintendencia respecto al rol que corresponde a los administradores fiduciarios.</p>
Pedro María Romero	<p>¿Cuántas visitas realizó la Superintendencia que se hayan originado en quejas presentadas? ¿Cuántas sanciones se han producido como consecuencia de estas investigaciones?</p>	<p>En el periodo objeto de la Rendición de Cuentas la Superintendencia Financiera de Colombia realizó once visitas que tuvieron como origen o propósito evaluar las quejas recibidas. Adicionalmente, en muchas de las visitas practicadas entre junio de 2009 y junio de 2010 se revisó el proceso de atención de quejas y reclamos, tomando como referencia para el efecto muestras de las quejas recibidas en la Superintendencia.</p> <p>En el mencionado periodo se impusieron cinco sanciones a igual número de entidades, por infracciones que incluyen fallas en la atención de quejas y reclamos, por un valor total de \$ 951 millones. Adicionalmente, hay un pliego de cargos en proceso de notificación.</p> <p>De otra parte, cabe resaltar que la SFC, ha efectuado 269 visitas (224 en 2009 y 45 en 2010) tanto a Captadores Masivos y Habituales, como a entidades no vigiladas, las cuales son derivadas de quejas e información en general sobre actividades ilegales, propias de las entidades vigiladas.</p>

Luis Albeiro Sierra	¿Por qué se dio el boom de las captaciones ilegales de recursos en Colombia?	<p>Respecto a esta pregunta es del caso advertir que, si bien se han formulado muchas opiniones sobre el particular, todavía no se ha realizado un estudio profundo respecto a las razones de este fenómeno en nuestro país, el cual por su gran impacto amerita un estudio serio, realizado por expertos interdisciplinarios, que analicen con objetividad las razones sociológicas, culturales, psicológicas y económicas que llevaron a miles de ciudadanos a arriesgar su dinero, entregándolo a personas que, si bien les ofrecían una rentabilidad que evidentemente excedía con creces la que podía brindarles no sólo el sector financiero sino cualquier negocio lícito, tenía involucrado un riesgo muy alto, que no era desconocido para la mayoría, ya que además de las advertencias que sobre el particular habían hecho las autoridades y algunos medios de comunicación, existen varios antecedentes históricos de defraudaciones hechas por captadores ilegales, tanto en nuestro país como en el exterior.</p> <p>La SFC como resultado de su gestión en estos últimos tres años observa con suma preocupación que el auge de las denominadas “pirámides” se facilitó debido a que un alto porcentaje de nuestra sociedad tolera el apetito exagerado de utilidades, sin preocuparse por la legalidad de su origen, haciendo caso omiso del riesgo gigantesco asociado a las mismas y desatendiendo todas las advertencias que se les formularon, con lo cual arriesgaron en forma irresponsable su patrimonio y el futuro de sus familias.</p> <p>El Gobierno Nacional, y en especial la SFC, tienen un gran compromiso para acercar la industria financiera formal a la población que tiene la capacidad de ahorrar. Si bien muchas personas que invirtieron en “pirámides” lo hicieron endeudados, otros lo hicieron con recursos propios, que sin duda pudieron haber canalizado a través del sistema financiero legal, el cual ciertamente no les ofrece (ni podrá ofrecerles nunca) rentabilidades comparables a las de los captadores ilegales, pero que sí les brinda seguridad, en virtud de la regulación y supervisión del Estado, que se refleja en adecuados sistemas de gestión de riesgos y mecanismos de protección al consumidor financiero. El fenómeno de las denominadas pirámides evidenció que en distintos lugares del país hay un importante nivel de ahorro que no se lleva a las entidades financieras formalmente constituidas y vigiladas, las cuales les ofrecen un amplio portafolio de opciones para invertir: certificados de depósito a término, productos del mercado de valores, productos fiduciarios y otras alternativas adecuadas para quienes tienen capacidad de ahorrar y el compromiso de invertir en Colombia.</p> <p>Es claro que hubo un tema cultural que debemos explorar de una manera mucho más juiciosa y frente a nosotros tenemos el reto de acercar el sistema financiero formal a toda la población, propiciando que se ofrezcan condiciones más atractivas para el ahorro y continuando con la represión decidida a todos los operadores ilegales. Pero es del caso mencionar que permanentemente seguimos detectando nuevos casos de actividad financiera no autorizada, por lo cual una vez más prevenimos a la ciudadanía para que sea cauta en el manejo de su dinero. No es posible que a pesar de todos los casos que se han detectado, investigado y sancionado, con toda la publicidad que se ha dado a las</p>
---------------------	--	---

		<p>enormes pérdidas sufridas por un grupo importante de nuestros conciudadanos a manos de los captadores ilegales, todavía haya personas que sigan entregándoles su dinero imprudentemente. Muy poco puede hacer el Estado si la ciudadanía no adopta las mínimas medidas requeridas para la protección de su patrimonio.</p>
Santiago Muñoz	<p>¿Cuál es el resultado de las normas sobre lavado de activos, su impacto en materia de contratación pública y cuáles son los casos más señalados en la práctica?</p>	<p>La SFC, en desarrollo de las normas contenidas en los artículos 102 a 105 del Capítulo XVI del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (ESOF) sobre Prevención de Actividades Delictivas, en consonancia con el artículo 22 de la Ley 964 de 2005 y demás normas complementarias, expidió las Instrucciones Relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), contempladas en el Capítulo Décimo Primero del Título I de la Circular Básica Jurídica de 1996, cuya finalidad no es perseguir el delito, acción que corresponde a las autoridades judiciales, sino que las entidades vigiladas implementen su propio sistema para administrar este riesgo, con el fin de prevenir que sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.</p> <p>EL SARLAFT tiene un fin preventivo, cual es el de prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo (en adelante LA/FT) y otro de <i>control</i>, cuyo propósito es el de detectar y reportar a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.</p> <p>Así, con base en los resultados obtenidos en las visitas de inspección y las respuestas a los requerimientos de información que esta Superintendencia realiza para verificar el cumplimiento del SARLAFT, puede concluirse que la normatividad expedida es efectiva para el logro de sus objetivos, lo que significa que el sistema financiero colombiano está razonablemente protegido contra el LA/FT, situación que ha llevado a que los delincuentes busquen otros medios para la realización de sus actividades.</p> <p>De otra parte, debe señalarse que el SARLAFT contempla cuatro (4) factores de riesgo, es decir cuatro agentes generadores del mismo: Clientes<sup>3</sup>, Productos<sup>4</sup>, Canales de distribución y Jurisdicciones. Ahora bien, en relación con el tema de la contratación pública, si bien la norma no se</p>

<sup>3</sup> El numeral 1.3 del Capítulo Décimo Primero citado define Cliente como “toda persona natural o jurídica con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad.”

<sup>4</sup> El numeral 1.5 del Capítulo Décimo Primero citado define Producto como “las operaciones legalmente autorizadas que pueden adelantar las entidades vigiladas mediante la celebración de un contrato (V. gr. cuenta corriente o de ahorros, seguros, inversiones, CDT, giros, emisión de deuda etc.).

		<p>refiere específicamente a este tipo de contrato, si individualiza dos tipos de personas que están estrechamente ligadas con la inquietud: las “personas públicamente expuestas” y los “beneficiarios finales”<sup>5</sup>.</p> <p>Los primeros corresponden a aquellos clientes nacionales o extranjeros que por su <u>perfil</u> o por las <u>funciones</u> que desempeñan pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LA/FT, como son quienes por razón de su <u>cargo manejan recursos públicos</u>, <u>detentan</u> algún grado de <u>poder público</u> o gozan de reconocimiento público. Respecto de éstos, la norma obliga a las entidades, no sólo a que diseñen mecanismos que permitan <u>identificarlos</u>, sino a que pongan en práctica <u>procedimientos de control y monitoreo más exigentes respecto de las operaciones que realizan</u>”. Los segundos incluyen a las personas naturales o jurídicas que no son clientes, pero son los <u>propietarios o destinatarios de los recursos</u> o bienes objeto del contrato, o <u>que se encuentran autorizadas o facultadas para disponer de los mismos</u>. En este último caso, la entidad deberá verificar el documento que acredita dicha facultad o autorización.</p> <p>De lo anterior es claro que las normas a que se ha hecho referencia fueron diseñadas -entre otras- para que tengan un fuerte impacto en materia de contratación pública, pues su aplicación obliga a que las entidades vigiladas tengan claramente identificadas las personas que contratan con ellas para el suministro de un producto que involucra recursos públicos, como pueden ser el depósito, la inversión o la administración de tales recursos, y a que apliquen respecto de tales personas y de los productos contratados el SARLAFT, a fin de que puedan detectar las operaciones inusuales que se realicen, y reportar las que determinen como sospechosas, para que las autoridades competentes de perseguir el LA/FT tengan información clara y confiable, indispensable para el cumplimiento de tal objetivo.</p> <p>Respecto a su solicitud para que se le informe cuáles son “<i>los casos más señalados en la práctica</i>”, debe reiterarse lo señalado en los dos párrafos iniciales de esta respuesta, en cuanto a que no es el objetivo de esta Superintendencia investigar casos de LA/F, sino velar porque las entidades vigiladas implementen su SARLAFT y lo cumplan de acuerdo con los requisitos establecidos en el marco legal que les resulte aplicable.</p> <p>Finalmente le informamos que, en caso que desee consultarlos, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Ley 964 de 2005 y la Circular Básica Jurídica se encuentran publicados en nuestra página Web <a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> icono: Normativa</p>
--	--	---

<sup>5</sup> En el numeral 4.2.2.1.1.3. del Capítulo Décimo Primero citado, se encuentra la definición de “Personas públicamente expuestas” transcrita y en el numeral 1.3 la de “beneficiario final”.

Anónimo	La industria aseguradora tiene una dinámica muy particular y a veces pareciera que el ejercicio de supervisión no marcha al mismo ritmo. ¿Se conocerá pronto la modificación sobre el establecimiento de la retención neta para las aseguradoras?	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia ha dedicado poco más de seis meses a la elaboración del proyecto de circular de retención neta a que usted se refiere, labor que involucra un importante componente técnico y a la cual se han vinculado representantes de la industria aseguradora y agentes del mercado reasegurador mundial. De acuerdo con los procedimientos de la SFC y en el marco de las políticas de transparencia y democracia participativa, el proyecto inicial se publicó en nuestro sitio Web para que los interesados en el tema pudieran formular sus comentarios y sugerencias. Una vez vencido el plazo fijado para el efecto, se procedió a evaluar los comentarios recibidos y a realizar los ajustes que se consideraron pertinentes.</p> <p>En la actualidad se está efectuando la última revisión del proyecto ajustado, con la participación del gremio asegurador, y se espera expedir la circular correspondiente en las próximas semanas.</p>
Luis Albeiro Sierra	¿Sobre qué temas y asuntos la Defensoría del Cliente tiene la potestad para conciliar?	Respecto a todas las entidades obligadas a contar con la figura del defensor del consumidor financiero (DCF), es necesario esperar la expedición del decreto sobre conciliación en la institución de la Defensoría del Consumidor Financiero, el cual se colgó para comentarios hace algunos días en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público ( <a href="http://www.minhacienda.gov.co">www.minhacienda.gov.co</a> ); en dicho proyecto se establecerán los lineamientos de la competencia de los DCF respecto de su función de conciliación, lo que determinará de una parte la existencia de un régimen especial o no (en este último caso se seguiría con el esquema establecido en la Ley 640 de 2010), y de otra, lo relativo al alcance de la función de conciliación para las entidades que aunque vigiladas por la SFC sean de naturaleza pública.
Luis Albeiro Sierra	¿Cual será el trámite que se surtirá sobre el proceso de la conciliación?	De igual forma corresponde estar atentos a la expedición del decreto mencionado en la respuesta a la pregunta anterior, sobre la función de conciliación para los DCF, pues podría consagrarse un procedimiento especial al respecto. De no ser así, se entendería que se sigue el procedimiento establecido en la Ley 640 de 2001.
Luis Albeiro Sierra	¿A través de qué medio se notificó a los entes vigilados en relación con la obligación de agotar la conciliación para efectos de la reclamación o queja?	<p>Es de advertir que el Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 comenzó a regir el 1o. de julio de 2010, tal como lo estableció el artículo décimo del mismo, motivo por el cual desde tal fecha la previsión resulta de obligatorio cumplimiento por parte de entidades vigiladas, defensores del consumidor financiero y, evidentemente, los propios peticionarios, sin que se requiera ninguna notificación adicional.</p> <p>Por otra parte, en cualquier etapa del trámite de quejas el consumidor financiero puede solicitar la conciliación, si el asunto lo permite, en los términos de lo establecido en el numeral 3 del artículo 5° del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, que a la letra establece:</p> <p><i>“Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al</i></p>

		<p>consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.”</p>
Luis Albeiro Sierra	<p>En el literal b, Art. 13 de la Ley 1328 de 2009, se establece conocer y resolver en forma objetiva las quejas que se presenten, a lo cual me permito solicitar aclaración en relación a lo manifestado a través de la Sentencia C 1150 de 2003 del pasado 02 de Diciembre, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Montealegre Lynett, en donde en sus consideraciones, aclara el concepto de resolver, el cual no se encuentra claramente establecido en la Ley de la referencia.</p>	<p>La sentencia por Usted citada en varios apartes de sus considerandos señala los alcances de la función de resolver quejas, así:</p> <p><i>“Igualmente, la facultad esencial del defensor del cliente (resolver quejas individuales) es, para todos los efectos, distinta a la de inspección y vigilancia, pues no tiene la competencia expresa para imponer sanciones ni para declarar responsabilidad administrativa. (...)</i></p> <p><i>Esto indica que el defensor del cliente es una instancia mediadora al interior de las entidades financieras, que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, servir de instancia de autocomposición de conflictos y procurar que ciertos asuntos sean tratados por la entidad y el cliente, aunque ello no elimine la competencia de la Superintendencia Bancaria. En este orden de ideas, el diseño legislativo de la figura del defensor del cliente no suscita particulares problemas constitucionales.</i></p> <p>(...)</p> <p><i>iii) tampoco es admisible, desde el punto de vista constitucional, aceptar que la competencia para resolver quejas sea una competencia paralela o una prolongación de las funciones de la Superbancaria. Ello es consecuencia necesaria del carácter que la ley le ha dado a la figura del defensor del cliente de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. (...)</i></p> <p>(...)</p> <p><i>Además de lo anterior, es claro que el defensor del cliente tiene una carga de diligencia en cuanto al examen de la queja. Así, antes de dar trámite a cualquier queja que sea presentada por un usuario, en relación con la prestación del servicio (ámbito propio del defensor), deberá examinar la seriedad de la misma antes de emprender cualquier diligencia, pues ello genera no sólo eficacia en su labor, sino que lo habilita en cuanto a la competencia que le corresponde. Esta carga de diligencia surge, porque el defensor del cliente no debe ocuparse de asuntos que no constituyan una queja real dentro de un marco mínimo de razonabilidad o que no se encuadran dentro de su estricto marco de funciones.</i></p> <p>(...)</p> <p><u>La resolución de las quejas de que se ocupa el defensor del cliente se encuentra en el marco de las funciones de mediación</u>, tal como quedó plasmado en la norma. De esta manera, según la interpretación de las disposiciones legales objeto de control, el pronunciamiento del defensor del cliente no resulta obligatorio o vinculante para la entidad vigilada y mucho menos para la Superintendencia. En efecto, la</p>

		<p>función de defensa de los intereses de los usuarios se concreta en la de servir de mediador entre usuarios y entidades. En este sentido, la creación de la figura del defensor del cliente constituye desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana, en tanto abre nuevas oportunidades institucionales para la búsqueda, proposición y obtención de solución a los conflictos que se presenten con ocasión de la prestación de los servicios por parte de las entidades vigiladas.</p> <p>(...)</p> <p>iii) De otro lado, la expresión “resolver las quejas” se refiere a la capacidad del defensor de hacer recomendaciones, sugerencias o expresar su punto de vista sobre la prestación del servicio. Por lo tanto, tales pronunciamientos carecen en absoluto de fuerza vinculante tanto para la entidad vigilada, como para el ente de control. Ello explica que la Superintendencia Bancaria y la entidad vigilada no estén sometidas a las recomendaciones del Defensor y, en consecuencia, están en total libertad para decidir si aceptan o no sus sugerencias. [Subraya fuera de texto]</p> <p>En ese contexto, el alcance de lo indicado en la sentencia no es distinto al marco que establece la norma (Ley 1328 de 2009) en cuanto a la función de resolver quejas; solamente deben tenerse presentes las demás previsiones –ahora absolutamente claras- respecto de la competencia de la Superintendencia Financiera y la libertad del consumidor financiero para formular su queja ante la entidad, el defensor, la SFC u otras autoridades que considere.</p>
Luis Albeiro Sierra	<p>¿Qué ocurre en el evento que el ente vigilado no de respuesta al requerimiento de Defensor de Cliente? Qué ocurre con la queja que se interpuso ante el Defensor del Cliente?</p>	<p>El numeral 6 (dos últimos incisos) del artículo 5° del Decreto 2281 de 2010 establece el procedimiento para los casos en que la entidad vigilada no de respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros en el trámite de quejas:</p> <p><i>El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, <u>el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.</u></i></p> <p><i>Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, <u>deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada</u>, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.</i> [Subrayas fuera de texto]</p> <p>Así, el DCF debe seguir el procedimiento aquí indicado para los casos en que el incumplimiento de los plazos a su buen juicio sea reiterado. De manera específica la norma no se refiere al incumplimiento en el plazo de <u>una</u> queja, lo cual se entiende por la materialidad del asunto y por</p>

		cuanto se tomaría como caso aislado; no obstante –aún siendo varias las quejas- cuyo plazo se incumple y por tanto respecto de las cuales no se ha obtenido respuesta, el mecanismo de acudir a la junta directiva o consejo de administración sin duda resulta idóneo.
Luis Albeiro Sierra	Las quejas que no tienen una respuesta de fondo por parte de la entidad vigilada dentro de los términos establecidos, ¿pueden ser remitidas a la Superintendencia Financiera para que esta entidad tramite la respuesta y esta pueda ser notificada al usuario?	<p>Para dar respuesta a este interrogante resulta necesario poner de presente varios aspectos:</p> <p>a. La competencia de la SFC y la del DCF:</p> <p>La Sentencia C 1150 de 2003 expuso consideraciones relacionadas con la competencia, funciones y finalidades distintas de la SFC y del DCF (en su momento Defensor del Cliente)<sup>6</sup> e incluso que el ente de control puede enviar un trámite al DCF cuando considere que éste lo puede resolver de mejor forma y especialmente en atención a la falta de trascendencia administrativa del mismo (hoy principio de materialidad de los asuntos que conozca la Superintendencia, según el numeral 1° del artículo 67 de la Ley 1328 de 2009)</p> <p>b. La obligación del DCF de poner en conocimiento de la SFC <i>cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación</i><sup>7</sup>, lo cual debe entenderse de conformidad con el literal anterior de esta respuesta.</p> <p>c. Medidas de las entidades con relación a las quejas: debe advertirse la obligación de las entidades vigiladas, en desarrollo del principio de responsabilidad en el trámite de quejas (literal d artículo 3) y la correlación del mismo con el SAC (C.E. 015 de 2010) y los controles e indicadores que éste genera y exige como medidas de mejoramiento, consistente en atender y responder tanto las quejas que ellas directamente reciban como las que conozcan a través del DCF que la propia entidad ha designado.</p> <p>De otro lado, para responder el interrogante del literal b transcrito, procede indicar que es deber de los DCF informar a esta Superintendencia si la situación de hecho expuesta en la norma transcrita se está presentando respecto de la entidad o entidades para la(s) que presta sus servicios, para los fines de</p>

<sup>6</sup> Vale la pena reiterar que las funciones de la Superintendencia no dependen de la actuación del cliente o de la comparecencia o no del usuario ante el defensor de cada entidad. No importa entonces que el usuario acuda al defensor o a la Superintendencia, de igual manera la Superintendencia está obligada a tramitar la queja del usuario con el mismo rigor y las mismas etapas procesales, y está dentro de sus potestades considerar las sugerencias del defensor del cliente como a bien tenga. Obviamente, ello implica que la Superintendencia no puede eludir su competencia, enviando las quejas que recibe al defensor de cada entidad vigilada, pues evidentemente se trata del cumplimiento de funciones y finalidades distintas.

Si la Superintendencia subordina su competencia a una actuación previa del defensor del cliente, estaría violando la Constitución y la ley. No obstante, la Superintendencia puede enviar una queja al defensor del cliente para que éste se pronuncie, cuando considere que el asunto planteado no está dentro de su ámbito de competencia por no tener trascendencia administrativa alguna. Es decir, cuando opine que se trata de un asunto que perfectamente puede ser resuelto por la entidad vigilada con la mediación del defensor del cliente. Caso en el cual, el tema no debe volver a la Superintendencia por tratarse de asuntos eminentemente internos.

<sup>7</sup> Inciso primero del artículo 17 de la Ley 1328 de 2009.

		<p>supervisión que se estimen pertinentes, evento en el cual la autoridad de supervisión adelantaría la actuación administrativa que considere apropiada, con las consecuencias que allí correspondan, pues es claro que debe garantizarse plenamente el ejercicio de las funciones del defensor de cara a la continuidad en la prestación el servicio a los consumidores financieros, siempre de conformidad con las normas existentes sobre la materia.</p> <p>Ahora, del numeral 6° del artículo 5, en la parte transcrita en el punto anterior, debe destacarse que el Defensor debe dar aviso a la SFC cuando el incumplimiento de los plazos sea reiterado y además que en esos eventos tiene la opción de plantear el tema a la junta directiva o al consejo de administración.</p> <p>Adicionalmente, el Decreto 2281 en su artículo 5°, numeral 2°, solamente prevee traslado de quejas individuales cuando éstas puedan ser calificadas como de interés general:</p> <p><i>“2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.”</i></p>
Luis Albeiro Sierra	¿Qué ocurre si el ente vigilado no da respuesta a la petición que hace la Superintendencia en relación con las quejas que interponen los usuarios que a ella asisten?	En el caso de las quejas que se formulen ante la Superintendencia Financiera directamente por parte de los consumidores financieros existe un proceso para atención de quejas o reclamos certificado en calidad (diciembre de 2009), que tiene su propio trámite y régimen sancionatorio por incumplimiento a las instrucciones de este ente de control y vigilancia.
Luis Albeiro Sierra	¿A qué sanciones se encuentra sometido el ente vigilado por no dar respuesta a la queja? Para el caso de la Defensoría de Cliente ISS, cuantos han sido sancionados en el año 2009 y lo corrido del 2010?	<p>En términos generales, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero no hace distinción alguna en lo relacionado con el origen de la actuación, de forma tal que las irregularidades cometidas por las entidades vigiladas y sus funcionarios, independientemente de si se trata de la falta de atención de queja s o de otras conductas, se sujetan al procedimiento establecido en los artículos 208 y siguientes del referido Estatuto.</p> <p>Ahora bien, en cuanto a la falta de atención o respuesta a las quejas, teniendo en cuenta los volúmenes que se manejan, además de las reiteraciones a los requerimientos, el señalamiento de términos perentorios y la solicitud de participación activa de los representantes legales de las entidades, se debe analizar la materialidad de la conducta de las vigiladas, pues no resulta práctico ni procedente elevar pliegos de cargos individuales (por actuación), razón por la cual en los casos en que se ha sancionado por desatención de trámites, se ha efectuado la acumulación de varias</p>

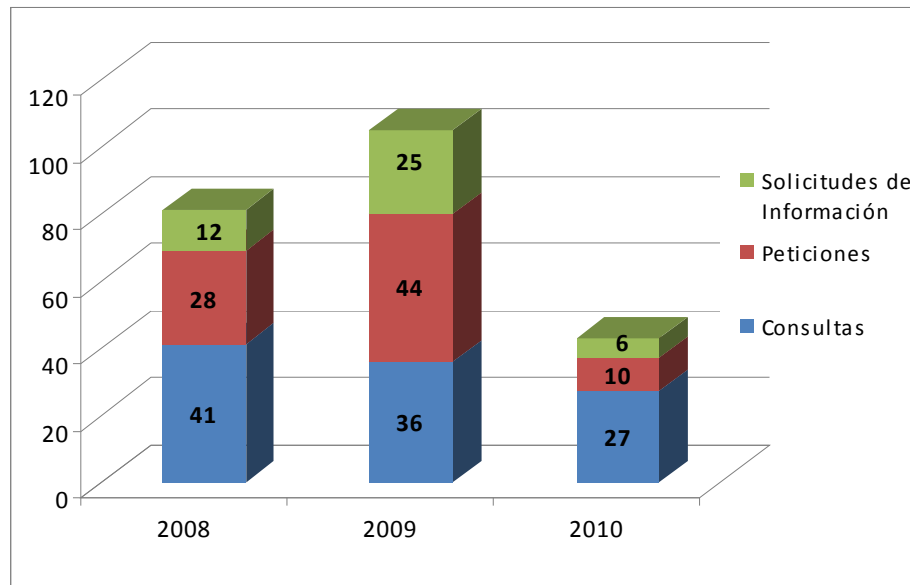
		<p>actuaciones de forma tal que haya materialidad suficiente que soporte el inicio de la actuación administrativa.</p> <p>A manera de ejemplo se pueden mencionar sanciones impuestas a CAJANAL y al Instituto de Seguros Sociales por la desatención a solicitudes efectuadas en trámites como el de quejas. Así, mediante Resolución 191 del 18 de febrero de 2009 se impuso a CAJANAL una sanción pecuniaria por \$40.000.000 por no haber atendido algunos requerimientos de la Superintendencia; igualmente, mediante Resolución 191 del 29 de enero de 2010 se impuso al ISS una sanción pecuniaria por \$40.000.000 por no haber atendido requerimientos de la Superintendencia, entre ellos algunos relacionados con quejas.</p> <p>Como se puede apreciar, dentro de criterios de razonabilidad y materialidad, la Superintendencia ha hecho uso de los instrumentos legales con que cuenta para el ejercicio de su labor de supervisión y control.</p>
Luis Albeiro Sierra	¿Qué se debe hacer en el caso que la entidad vigilada no asigne la totalidad del presupuesto para contratar tanto recurso humano como físico, para el buen funcionamiento de las Defensorías, como lo plantea la Ley 1328 de 2009?	<p>Sobre La materia, el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009 establece:</p> <p><i>“Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que éste considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas”.</i></p> <p>Al respecto, esta Superintendencia, mediante concepto 2009093439-002 del 18 de febrero de 2010 emitido por la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, destacó algunas de las obligaciones de las entidades vigiladas en relación con la Defensoría del Cliente, hoy Defensoría del Consumidor Financiero, advirtiéndole que <i>“La protección al consumidor tiene una finalidad de interés general cual es buscar el equilibrio en las relaciones entre los productores de servicios y los consumidores y no puede ser limitado o suspendido por diferencias contractuales de carácter particular que se dirimen en un escenario del derecho privado. Si la entidad vigilada no provee los recursos para el funcionamiento de la Defensoría se estaría obstaculizando y dificultando la actuación del Defensor. Frente a la ocurrencia de actos que entorpezcan el desarrollo de las labores propias de la defensoría, esta Entidad está facultada para imponer las sanciones y correctivos que sean del caso. “</i></p> <p>Así entonces, de conformidad con lo establecido en el contrato con la entidad vigilada o el reglamento, es el Defensor quien presentará anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría, en la cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior, en caso de que haya sido Defensor en el período anterior.</p>

		Finalmente, tal como se señala en el concepto de febrero de 2010 “... <u>siempre debe contarse con tal institución (Defensoría del Consumidor Financiero) y que es responsabilidad de la respectiva entidad el acatamiento de tal obligación, esto es el deber de designar un Defensor del Cliente idóneo y proveerlo de todas las herramientas necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones (obligaciones de contenido económico - presupuestales), so pena de verse expuesta a las consecuencias que allí se establecen y que se relacionan con la facultad sancionatoria que puede ejercer esta Superintendencia por su trasgresión</u> ”. [Subraya fuera de texto]
Luis Albeiro Sierra	Las defensorías del consumidor pueden manejar el presupuesto de funcionamiento, si la entidad vigilada lo asigna?	En adición a lo expresado en la respuesta a la pregunta anterior, se encuentra que dentro de su independencia y autonomía la defensoría del consumidor financiero está facultada para organizarse internamente en la forma en que considere que resulte más adecuada para el óptimo desarrollo y ejercicio de sus funciones, con aplicación de criterios de efectividad, entendida como el logro de los objetivos que la ley le señala en un plazo razonable, al menor costo posible, sin incurrir en desperdicios de ninguna clase, actuando siempre con responsabilidad y transparencia.
Luis Albeiro Sierra	¿Cómo puede la Superintendencia vigilar y sancionar a las entidades que le aportan recursos para su funcionamiento?	El presupuesto de gastos de la SFC se financia en un 95% aproximadamente con las contribuciones que pagan las sociedades supervisadas y el resto principalmente con rendimientos financieros. Este esquema de financiamiento es ampliamente utilizado por la mayoría de los supervisores, tanto a nivel nacional como internacional, y no afecta en lo absoluto la independencia de la SFC en la adopción de las decisiones que le corresponden en ejercicio de su función de vigilancia o control, dado que las entidades supervisadas no tienen ninguna forma de condicionar el pago de las referidas contribuciones o su cuantía, puesto que éstas no son voluntarias sino que constituyen una obligación exigible, cuyo monto se fija sobre bases objetivas determinadas mediante normas de carácter general.
Pedro María Romero	¿Cuáles de los planes de inversión y de los proyectos estratégicos del año 2009 no fueron cumplidos en su totalidad dentro del plazo establecido y cuál es la causa del retraso en cada caso?	<p>Para el año 2009, la planeación estratégica vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia (2008 – 2010) contemplaba 7 proyectos estratégicos. De esos 7 proyectos, debían ser finalizados tres, los cuales efectivamente finalizaron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación del Sistema de Gestión Integrado: Se obtuvo, incluso, la certificación de calidad.</li> <li>2. Desarrollo de la Supervisión del Riesgo de Conglomerados: Finalizado.</li> <li>3. Sistema de información de Negocios Fiduciarios, el cual se terminó a comienzos del 2010 (abril) y posteriormente, se realizaron ajustes a los reportes y ajustes de mejoramiento a la parte correspondiente a consorcios.</li> </ol> <p>Los otros cuatro proyectos estaban programados para terminar en el 2010 y están incorporados en la planeación vigente, la cual amplió el horizonte de planeación al año 2011.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco Integral de Supervisión: En curso</li> <li>2. Diseño del Sistema Integrado de Administración de la Información de la Superintendencia Financiera de Colombia: En curso</li> <li>3. Valoración a Precios de Mercado de los Portafolios de Inversión: En curso</li> <li>4. Solución Tecnológica Integral para el Registro de Información – SIRI: En curso</li> </ol> <p>En lo referente a los proyectos de inversión de esta Superintendencia, de acuerdo a las cifras registradas en el software de seguimiento que para tal fin ha diseñado el Departamento Nacional de Planeación, la gestión de los proyectos alcanzó el 87.26%, culminando de manera satisfactoria su programación los proyectos de Archivo, Capacitación, Biblioteca y Productividad.</p> <p>Los proyectos de Tecnología y del Edificio, no pudieron terminar toda su programación, teniendo en cuenta que la planeación presupuestal en el componente de inversión ha sido afectada por lineamientos y/o directrices que en esa materia emiten los entes rectores, concretamente el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en materia de aplazamientos, con miras al logro de objetivos de política económica macro.</p>
Pilar Arango	¿Cuáles de las políticas, planes o programas de la Superintendencia Financiera fueron contruidos con la participación de la ciudadanía, cómo se dio esta participación y cuáles fueron sus resultados?	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con una serie de políticas y planes que se formulan con la firme orientación a dar cumplimiento a las funciones que por Ley le han sido asignadas a la Entidad.</p> <p>Estas políticas y planes pueden ser propios de la Entidad o por mandato legal.</p> <p>En el caso de las políticas, citamos como ejemplo la Política de Calidad, que para su formulación, contó con la labor previa de entrevistas a terceros, como lo son entidades supervisadas y agremiaciones, ambos catalogados como usuarios y partes interesadas en nuestra gestión.</p> <p>A partir de sus opiniones, se generó una tabulación y una fijación de prioridades que al final se constituyeron e elementos claves para la formulación de nuestra política de calidad en temas como oportunidad en nuestras actuaciones y coordinación, principalmente.</p> <p>Por otra parte, de manera Institucional e Interinstitucional, se participa en las planes de trabajo de las estrategias de Gobierno en Línea, Plan de Desarrollo Administrativo y Racionalización de Trámites, sólo por citar algunos, en donde, a partir de una detección de necesidades en la ciudadanía, se formulan prioridades.</p>

		<p>De hecho, en materia de racionalización de trámites, uno de los criterios empleados es el focalizar esfuerzos en trámites de alto volumen hacia el ciudadano.</p> <p>Resultados tangibles, es la racionalización de trámites desde el año 2008, en temas de autorizaciones y protección al consumidor, sólo por citar algunos logros.</p> <p>En otros frentes de trabajo, asociados a la planeación de la Entidad, temas de alto impacto para el ciudadano, como por ejemplo el capítulo de protección al consumidor financiero que hace parte de la reforma financiera ocupa un espacio importante en la gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Finalmente, se debe mencionar que contamos con un punto de atención al ciudadano y con nuestra página web, en donde se reciben opiniones directas de la ciudadanía, que en la medida que se estimen convenientes y viables, se emplean como insumos para la gestión de esta Entidad. Citamos como ejemplo la gestión normativa, donde se reciben sugerencias por parte del público en general respecto a los proyectos normativos que se publican antes de ser expedidos. Estos proyectos normativos hacen parte de la gestión previamente planificada que se realiza en la Superintendencia Financiera de Colombia.</p>
Pedro María Romero	¿Qué ha hecho la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de racionalización y simplificación de trámites, entre 2009 y 2010?	<p>Dentro de la estrategia de racionalización de trámites que coordina a nivel Nacional el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Superintendencia Financiera cuenta con un plan de trabajo que se enmarca dentro de las directrices del Sector Hacienda y con el cual se han generado los siguientes logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el año 2008, se racionalizaron 39 trámites correspondientes al Proceso de Autorizaciones, los cuales se estandarizaron requisitos y se fusionaron algunos.</li> <li>• En el 2009, 2 trámites que corresponden a temas misionales en materia de Registro de Fideicomisos y Prospectos, se racionalizaron a través de la incorporación de tecnologías de la información. Estos trámites se pueden realizar a través del website de la Superintendencia Financiera de Colombia en un módulo específico.</li> <li>• En lo que va del 2010, 2 trámites misionales y de alto interés para la ciudadanía, concretamente para el consumidor financiero, Quejas y Consultas, han sido racionalizados y se pueden realizar por un modulo en Internet, específicamente en el icono de “Servicios de Información al Ciudadano”</li> </ul>

Pedro María Romero	¿Cuántos trámites se pueden realizar en su totalidad a través de Internet?	<p>En el momento se pueden realizar en su totalidad 3 trámites, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posesiones.</li> <li>2. Quejas</li> <li>3. Consultas</li> </ol> <p>Así mismo cabe mencionar que en la página Web tenemos a disposición de las entidades supervisadas módulos por medio de los cuales ellas pueden reportar a la SFC los diversos informes de supervisión exigidos en la reglamentación vigente.</p>
Pedro María Romero	¿Cuál ha sido la variación en los tiempos totales para los trámites de autorización (ilustrar con los correspondientes a constitución de entidades, emisión de acciones, fusiones y posesión de directivos), quejas y consultas, entre los años 2008, 2009 y 2010?	<p>Respecto a este tema es de advertir que el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia (SGI), del cual forman parte los Procesos de Autorizaciones, Atención de Quejas contra entidades vigiladas y Atención de Consultas, peticiones y solicitudes de información, sólo está operando desde finales del año 2008 y que actualmente se encuentra en etapa de consolidación y ajustes, por lo cual no se dispone de estadísticas completas respecto a la variación en los tiempos totales para todos los trámites en el periodo al cual se refiere la pregunta. El avance en la implementación del SGI fue evaluado mediante auditorías internas y externas, cuyo resultado fue lograr por parte de SGS Colombia S.A. Systems &amp; Services Certification la certificación para todos los procesos de la Superintendencia, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.</p> <p>En el referido periodo la Superintendencia ha realizado, y continúa realizando, esfuerzos importantes orientados a disminuir los tiempos de atención de los diferentes trámites, en procura de brindar cada día una mejor atención a las necesidades de nuestros clientes y respetar en todo caso los términos legales. A título ilustrativo, tenemos que el término legal para atender las consultas es de 30 días hábiles, para atender los derechos de petición es de 15 días hábiles y para atender las solicitudes de información es de 10 días hábiles.</p> <p>Así, la puesta en marcha del Proceso de Atención de Consultas, Peticiones y Solicitudes de Información se llevó a cabo el 1º de septiembre de 2008, razón por la que en el año 2009 se adelantaron acciones encaminadas a ajustarlo que, si bien afectaron negativamente los resultados de ese año, dieron lugar a que en la actualidad se pueda identificar el universo de los trámites que hacen parte del Proceso, así como comprobar los avances que se han dado y que se traducen en un índice favorable en el tiempo de respuesta (tomado en días calendario), para esta clase de trámites, como se muestra en la siguiente gráfica:</p>



En relación con el Proceso de Atención de Quejas contra Entidades Vigiladas, la información es la siguiente:

1. Trámite inicial: Corresponde al término comprendido entre la fecha del reclamo presentado por el usuario y la primera respuesta remitida por la Superintendencia, ya sea para finalizar el trámite o para informar sobre las actuaciones a seguir en adelante y la competencia de la SFC, lo que puede implicar adicionalmente que se haga un requerimiento a la entidad vigilada. Esta primera actuación, si el trámite continúa, conlleva el inicio de la actuación administrativa correspondiente por parte de la SFC frente a la entidad vigilada.

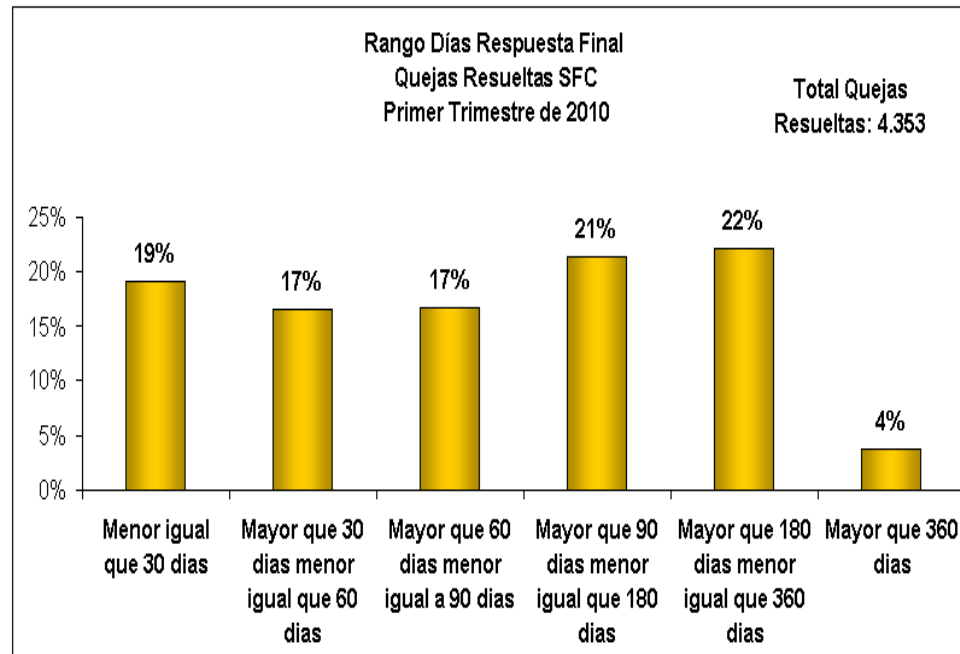
Los datos de los cuales se dispone sobre tiempos promedios para esta etapa son los siguientes:

AÑO	2009	2010
Días calendario	4.7	4.5

2. Trámite hasta la respuesta final al usuario: Corresponde al tiempo comprendido desde el momento en que se recibe la comunicación inicial por parte del usuario, hasta aquel en el que se finaliza la actuación y una vez surtidos los requerimientos a las entidades vigiladas y/o al usuario, de ser necesario.

Esta información puede ser consultada en nuestra página Web en el link de “Quejas/Tiempo de respuesta a las quejas o reclamos presentados ante la SFC” y se encuentra disponible desde el segundo semestre del año 2009 y se actualiza trimestralmente.

A continuación los datos correspondientes al primer trimestre del presente año:



En cuanto a los trámites que forman parte del Proceso de Autorizaciones, es de advertir que los mismos tienen una alta complejidad e impacto para el mercado financiero, por lo cual esta Superintendencia debe realizar estudios muy cuidadosos, tanto desde el punto de vista legal como financiero y contable, antes de emitir el concepto correspondiente.

		<p>En el cuadro siguiente se presentan los tiempos promedio de los tres últimos años para los trámites indicados por usted:</p> <table><tr><th rowspan="2">Clase de Trámite</th><th colspan="2">2008</th><th colspan="2">2009</th><th colspan="2">2010</th></tr><tr><th>Número solicitudes</th><th>Duración promedio del trámite (días)</th><th>Número solicitudes</th><th>Duración promedio del trámite (días)</th><th>Número solicitudes</th><th>Duración promedio del trámite (días)</th></tr><tr><td>Constitución de entidades vigiladas</td><td>8</td><td>126</td><td>6</td><td>211</td><td>5</td><td>270</td></tr><tr><td>Fusión de entidades vigiladas</td><td>7</td><td>47</td><td>4</td><td>69</td><td>2</td><td>46</td></tr><tr><td>Emisión de Acciones y Ofertas Públicas</td><td>25</td><td>54</td><td>40</td><td>71</td><td>13</td><td>89</td></tr><tr><td>Posesiones</td><td>3,265</td><td>11</td><td>3,715</td><td>13</td><td>2,408</td><td>16</td></tr></table> <p>Nota: El promedio de tiempo se mide en días calendario, desde la solicitud hasta la finalización del trámite de Autorización, sin tener en cuenta interrupciones por requerimientos efectuados a los solicitantes.</p> <p>Respecto al trámite de constitución de entidades resulta necesario advertir que el aumento en la duración promedio total para estas autorizaciones se origina fundamentalmente por la demora de las entidades solicitantes para ajustarse a los nuevos requisitos en materia de seguridad exigidos en la Circular 52 del 2007, orientados a aumentar la seguridad en la utilización de medios<sup>8</sup> y canales<sup>9</sup> de distribución de productos y servicios de las entidades financieras, lo cual normalmente conlleva la necesidad de hacer ajustes significativos en materia de tecnología e infraestructura.</p> <p>En cuanto a las autorizaciones para emisión y oferta pública de acciones en el mercado primario, el aumento en los plazos para su tramitación se ha originado en el significativo incremento en el número de trámites que debe atender la Superintendencia. Así, por ejemplo, en el 2009 el volumen de solicitudes en trámite aumentó, respecto al año 2008, en un 60%, al pasar de 25 a 40 solicitudes.</p>	Clase de Trámite	2008		2009		2010		Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)	Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)	Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)	Constitución de entidades vigiladas	8	126	6	211	5	270	Fusión de entidades vigiladas	7	47	4	69	2	46	Emisión de Acciones y Ofertas Públicas	25	54	40	71	13	89	Posesiones	3,265	11	3,715	13	2,408	16
Clase de Trámite	2008			2009		2010																																					
	Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)	Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)	Número solicitudes	Duración promedio del trámite (días)																																					
Constitución de entidades vigiladas	8	126	6	211	5	270																																					
Fusión de entidades vigiladas	7	47	4	69	2	46																																					
Emisión de Acciones y Ofertas Públicas	25	54	40	71	13	89																																					
Posesiones	3,265	11	3,715	13	2,408	16																																					
Pilar Arango	¿Cuáles han sido las acciones correctivas y preventivas adelantadas ante las 5 no conformidades de mayor	<p>En diciembre del 2009, la firma SGS, ente certificador, realizó la auditoría de certificación al Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000.</p> <p>Como resultados de las auditorías de certificación, el informe presentado por la firma SGS especificó</p>																																									

<sup>8</sup> Cheques, tarjetas débito y crédito, dinero.

<sup>9</sup> Por ejemplo, oficinas, Internet, Puntos de Pagos, Audio Respuesta, entre otros

	impacto del Sistema de Gestión de Calidad y del MECI, y cuál ha sido la efectividad de las mismas.	que no se identificaron No conformidades en el Sistema de Gestión.  No obstante, esta Superintendencia, consistente con su política de calidad, desarrolla permanentemente actividades orientadas al fortalecimiento y mejoramiento de su Sistema de Gestión Integrado, lo cual incluye, la revisión periódica de los indicadores de gestión asociados a los procesos y la formulación, ejecución y seguimiento de planes de mejoramiento, principalmente.																														
Pilar Arango	¿Cuáles son los resultados de la medición de la satisfacción del cliente para los principales servicios que presta la Superintendencia?	<div>La Superintendencia Financiera de Colombia realiza de manera semestral la evaluación de las encuestas que sobre satisfacción diligencian los usuarios del servicio, a través de nuestro sitio Web. Los resultados obtenidos para el primer semestre de 2010 se presentan a continuación:</div> <div><div>REPORTE MEDICION Y ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</div><div><div>Fecha de Reporte2010-07-25</div><div>Periodo EvaluadoSemestre I de 2010</div><div>Encuestas desdehasta2010-01-012010-06-30</div></div><div>Fuente : http://extranet.superfinanciera.gov.co/encuestaop/encuestaop.jsp</div><table><tr><th>ATRIBUTO / CARACTERISTICA EVALUADA</th><th>Calificación promedio</th></tr><tr><td>AREA(S)</td><td>(Todas)</td></tr><tr><td>(Todas)</td><td></td></tr><tr><td>Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia</td><td>3,48</td></tr><tr><td>Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio</td><td>3,89</td></tr><tr><td>Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite</td><td>3,69</td></tr><tr><td>Pertinencia de los requerimientos efectuados</td><td>3,47</td></tr><tr><td>Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados</td><td>3,53</td></tr><tr><td>Razonabilidad del tiempo utilizado por la Superintendencia para estudiar los documentos presentados y formular sus observaciones o respuesta a cada entrega de documentos</td><td>3,59</td></tr><tr><td>Sustentación de la respuesta final que recibió (fundamentos jurídicos o de otra naturaleza que llevaron a la Superintendencia a adoptar la respectiva decisión)</td><td>3,58</td></tr><tr><td>Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio</td><td>4,20</td></tr><tr><td>Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido</td><td>3,97</td></tr><tr><td>Oportunidad en la prestación del servicio</td><td>3,90</td></tr><tr><td>Cantidad de encuestas</td><td>221</td></tr><tr><td>Promedio General</td><td>3,73</td></tr></table><div>(*) : Escala: 5:Excelente 4:Buena 3: Regular 2:Mala 1: Pésima N.A. No Aplica</div></div>	ATRIBUTO / CARACTERISTICA EVALUADA	Calificación promedio	AREA(S)	(Todas)	(Todas)		Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia	3,48	Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio	3,89	Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite	3,69	Pertinencia de los requerimientos efectuados	3,47	Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados	3,53	Razonabilidad del tiempo utilizado por la Superintendencia para estudiar los documentos presentados y formular sus observaciones o respuesta a cada entrega de documentos	3,59	Sustentación de la respuesta final que recibió (fundamentos jurídicos o de otra naturaleza que llevaron a la Superintendencia a adoptar la respectiva decisión)	3,58	Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio	4,20	Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido	3,97	Oportunidad en la prestación del servicio	3,90	Cantidad de encuestas	221	Promedio General	3,73
ATRIBUTO / CARACTERISTICA EVALUADA	Calificación promedio																															
AREA(S)	(Todas)																															
(Todas)																																
Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia	3,48																															
Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio	3,89																															
Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite	3,69																															
Pertinencia de los requerimientos efectuados	3,47																															
Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados	3,53																															
Razonabilidad del tiempo utilizado por la Superintendencia para estudiar los documentos presentados y formular sus observaciones o respuesta a cada entrega de documentos	3,59																															
Sustentación de la respuesta final que recibió (fundamentos jurídicos o de otra naturaleza que llevaron a la Superintendencia a adoptar la respectiva decisión)	3,58																															
Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio	4,20																															
Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido	3,97																															
Oportunidad en la prestación del servicio	3,90																															
Cantidad de encuestas	221																															
Promedio General	3,73																															

Pilar Arango	¿Cuáles son los plazos máximos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad a las áreas responsables para la atención de los diferentes trámites que los ciudadanos y empresas deben adelantar ante la Superintendencia Financiera?	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con un amplio portafolio de productos que se atienden a través de los diferentes procesos y trámites de la Entidad. En ese sentido, se han establecido diversos plazos para la atención de las distintas solicitudes, pero es importante tener en cuenta que el cumplimiento a esos plazos está directamente relacionado a la claridad con que los usuarios presenten sus solicitudes, la presentación completa de documentos en los trámites que así lo requieran, apoyos interinstitucionales y necesidades, desde el punto de vista de la Superintendencia, en ampliar y/o validar información, principalmente.</p> <p>Toda la información de plazos y requisitos puede ser consultada en el siguiente enlace de nuestra página web:</p> <p><a href="http://www.superfinanciera.gov.co/Trámites_y_servicios/Trámites_ante_la_Superintendencia_Financiera_de_Colombia">www.superfinanciera.gov.co / Trámites y servicios / Trámites ante la Superintendencia Financiera de Colombia</a></p>
Pilar Arango	¿Cuáles fueron los resultados a 31 de diciembre de 2009 y a 30 de junio de 2010 de los indicadores de eficiencia, eficacia e impacto (cuando sean aplicables) establecidos para los procesos estratégicos y misionales de la Superintendencia, y cómo se comparan dichos resultados con la meta o valor esperado de cada uno de ellos?	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia ha definido un tablero de indicadores para el monitoreo del desempeño de su Sistema de Gestión Integrado. Este tablero está construido a partir de la identificación de los diferentes indicadores establecidos para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión.</p> <p>Los resultados de los indicadores se actualizan según la periodicidad que se haya determinado y se publican en la página Web de esta Superintendencia donde pueden ser consultados por la ciudadanía en general en el siguiente enlace:</p> <p><a href="http://www.superfinanciera.gov.co/Nuestra_Superintendencia/Sistema_de_Gestión_Integrado">www.superfinanciera.gov.co/ Nuestra Superintendencia / Sistema de Gestión Integrado</a></p> <p>Cada indicador posee unas franjas de desempeño frente a una meta estimada y, de acuerdo al valor obtenido a la fecha de corte, mediante un código de colores se establecen las diferentes alarmas.</p> <p>En términos generales, las observaciones que se han realizado a la serie de datos construida desde 2008, señalan que si bien se han logrado mejoras en varios aspectos, todavía el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia requiere de algunos ajustes importantes, dentro de la dinámica de la mejora continua, como es normal en la etapa de maduración y consolidación.</p>
Pedro María Romero	¿Cuánto se recaudó por concepto de contribuciones de las entidades vigiladas y controladas? ¿En qué se han gastado estos	La Superintendencia Financiera de Colombia recaudó por concepto de contribuciones de las entidades supervisadas \$115.057,5 millones en el año 2009 y \$45.085,2 millones en el primer semestre del año 2010.

recursos, discriminando los principales rubros?

## INGRESOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	2009	2010(*)
PRESUPUESTO INGRESOS - CONTRIBUCIONES 2009	123,036.1	126,495.2
PRESUPUESTO INGRESOS - DERECHOS DE INSCRIPCION Y OFERTA PÚBLICA	1,130.8	3,000.0
<b>PRESUPUESTO APROBADO INGRESOS</b>	<b>124,166.9</b>	<b>129,495.2</b>
COMPENSACIÓN CONTRIBUCIÓN ENTIDADES VIGILADAS - Recursos no ejecutados año anterior	11,265.6	13,618.3
<b>VALOR A RECAUDAR</b>	<b>112,901.3</b>	<b>115,876.9</b>
RECAUDO CONTRIBUCIONES	111,843.1	43,629.9
RECAUDO DERECHOS DE INSCRIPCIÓN	1,831.7	678.7
RECAUDO DERECHOS DE OFERTA PÚBLICA	1,382.6	776.7
<b>TOTAL RECAUDO 2009</b>	<b>115,057.5</b>	<b>45,085.2</b>

(\*): Primer semestre de 2010

La destinación que se ha dado a los mencionados recursos se resume en el siguiente cuadro:

Cifras en millones de pesos

RUBROS PRESUPUESTALES	APROPIACIÓN FINANCIADA		EJECUCIÓN APROPIACIÓN	
	2009	2010(*)	2009	2010(*)
Gastos de personal	71,162.1	76,555.5	69,727.0	32,974
Gastos generales	8,222.5	9,556.1	7,531.2	2,215
Transferencias corrientes	37,334.3	32,760.4	26,242.1	15,233
TOTAL FUNCIONAMIENTO	116,718.9	118,872.1	103,500.2	50,424
TOTAL INVERSIÓN	6,317.2	7,623.1	5,917.6	2,254
<b>TOTALES</b>	<b>123,036.1</b>	<b>126,495.2</b>	<b>109,417.8</b>	<b>52,678</b>

(\*): Primer semestre de 2010

Pedro María Romero	¿Cuánto ha gastado en capacitación la Superintendencia Financiera en el periodo antes mencionado? ¿Cómo se distribuyó eso por niveles (directivo, asesor, profesional, etc.)?	<p>Durante el año 2009 la Superintendencia Financiera de Colombia destinó a capacitación de los servidores públicos que la integran la suma de \$318,1 millones y en el primer semestre del año 2010 la suma de \$248,7 millones. La discriminación por niveles de las sumas antes mencionadas se presenta en el siguiente cuadro:</p> <table><tr><th colspan="3">Cifras en millones de pesos</th></tr><tr><th>NIVEL</th><th>2009</th><th>2010(*)</th></tr><tr><td>DIRECTIVO</td><td>104.8</td><td>19.2</td></tr><tr><td>ASESOR</td><td>76.0</td><td>20.8</td></tr><tr><td>PROFESIONAL</td><td>438.2</td><td>184.5</td></tr><tr><td>TECNICO</td><td>21.1</td><td>14.3</td></tr><tr><td>ASISTENCIAL</td><td>36.1</td><td>9.8</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>676.3</td><td>248.7</td></tr></table> <p>(*): Primer semestre de 2010</p>	Cifras en millones de pesos			NIVEL	2009	2010(*)	DIRECTIVO	104.8	19.2	ASESOR	76.0	20.8	PROFESIONAL	438.2	184.5	TECNICO	21.1	14.3	ASISTENCIAL	36.1	9.8	TOTAL	676.3	248.7
Cifras en millones de pesos																										
NIVEL	2009	2010(*)																								
DIRECTIVO	104.8	19.2																								
ASESOR	76.0	20.8																								
PROFESIONAL	438.2	184.5																								
TECNICO	21.1	14.3																								
ASISTENCIAL	36.1	9.8																								
TOTAL	676.3	248.7																								
Pedro María Romero	¿Cómo se ha dado cumplimiento a las políticas de austeridad en el gasto público? Por favor muestren un cuadro comparativo de cuánto se han gastado en los años 2008, 2009 y 2010 en pasajes aéreos al interior del país (sin tener en cuenta los originados en visitas de inspección), pasajes al exterior, viáticos dentro del país (sin tener en cuenta los originados por visitas de inspección), viáticos al exterior, combustible para los vehículos oficiales y pago de teléfonos celulares?	<p>En acatamiento de la política de austeridad en el gasto, la Superintendencia Financiera de Colombia suscribió un contrato con la firma Telefónica Móviles Colombia S.A., cuyo objeto es la prestación del servicio de telefonía celular para los funcionarios de la entidad con derecho a este servicio de conformidad con las normas vigentes (El Superintendente Financiero, los dos superintendentes delegados adjuntos, los diez superintendentes delegados y el secretario general). Dentro de este contrato se tiene un Plan Corporativo por valor de \$203.310 mensuales por persona, que incluye: 1025 minutos, 100 mensajes de texto, licencias corporativo más plan de datos ilimitado (1000 megas). Los funcionarios que excedan este valor cancelaran el excedente una vez llegue la factura. El gasto que se ha tenido por este concepto en los tres últimos años se presenta a continuación:</p> <table><tr><th colspan="4">GASTO POR CONCEPTO DE TELÉFONOS MÓVILES</th></tr><tr><th colspan="4">Cifras en millones de pesos</th></tr><tr><th>DESCRIPCIÓN</th><th>2008</th><th>2009</th><th>2010(*)</th></tr><tr><td>VALOR FACTURADO</td><td>40.48</td><td>39.54</td><td>18.70</td></tr><tr><td>VALOR ASUMIDO POR LA ENTIDAD</td><td>35.92</td><td>35.35</td><td>17.87</td></tr><tr><td>AHORRO POR AÑO (PAGO DE EXCENTES)</td><td>4.56</td><td>4.18</td><td>0.82</td></tr></table> <p>(*): Primer semestre de 2010</p>	GASTO POR CONCEPTO DE TELÉFONOS MÓVILES				Cifras en millones de pesos				DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010(*)	VALOR FACTURADO	40.48	39.54	18.70	VALOR ASUMIDO POR LA ENTIDAD	35.92	35.35	17.87	AHORRO POR AÑO (PAGO DE EXCENTES)	4.56	4.18	0.82
GASTO POR CONCEPTO DE TELÉFONOS MÓVILES																										
Cifras en millones de pesos																										
DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010(*)																							
VALOR FACTURADO	40.48	39.54	18.70																							
VALOR ASUMIDO POR LA ENTIDAD	35.92	35.35	17.87																							
AHORRO POR AÑO (PAGO DE EXCENTES)	4.56	4.18	0.82																							

En cuanto a los gastos que origina la utilización de vehículos oficiales, en primer lugar se señala que la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con un parque automotor conformado por 16 vehículos distribuidos así:

1. Una camioneta marca Toyota Prado, asignada al Despacho del Superintendente Financiero.
2. Once vehículos marca Mazda, asignados a Delegados y Secretario General
3. Cuatro vehículos marca Chevrolet asignados a Delegados y operativos.

El valor anual del mantenimiento de este parque automotor es de \$29 millones.

En cuanto al consumo de combustible, la Superintendencia Financiera de Colombia estableció un manual donde se dispone que los vehículos con cilindraje hasta de 1,600 cc. pueden consumir al mes un máximo de hasta de 45 galones y que los vehículos superiores a dicho cilindraje pueden consumir al mes hasta 55 galones. Todos los vehículos de propiedad de la Superintendencia consumen gasolina corriente. Cuando se exceden límites de consumo antes mencionados, el costo correspondiente es asumido por el funcionario al cual se tenga asignado el vehículo. Para controlar el cumplimiento de lo anterior se llevan planillas de control mensuales para cada vehículo. En el siguiente cuadro se presenta el valor gastado por este concepto del 1º de enero de 2008 a junio 30 de 2010.

#### **GASTO POR CONCEPTO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE**

Cifras en millones de pesos

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>En.1 -Dic.31 2008</b>	<b>En.1 -Dic.31 2009</b>	<b>En.1 - Jun.30 2010</b>
CONSUMO COMBUSTIBLE	66.8	59.6	30.0

Finalmente, en cuanto a las comisiones diferentes a las originadas en tareas de supervisión, la entidad verifica en cada caso que el programa tenga relación con las funciones actuales del respectivo funcionario y que sea de utilidad para la Superintendencia, para lo cual deberá presentarse la correspondiente justificación, suscrita por el funcionario y su superior inmediato. En su gran mayoría estos viajes a nivel nacional tienen por objeto la asistencia a foros y la difusión de instructivos que emite la entidad, y a nivel internacional participar en reuniones de organismos multilaterales de los cuales forma parte la Superintendencia y conocer las mejores prácticas internacionales en materia de supervisión. A continuación se presentan los costos originados por este concepto en los tres últimos años:

**COSTO COMISIONES POR CONCEPTOS DIFERENTES A SUPERVISIÓN**

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	2008	2009	2010(*)
<b>TOTAL COMISIONES NACIONALES</b>	<b>\$ 128.12</b>	<b>\$ 169.05</b>	<b>\$ 93.84</b>
Viáticos	\$ 54.79	\$ 85.26	\$ 41.01
Tiquetes	\$ 73.33	\$ 83.79	\$ 52.83
<b>COMISIONES INTERNACIONALES</b>	<b>\$ 206.51</b>	<b>\$ 210.33</b>	<b>\$ 87.60</b>
Viáticos	\$ 100.20	\$ 137.27	\$ 43.85
Tiquetes	\$ 106.31	\$ 73.06	\$ 43.76
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 334.63</b>	<b>\$ 379.38</b>	<b>\$ 181.44</b>

(\*): Primer semestre de 2010

Pedro María Romero

¿Qué acciones han adelantado en el año 2009 y en el 2010 para cumplir con el Plan de Mejoramiento exigido por la Contraloría General de la República?

En el periodo en cuestión se ha realizado seguimiento al plan de mejoramiento del periodo, integrado por 56 metas, las cuales se han cumplido satisfactoriamente según lo programado.

JUNIO 2009 - JUNIO 2010		
Metas programadas para el periodo	Metas cumplidas en el periodo	% Cumplimiento
56	56	100%

En la página Web se encuentra el detalle del plan de mejoramiento con el porcentaje de cumplimiento de cada una de las metas correspondientes.

La ruta de acceso es la siguiente: [http://www.superfinanciera.gov.co/Nuestra Superintendencia/Planes de mejoramiento/Institucional-Contraloría](http://www.superfinanciera.gov.co/Nuestra_Superintendencia/Planes_de_mejoramiento/Institucional-Contraloría).

<p>Pedro María Romero</p>	<p>¿Qué ha hecho la Superintendencia en materia de responsabilidad social empresarial?</p>	<p>Entendiendo la Responsabilidad Social como una respuesta que tiene la entidad frente a los efectos o implicación de sus acciones sobre los diferentes grupos con que se relaciona, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con un Sistema de Gestión Integral, cuya finalidad es la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.</p> <p>En la parte operacional la entidad cuenta con instalaciones propias y a su interior existe un programa de mantenimiento sobre todos su equipos y estructura física, que permite que la Superintendencia pueda cumplir con sus objetivos dentro de los tiempos, limites y condiciones establecidas.</p> <p>En lo referente al tema ambiental, la Superintendencia cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA- el cual está integrado por programas, campañas y capacitaciones en curso, tendientes a la conservación del medio ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida, tanto de sus funcionarios como de la población flotante y de sus alrededores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lina Paola Vaca</li> <li>• Alexander Angarita</li> <li>• Yimi Leonardo Avila</li> <li>• Edward Benicio Calderón</li> </ul>	<p>¿Cómo y cuándo se va a efectuar la devolución del dinero de Costa Caribe? ¿Cuáles son los procedimientos y los requisitos que se exigirán para efectuar la devolución? ¿Por qué llevan casi 2 años sin liquidar la intervención de Costa Caribe?</p>	<p>La Superintendencia Financiera de Colombia no es la entidad competente para responder su pregunta, debido a que, luego de haber ordenado mediante la Resolución 1879 del 22 de noviembre de 2008, bajo apremio de multas sucesivas, la suspensión inmediata de las actividades de captación masiva de dineros a través de la recepción de recursos del público a J M INVERSIONES TURÍSTICAS CARIBE LTDA., PROMOTORA COSTA CARIBE LTDA. y CORPORACIÓN TURÍSTICA SOL CARIBE, esta entidad dio traslado por competencia de la actuación administrativa correspondiente a la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Dicho traslado se fundamenta en que según lo dispuesto en el Decreto 4334 de 2008, <u>“La Superintendencia de Sociedades, de oficio o a solicitud de la Superintendencia Financiera será la autoridad administrativa competente, de manera privativa, para adelantar la intervención administrativa a que alude este decreto.”</u> (Subrayado fuera de texto). Por lo tanto, a partir del mencionado traslado la Superintendencia Financiera de Colombia perdió toda competencia con respecto al caso en cuestión.</p> <p>La Superintendencia de Sociedades, mediante Auto 400-015530 del 26 de noviembre de 2008, decretó la intervención de las sociedades JM INVERSIONES TURISTICAS CARIBE LTDA, PROMOTORA COSTA CARIBE LTDA, de la CORPORACION TURISTICA SOL CARIBE y de las personas naturales JAIME RODRIGUEZ LAGUNA y MARIA TERESA PAEZ CALA, tomó posesión de los bienes, haberes, negocios y establecimientos de comercio de los sujetos intervenidos y designó al doctor JORGE URREGO BUSTAMANTE como su agente interventor, quien lleva la representación de las mismas así como la administración de los bienes de las personas naturales que fueron igualmente objeto de intervención y a quien corresponde adelantar, en la forma y términos establecidos en el Decreto 4334 de 2008, el procedimiento para la devolución de las sumas de dinero por ellas recibidas.</p>

		<p>Por lo anterior, es el Dr. Urrego Bustamante, como agente interventor designado por la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES para llevar a cabo el proceso de reintegro o devolución de las sumas captadas ilegalmente por las personas intervenidas que se señalaron en el párrafo anterior, el único competente para atender su inquietud en cuanto a la fecha en que procederá con la devolución de las sumas de dinero respectivas. Usted puede contactar al doctor Urrego en la Superintendencia de Sociedades: Avenida El Dorado No. 51-80 en Bogotá, teléfonos 3425177 o 2201000 ó en la Calle 120 No. 51-80 de Bogotá, teléfono 4810013 o al E-mail <a href="mailto:soporte@costacaribeintervenida.com">soporte@costacaribeintervenida.com</a>, sin perjuicio de consultar la página web de la citada Superintendencia: <a href="http://www.supersociedades.gov.co">www.supersociedades.gov.co</a></p>
--	--	--