

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Diciembre de 2013



ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMERA PARTE

Perfil de riesgo relativo entidades cooperativas inscritas al Seguro de Depósitos



Carrera 13 No. 32 - 93 Interior 3 Parque Residencial Baviera
Teléfonos: 320 27 27 - 018000-919723 Fax: 320 27 20 Bogotá, Colombia

www.fogacoop.gov.co

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A todos los gerentes, directivos, revisores fiscales, miembros de consejos de administración y juntas de vigilancia de nuestras cooperativas inscritas les agradecemos su invaluable colaboración al tramitar la encuesta que busca identificar el nivel de satisfacción del portafolio de productos de FOGACCOOP, realizada en noviembre pasado.

En esta ocasión, incluimos como acción de mejora el diseño y diligenciamiento de dicha encuesta en la herramienta Google-Docs, buscando facilitar su diligenciamiento, tabulación de respuestas y la obtención de resultados consolidados.

Para FOGACCOOP es satisfactorio reportar un total de 288 encuestas diligenciadas y remitidas y la participación de 171 cooperativas inscritas, lo cual significa que atendieron nuestra invitación el 91.4% de las inscritas al seguro de depósitos.

Agradecemos, de manera especial, a todos los que dedicaron una parte de su tiempo para permitirnos conocer su opinión y sugerencias, y aprovechamos para manifestarles que, en nuestro propósito de mejoramiento continuo, estos elementos los tendremos en consideración.

La encuesta incluyó, en adición a las preguntas formuladas los años anteriores, una toma de opinión sobre la percepción que les generó el material de divulgación del seguro de depósitos (plegables institucionales, afiches, bolígrafos, entre otros), entregado a las cooperativas para coadyuvar con la información que por norma viene desplegando cada cooperativa en el material institucional de sus productos entre sus clientes ahorradores y depositantes. Sus respuestas son una opinión importante para conocer si este tipo de estrategias por su contenido, presentación y alcance, tienen consideraciones favorables para que sean un instrumento eficaz en la divulgación del seguro de depósitos.

Para nuestra entidad es una preocupación de primer orden, conocer la

opinión de nuestras cooperativas inscritas sobre este tipo de programas, así como la de refrendar el nivel de satisfacción del portafolio de servicios que presta el Fondo y, con base en los resultados de este tipo de encuestas tener la oportunidad de proponer innovaciones y mejoras para un sector que como el solidario con actividad financiera, está llamado a ser un actor relevante en el mejoramiento de las condiciones de bienestar de un vasto sector de la población colombiana.

En virtud a que el informe con la totalidad de los resultados es bastante extenso, hemos decidido dividirlo en dos secciones y publicar en la presente edición la primera parte de dichos resultados y en la próxima Edición 43 la segunda parte de los mismos.

Por lo anterior, en la presente edición se incluyen los resultados relacionados con la identificación de FOGACCOOP como generador de confianza. Igualmente se incluye la importancia que se le otorgó a los diferentes servicios ofrecidos por el Fondo, entre estos el seguro de depósitos, los informes de seguimiento, capacitaciones, boletín financiero y jurídico, página WEB y operaciones de apoyo, como medios para generar confianza, revelando la evolución del indicador de divulgación durante los últimos 3 años.

De la misma forma, la presente edición, incluye el nivel de satisfacción con respecto al seguro de depósitos y a los informes de seguimiento que se realizan a través del Sistema de Información Gerencial – SIG con la ayuda de las videoconferencias para interactuar en tiempo real con los directivos y miembros de los Consejos de Administración y Juntas de Vigilancia. La próxima edición 43 cobijará entonces el nivel de satisfacción proveniente de los siguientes servicios: capacitaciones, boletín financiero y jurídico, página WEB de la entidad, zona privada de cooperativas en la WEB, encuesta de Fortalezas Organizacionales y el pago de la prima de seguro de depósitos. También se incluirán los resultados de la percepción del material de divulgación remitido y sugerencias

para la producción del material a ser entregado durante el 2014.



Junta Directiva

Héctor Raúl Ronsería Guzmán
Juan Camilo Montes Pineda
Jairo de Jesús Cortés Arias
Alvaro Edgar Balcázar Acero
Luis Eduardo Otero Coronado
María del Pilar de la Torre Sendoya
Enrique Valencia Montoya

Director

Alvaro Vanegas Manotas

Secretario General

Santiago Díaz Patiño

Gerente de Riesgos y Administración de Reservas

César Augusto Avendaño Morales

Gerente de Asuntos Estratégicos

Adriana Mc Allister Braidry

Gerente de Servicios Corporativos

Claudia Rosario Soria Mora

Revisor Fiscal

BDO Audit AGE S. A.

Colaboradores

Mauricio Robledo Restrepo

Diseño Gráfico & Editorial

Fredy Figueredo
Zetta Comunicadores S. A.

Publicación del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas
Cra. 13 No. 32-93 Int. 3

Parque Residencial Baviera
Teléfonos: 320 27 27 - 018000-919723

Fax: 320 27 20 Bogotá, Colombia

www.fogacoop.gov.co



Contenido

1. Editorial	2
2. Estudio de coyuntura.....	3
3. Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción Primera Parte.....	7
4. Educación Financiera	13
5. Jurisprudencia y Doctrina.....	16

Perfil de riesgo relativo entidades cooperativas inscritas al Seguro de Depósitos (*)

En la coyuntura reciente se han venido registrando señales en la economía que podrían incidir en el perfil de riesgo del sector, principalmente en las cooperativas que optaron por crecimientos de sus portafolios de cartera con progresiones por arriba de dos y más veces el crecimiento del PIB nominal (más de 15.49%), apoyadas en estrategias de apalancamiento externo y conversiones de plazos que empiezan a configurar retos importantes para mantener una gestión de activos y pasivos (GAP) consistente, frente a los cambios del entorno monetario que se anuncian para los próximos meses.

La competencia en la industria del crédito se ha intensificado y las estrategias del sector bancario para motivar a los clientes de mejor perfil de las cooperativas a pre pagar sus créditos, ofreciéndoles atractivas condiciones iniciales, viene mostrando efectos sobre el sector en términos de menor crecimiento de la cuenta de aportes sociales y menores dinámicas en el fortalecimiento del patrimonio, mientras el crecimiento de la cartera se viene dando a partir de mayores montos de endeudamiento promedio de sus asociados con plazos substancialmente más largos, tasas de interés inelásticas si se quiere preservar el cliente y, recientemente con unos índices de calidad crecientes por la progresión de los incumplimientos que se están evidenciando.

Lo anterior se viene manifestando en un entorno de tasas de captación al alza en el sistema financiero (DTF, CDT's 90 días y CDT's 360 días), que desde el segundo semestre del 2013

se han mostrado más volátiles, lo cual está incidiendo en el conjunto del sector cooperativo en los márgenes de intermediación.

Aunque el crecimiento de la cartera viene disminuyendo, lo de destacar por su implicación es el aumento que vienen experimentando los créditos que se califican como cartera improductiva (Créditos con calificación \geq C). En efecto, mientras la calidad de cartera del sector inscrito al seguro de depósitos alcanzó el 4.68% a septiembre, la improductiva llegó al 3.08%, frente a lo cual los Consejos de Administración deben estar alerta pues además de las fragilidades en la administración de la cartera, debe analizarse como un escenario que la capacidad de pago de sus asociados se esté copando.

En diferentes ediciones de nuestro Boletín Financiero y Jurídico, FOGACOOP ha llamado la atención sobre la necesidad de monitorear los escenarios antes descritos, pues crecimientos acelerados, al cabo de un tiempo pueden terminar en incumplimientos desbordados con las implicaciones sobre la sustentabilidad de mediano y largo plazo de las cooperativas. Dichas alusiones, pretendían señalar puntos de reflexión al interior de los consejos de administración y la alta dirección de las cooperativas para que, si lo consideraban, diseñaran e implementaran planes de acción.

En efecto, han sido varios los artículos que sobre la temática se han puesto a disposición, los cuales han sido publicados en nuestras ediciones 38

(Diciembre de 2012), 39 (Marzo 2013), 40 (Junio 2013) y 41 (Octubre 2013).

En general, en el promedio del sector, se observan tasas de crecimiento de la cartera de créditos por arriba de 2 veces la variación del PIB. En los últimos tres años la cartera de las 186 entidades inscritas, ha crecido así: en 2010 y 2011 al 18%, en 2012 al 15.0% y para 2013 estará por arriba del 10.0%. Lo anterior equivaldría con respecto al PIB de cada año (estimados y registrados) crecimientos que están entre 1.7 y 2.3 veces el crecimiento del PIB anual.

Dinámicas como las descritas, requieren de estructuras organizacionales con procesos normalizados y con alguna madurez en gestión de riesgos que permitan contener de manera oportuna dinámicas de deterioro como las que pueden desencadenarse después de etapas de crecimiento agresivo o por cambios de las condiciones del entorno.

Con este preámbulo, queremos resaltar los comportamientos que se vienen advirtiendo entre las cooperativas inscritas en el seguro de depósitos, de manera especial el número de entidades que registran un crecimiento en su portafolio de cartera por arriba de 2 veces el PIB (ver gráfica: Crecimiento Cartera de entidades Inscritas con relación al PIB. El eje "x" señala el número de entidades y el eje "y" las tasas de crecimiento anual de la cartera. Los recuadros con líneas rojas, agrupan las entidades con crecimientos de 2 o más veces el PIB).

(*) Este documento se elaboró con la participación de Mauricio Robledo Restrepo, Profesional Coordinador de la Gerencia de Riesgos y Administración de Reservas de Fogacoop. Los comentarios y afirmaciones son el resultado del análisis de la información reportada por las cooperativas inscritas y no comprometen la posición institucional de FOGACOOP. Su objetivo es proporcionar elementos que contribuyan al debate y la generación de pensamiento sobre las dinámicas exhibidas por los resultados de riesgos de las cooperativas que hacen parte del seguro de depósitos en Colombia.

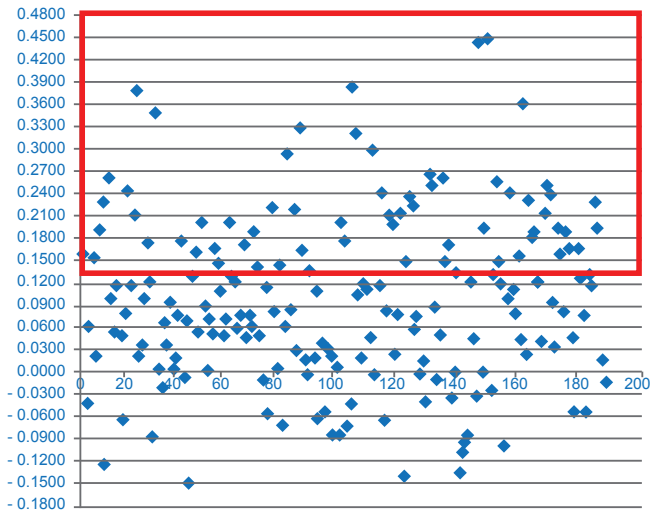
¹ En el artículo "Comportamiento de la calidad de la cartera en el sector solidario", hicimos de nuevo un llamado a la prudencia sobre la política de constitución de provisiones, ya que la cobertura promedio, al contrario de lo registrado hasta diciembre de 2011, cuando el indicador de calidad de cartera registraba mejoras, en el año 2012, hay aumentos en los indicadores de calidad de cartera y la cobertura registra tendencia a disminuir.

En el artículo "Estructura de apalancamiento y de plazos – Sector cooperativo inscrito frente a Sector Bancos y Compañías de Financiamiento", señalamos que ante las condiciones de la competencia y las necesarias prácticas de prudencia en la colocación que restringirán su capacidad de crecimiento; y, dadas sus estructuras de apalancamiento que no son lo suficientemente robustas para competir en el escenario actual, el sector inscrito debe aprovechar la coyuntura, para iniciar la recomposición de sus estructuras de plazos y herramientas de fondeo, fortalecer sus patrimonios y fortalecer el diseño de sus estrategias de apalancamiento, conversión de plazos y gestión de riesgos.

En el artículo "La administración de la cartera de crédito, un factor crítico", por el análisis presentado y la descripción de la tendencia de la dinámica competitiva, señalamos que una parte del sector viene haciendo tránsito hacia niveles de riesgo relativo mayor, por lo que se deben formular acciones que les permitan mejoras en la administración de sus portafolios de carteras de crédito, fortalecer sus esquemas de conocimiento del perfil de riesgo de sus clientes y los procedimientos de otorgamiento de créditos, por cuanto su perfil de riesgo ha cambiado; y a la necesidad de que fortalezcan las estructuras de administración de la cartera, racionalicen y acompañen sus estructuras de gastos, en especial las estrategias de tasas de captación.

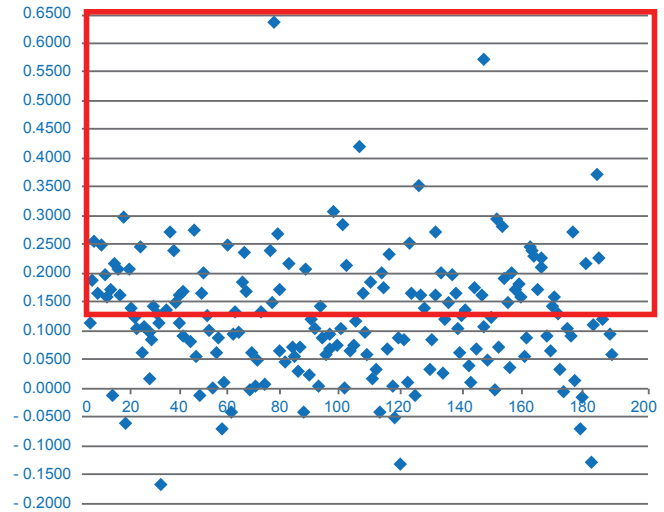
En el artículo "Dinámica de las colocaciones y captaciones en las cooperativas de Ahorro y Crédito", después de los análisis presentados, decíamos que los retos del sector a futuro están principalmente en fortalecer la gestión del riesgo crediticio, evaluar sus principales rubros del negocio y trabajar en la gestión de eficiencia.

Crecimiento Cartera de entidades Inscritas con relación al PIB



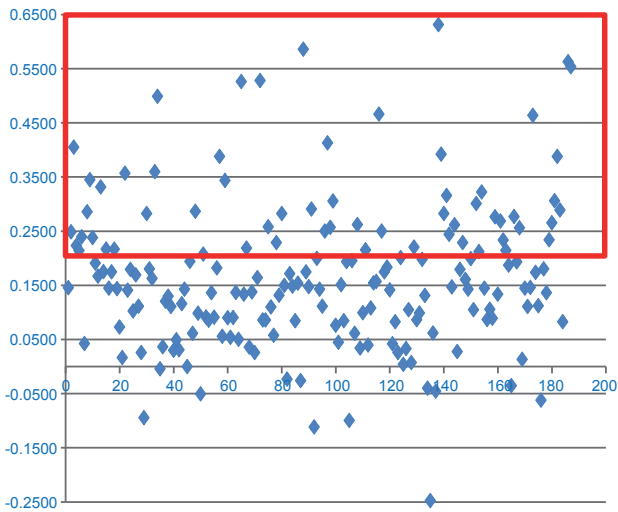
Año 2013P – 69 entidades de 186

Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOOP



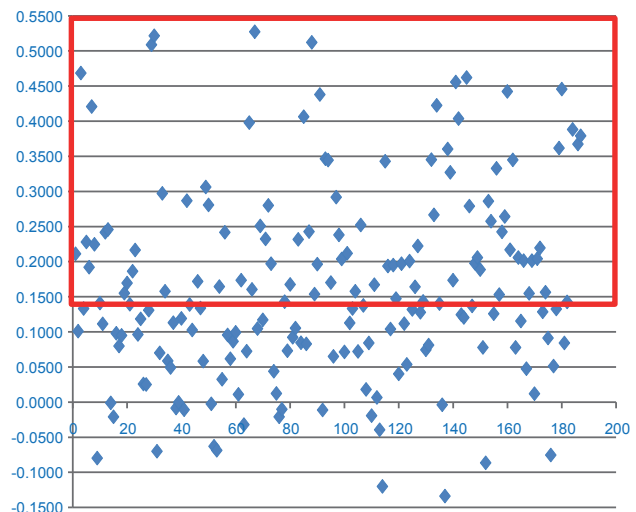
Año 2012 – 78 entidades de 186

Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOOP



Año 2011 – 58 entidades de 186

Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOOP



Año 2010 – 90 entidades de 186

Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOOP

Se observa que en promedio el 40% de las inscritas han tomado decisiones de crecer sus portafolios de cartera en el promedio anual por arriba de dos veces el crecimiento del PIB (37% en 2013; 42% en 2012; 31% en el 2011; y 48.4% en el 2010).

Ese tránsito conllevó la decisión de asumir un nivel de riesgo mayor. Más aún se observó que las cooperativas que tomaron la decisión de crecer en cartera dos o más veces el PIB por

más de dos años consecutivos ascendieron a 51 y las que han crecido en esta magnitud en los 4 años sumaron 32 (21%).

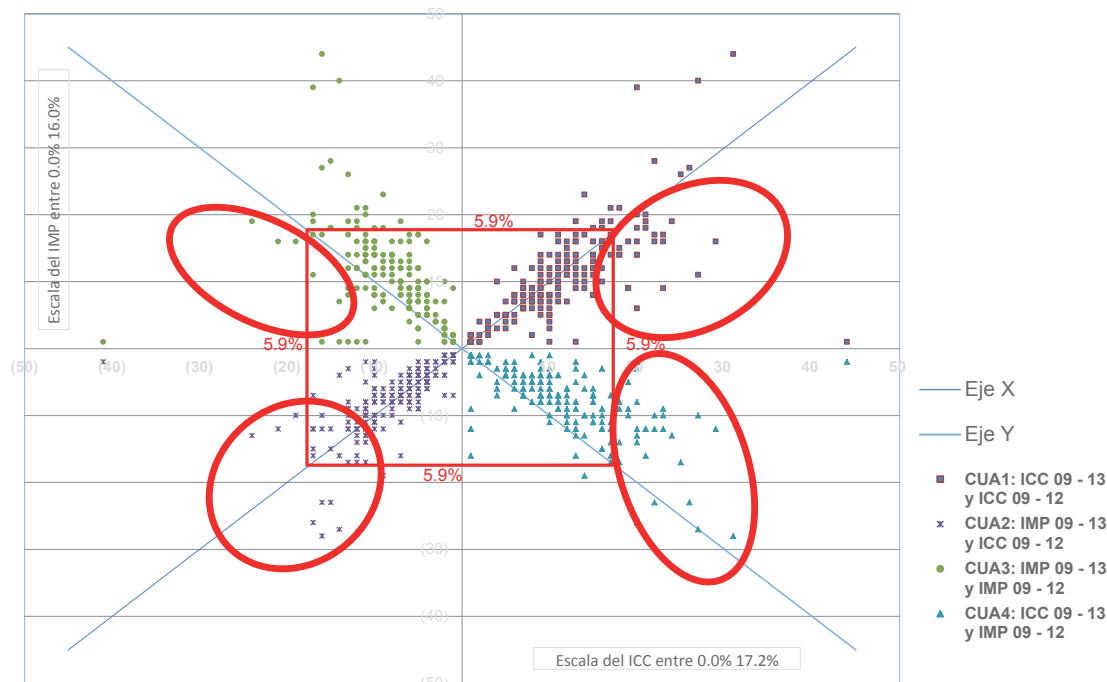
Identificado el segmento de mayor crecimiento, se procedió a mirar el comportamiento de los indicadores de desempeño. En este sentido, para determinar si este segmento tenía un peso importante dentro del sector, se determinó qué proporción de la cartera acumulan estas cooperativas

dentro de las inscritas al seguro de depósitos, encontrando que al 2013 representa el 36%; al 2012 el 58%; el 39%, en 2011; y el 61.5%, en 2010.

En términos de los indicadores de desempeño financiero se analizó la evolución de la calidad de cartera, la cartera improductiva y los resultados de su política de protección vía la constitución de provisiones.

Evolución Índice de Calidad de Cartera e Índice de Cartera Improductiva

Análisis por cuadrantes – Evolución Índices de Calidad de Cartera (ICC) y de Cartera Improductiva (ICI)



Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOOOP

En el análisis de cuadrantes se observa que:

En el primer cuadrante en el eje “x” se registran las entidades según su Indicador de Calidad de Cartera -ICC- a septiembre de 2013. En él se puede observar que el 53% de las inscritas experimentó un deterioro del cumplimiento de pago de sus deudores -ICC.

El segundo cuadrante en el eje “x” muestra el comportamiento del Índice de Cartera Improductiva -ICI- a septiembre 2013 y en el eje “y” el mismo índice rezagado 12 meses. En este se observa que el 7% de las cooperativas vieron aumentar los créditos fallidos (ICI) por arriba de la dinámica de sus indicadores de calidad de la cartera. El 62% de las cooperativas aumentaron su cartera improductiva por arriba del promedio del sector y el 56% experimentan aumentos progresivos.

El tercer cuadrante muestra el Índice de Cartera Improductiva -ICI- con una diferencia de 12 meses entre septiembre de 2013 y el mismo mes del año 2012, 15 entidades que equivalen en número al 38.5% de éstas, registran

ICC mayores al promedio del sector.

El cuarto cuadrante, muestra en su eje “x” los valores del ICC para el corte correspondiente a septiembre de 2013; y en su eje “y” los valores correspondientes al ICI para el corte correspondiente a septiembre de 2012.

De la evaluación efectuada, entre otros se concluye, entre septiembre de 2012 y el mismo corte de 2013, que el 53% de las inscritas registra un deterioro en sus índices de calidad de cartera; a su vez, el 7% de las entidades experimentan un deterioro de la cartera improductiva (ICC), por arriba de la dinámica de deterioro que expresa la calidad de la cartera; el 62% de las cooperativas, registran aumentos de la cartera improductiva por arriba del promedio del sector y de éstas, el 56% tienen deterioro progresivo; y, el 23% de las entidades, registran aumentos de la calidad de la cartera por arriba del promedio del sector y de ellas, el 35% tienen deterioro progresivo.

Por cálculos efectuados, para el grupo de 39 entidades mencionadas anteriormente, al corte de septiembre de 2013, 15 entidades que equivalen en

número al 38.5% de estas, registran índices de calidad de cartera mayores al promedio del sector; a septiembre de 2012, el número es de 16 y equivalen al 41.0%. Con relación a la evolución del ICI, a septiembre de 2013, 19 entidades que equivalen al 48.7% de las cooperativas de este grupo, registran valores por encima del promedio del sector; y a septiembre de 2012, son 18 entidades que equivalen al 46.2%.

Para ese mismo grupo, se observa que los ICC a septiembre de 2013 registran deterioro frente al mismo corte del año anterior, en 23 (59.0%) de las 39 entidades; y con respecto a los de cartera improductiva, entre ambos cortes, para 28 entidades (71.8%), se registran aumentos entre ambos cortes. El resto de entidades, no incluidas en el anterior recuento, mantuvieron o mejoraron sus indicadores entre ambos cortes; sin embargo, no se puede dejar de considerar que habiendo aumentado los saldos de sus carteras vencidas e improductivas, el comportamiento de sus indicadores, en algunos casos, se explica por el mayor volumen de cartera bruta.

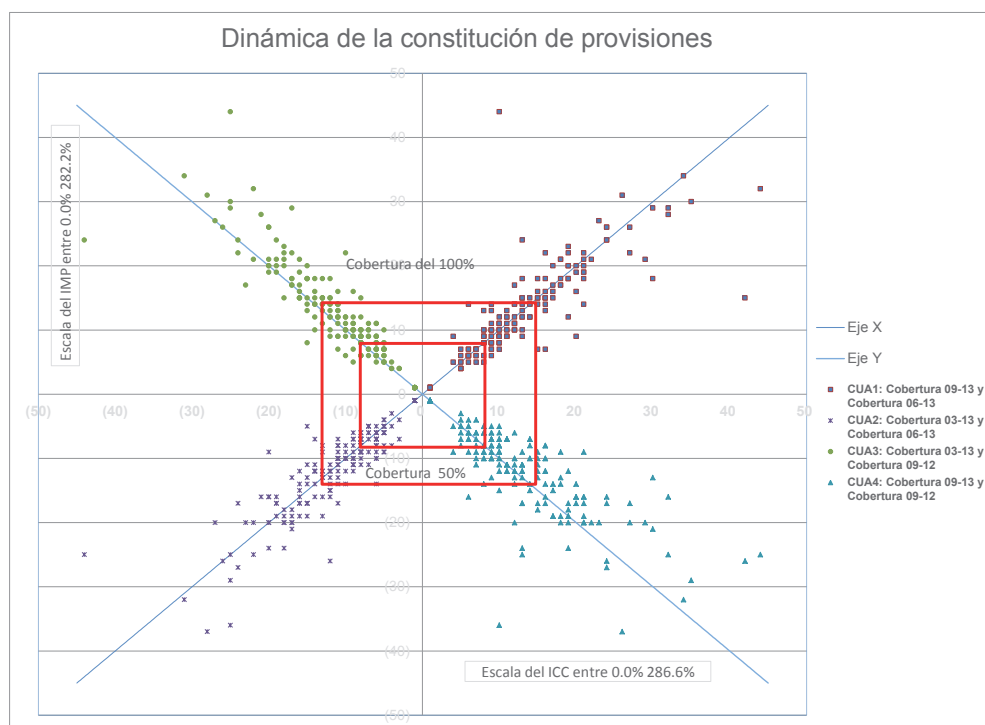
Evolución vía provisiones de la cobertura de la Cartera Vencida

Ante escenarios de deterioro de los indicadores de cartera, independientemente de las acciones tendientes a fortalecer los procesos de administración de cartera, financieramente las entidades deben “proteger” y revelar la calidad de su patrimonio; y una for-

ma de hacerlo, es constituir las provisiones necesarias para que en el caso de que no haya recuperación de saldos impagos, el efecto sobre el patrimonio en el momento del castigo sea mínimo, a través de una prudente política de cobertura de provisiones.

Para los trimestres comprendidos entre septiembre de 2012 y septiembre de 2013, la evolución por cuadrantes del nivel de provisiones de las entidades inscritas, se muestra a continuación.

Análisis por cuadrantes – Evolución nivel de cobertura Cartera Vencida



Fuente: SIAF – Información reportada por las Cooperativas y cálculos de FOGACOO

En la gráfica los cuadrantes relacionan diferentes periodos de la evolución de las provisiones constituidas como reserva de cobertura. Se observa que aproximadamente el 27% de las cooperativas tienen el 100% o más de cobertura de su cartera en riesgo, el 21% menos del 50% de cobertura de su cartera en riesgo y en el resto las coberturas se encuentran entre el 50% y el 100%. Es decir, el mayor porcentaje de entidades presentan oportunidades de mejora significativas.

Con lo anterior, lo que viene exhibiendo el sector de cooperativas inscritas al seguro de depósitos, en el marco de una profundización de la competencia, está caracterizándose por menores márgenes de intermediación derivadas de reducción de tasas activas que contrastan con tendencias al alza de las tasas pasivas, la ampliación de plazos de colocación de sus carteras crediticias, estructuras de apalancamiento del sector no lo sufi-

cientemente robustas para competir, aumentos de los índices de calidad de cartera, “déficit” de provisiones en términos de cobertura; todo lo cual sugiere, para este tipo de expedientes, que sean puntos de análisis en los consejos de administración, de manera que en cada cooperativa se identifique, si en efecto, se constituyen en amenazas, en especial para aquellas que decidieron como estrategia crecimientos agresivos.

En general, se podría concluir, con un buen nivel de certeza que las variables relacionadas con la gestión de riesgos, particularmente los riesgos de crédito y liquidez, deben ser parte de una agenda especial, que permita la adopción de procesos para mejorar la gestión del crédito y la adopción de herramientas técnicas para su administración.

En esta tarea el Fondo está pendiente de que la Supersolidaria defina el Modelo Estándar que servirá a las

cooperativas para que inicien la implementación de un sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC). Igualmente, se adopte una herramienta para la determinación de un Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, para lo cual FOGACOO viene incorporando cooperativas que opten por participar en el proyecto piloto para la construcción de un Índice de Riesgo de Liquidez -IRL-.

En la medida que las administraciones incorporen herramientas de gestión de sus riesgos, podrán tener a disposición “cuadros de mando” para monitorearlos y formular acciones correctivas cuando sea necesario. De esta manera los consejos de administración y las altas direcciones de las cooperativas inscritas, tendrán elementos apropiados para diseñar estrategias que les permitan adecuar sus estructuras organizacionales de cara a los retos que les demanda el mercado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - PRIMERA PARTE

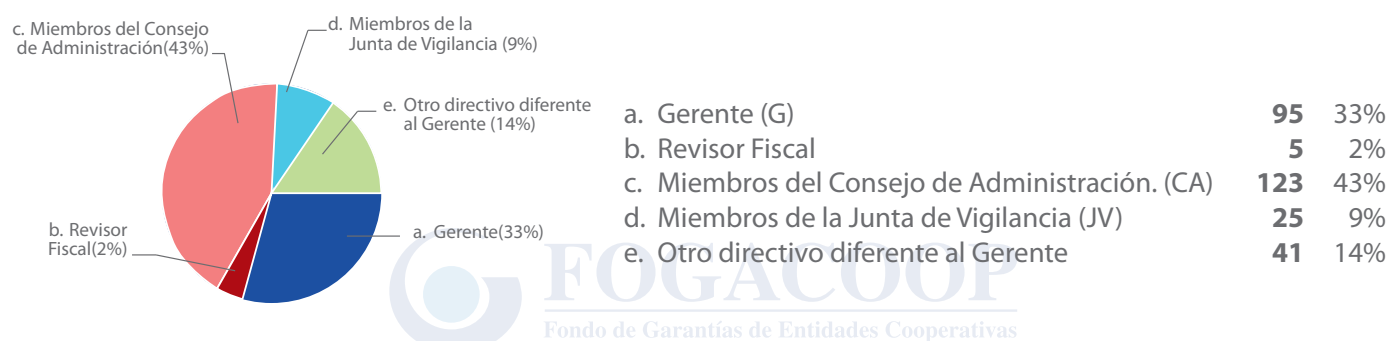
En esta primera edición se incluyen los resultados relacionados con la identificación de FOGACOOOP como generador de confianza. Igualmente se incluye la importancia que se le otorgó a los diferentes servicios ofrecidos por el Fondo, entre estos el seguro de depósitos, los informes de seguimiento, capacitaciones, boletín financiero y jurídico, página WEB y operaciones de apoyo, como medios para generar confianza, revelando la evolución del indicador de divulgación durante los últimos 3 años.

De la misma forma, la presente edición, incluye el nivel de satisfacción con respecto al seguro de depósitos y a los informes de seguimiento que se realizan a través del Sistema de Información Gerencial – SIG con la ayuda de las videoconferencias para interactuar en tiempo real con los directivos y miembros de los Consejos de Administración y Juntas de Vigilancia.

cuestas diligenciadas, fueron tramitadas por miembros del Consejo de Administración el 43%, por los gerentes de las cooperativas el 33%, por otros directivos diferentes al gerente el 14%, por miembros de la Junta de Vigilancia el 9% y por los Revisores Fiscales el 2%, como se observa en la Gráfica 1. Vínculo con la cooperativa.

VÍNCULO CON COOPERATIVA DE PERSONAS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA. Del total de 288 en-

GRÁFICA 1. Vínculo con la cooperativa



FOGACOOOP COMO GENERADOR DE CONFIANZA

De los encuestados el 97% consideró que el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas proporciona confianza a los ahorradores de sus

cooperativas¹, indicador de gran importancia dado que el objetivo fundamental de la entidad es contribuir a mantener la confianza de los aho-

rradores de las entidades inscritas y a generar conocimiento sobre el sector cooperativo financiero.

OPINIÓN SOBRE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS COMO MEDIO PARA GENERAR CONFIANZA

Con respecto a la importancia que se le otorgó a los diferentes servicios ofrecidos por el Fondo, entre estos el seguro de depósitos, los informes de seguimiento, capacitaciones, boletín financiero y jurídico, página WEB y operaciones de apoyo, como medio para generar confianza, a todos estos servicios se les percibe una gran importancia, sobresaliendo el boletín financiero y jurídico, los informes de

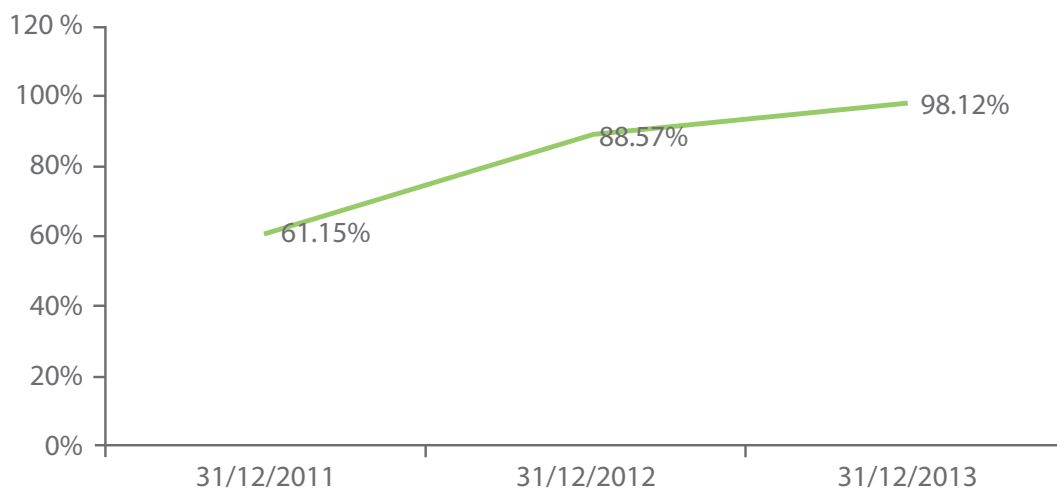
seguimiento y la página WEB, cada uno con un 99% de favorabilidad, seguido del seguro de depósitos y las capacitaciones con un 98% y las operaciones de apoyo con un 97% de respuestas favorables.

Al consolidar estos indicadores y adicionarle el indicador de divulgación que mide el grado de conocimiento sobre el seguro de depósitos, se ubi-

có en 98.12%, que comparado con el 2012 cuando fue del 88.57%, representa un incremento de casi el 10% y con respecto al 2011, año en el que se ubicó en 61.15%, representa un incremento cercano al 37%, lo cual permitiría inferir un conocimiento mayor de los servicios del Fondo, como se observa en la Gráfica 2. Indicador divulgación FOGACOOOP.

¹ Este indicador de confianza general que imprime el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas a los ahorradores de las cooperativas se mantuvo constante comparado con el corte del año anterior (2012).

GRÁFICA 2. Indicador divulgación FOGACOO

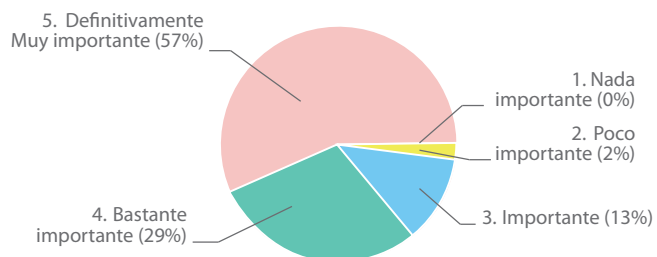


Ahora bien, la contribución de cada uno de los servicios del Fondo a la generación de confianza se identifica a continuación:

SEGURO DE DEPÓSITOS: como se puede observar en la Gráfica 3, el 98% de los encuestados considera que el Seguro de depósitos de FOGACOO es un medio que genera confianza. Este indicador, comparado

con el obtenido durante el 2012 que se ubicó en el 92%, representa un incremento del 6%, cifra que denota un mayor posicionamiento y reconocimiento del seguro de depósitos como generador de confianza.

GRÁFICA 3. Seguro de Depósitos como medio para generar confianza



1. Nada importante	0	0%
2. Poco importante	5	2%
3. Importante	36	13%
4. Bastante importante	84	29%
5. Definitivamente Muy importante	163	57%

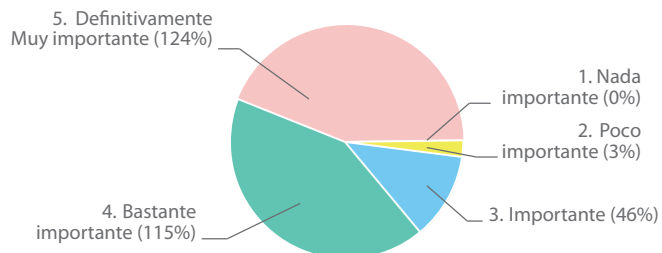
INFORMES DE SEGUIMIENTO: El 98% de los encuestados considera que los informes de seguimiento de FOGACOO son un medio que genera confianza, resultados que se pueden apreciar en la Gráfica 4. Comparado con el año anterior del 84%, representa un incremento del 14%, lo que permitiría inferir que los informes de seguimiento, independientemente

de los análisis y sus implicaciones para alguna parte de las cooperativas, han venido ganado posicionamiento entre las instancias directivas y los comprometidos con la toma de decisiones.

Durante los tres primeros trimestres del 2013 se publicaron en el SIG 726 informes de seguimiento y 24 cartas

de seguimiento. Con los ajustes del SIG para hacerlo una herramienta más funcional y versátil, entre ellas la generación automática de las claves de acceso, se ha facilitado el ingreso a los diferentes usuarios, quienes se han familiarizado más con dicho sistema.

GRÁFICA 4. Informes de seguimientos (Video - conferencia / carta) como medio para generar confianza:



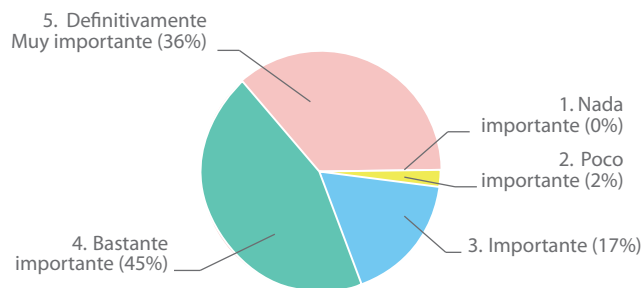
1. Nada importante	0	0%
2. Poco importante	3	1%
3. Importante	46	16%
4. Bastante importante	115	40%
5. Definitivamente Muy importante	124	43%

CAPACITACIONES: El 98% de los encuestados considera que las capacitaciones que ofrece el Fondo a las entidades inscritas son un medio que

genera confianza. Comparado con el año anterior que se ubicó en el 86%, representa un incremento del 12%, implicando que las capacitaciones

han adquirido una mayor importancia como medio generador de confianza. (Ver Gráfica 5).

GRÁFICA 5. Capacitaciones como medio para generar confianza



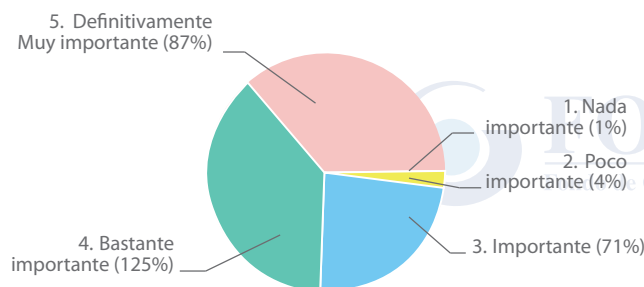
1. Nada importante	1	0%
2. Poco importante	5	2%
3. Importante	49	17%
4. Bastante importante	129	45%
5. Definitivamente Muy importante	104	36%

BOLETÍN FINANCIERO Y JURÍDICO: Los encuestados en un 99% consideran que el Boletín Jurídico y Financiero, que publica trimestralmente el Fondo y se distribuye a las inscritas,

es un medio generador de confianza. Comparado con el año anterior, que se ubicó en el 83%, representa un incremento del 16%, implicando que el boletín financiero y jurídico se ha ve-

nido posicionando entre las inscritas como un medio que contribuye con la toma de decisiones, como se puede observar en la Gráfica 6.

GRÁFICA 6. Boletín como medio para generar confianza:



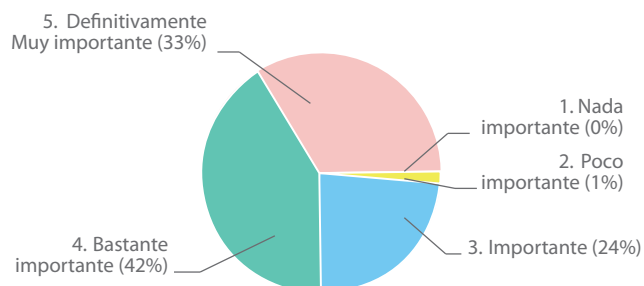
1. Nada importante	1	0%
2. Poco importante	4	1%
3. Importante	71	25%
4. Bastante importante	125	43%
5. Definitivamente Muy importante	87	30%

PÁGINA WEB DE FOGACOOP: El 99% de los encuestados considera que la página WEB del Fondo es un medio que genera confianza (ver

Gráfica 7). Comparado con el año anterior, cuando se ubicó en el 91%, representa un incremento del 7%, lo que permite destacar el papel que

viene obteniendo la página en la estrategia comunicativa y de información al sector y público en general.

GRÁFICA 7. Página WEB como medio para generar confianza:



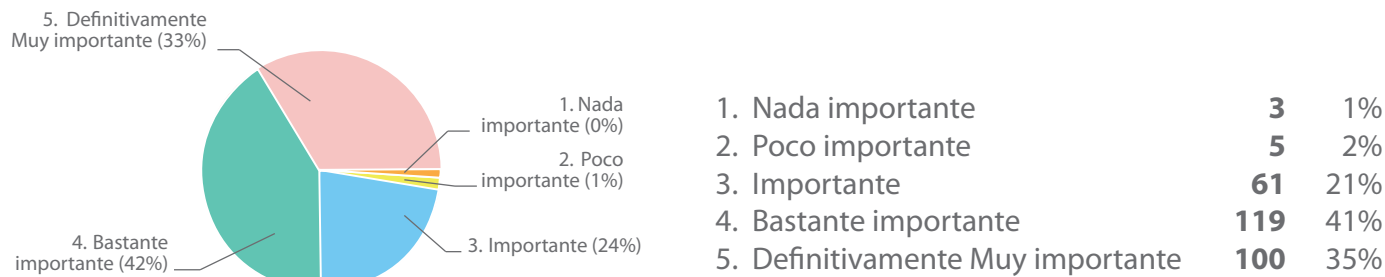
1. Nada importante	0	0%
2. Poco importante	3	1%
3. Importante	68	24%
4. Bastante importante	121	42%
5. Definitivamente Muy importante	96	33%

OPERACIONES DE APOYO: el 97% de los encuestados considera que las operaciones de apoyo establecidas por FOGACOOOP son un medio que

contribuye a la generación de confianza. (Ver Gráfica 8). Comparado con el año anterior que se ubicó en el 87%, representa un in-

cremento del 10%, implicando que se les da una mayor importancia como generadores de confianza.

GRÁFICA 8. Operaciones de apoyo como medio para generar confianza:



SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

El nivel de satisfacción proveniente de los servicios de capacitaciones, boletín financiero y jurídico, zona privada de cooperativas en la WEB, encuesta de Fortalezas Organizacionales y el pago de la prima de seguro de depósitos, arrojó un nivel de satisfacción promedio de 91%, que comparado con el indicador del 2012 que se ubicó en el 92%, implica un punto porcentual de menor percepción relativa de satisfacción, la cual proviene de capacitaciones (al pasar de 89% en el 2012 al 81% en el 2013). Al indagar las causas de la menor percepción relativa de satisfacción, se pudo observar que la mayoría de los encuestados demandan una mayor frecuencia de las capacitaciones, pues con respecto a aquellas que se practicaron, el nivel de calificación es satisfactorio.

El segundo ítem que menos contribu-

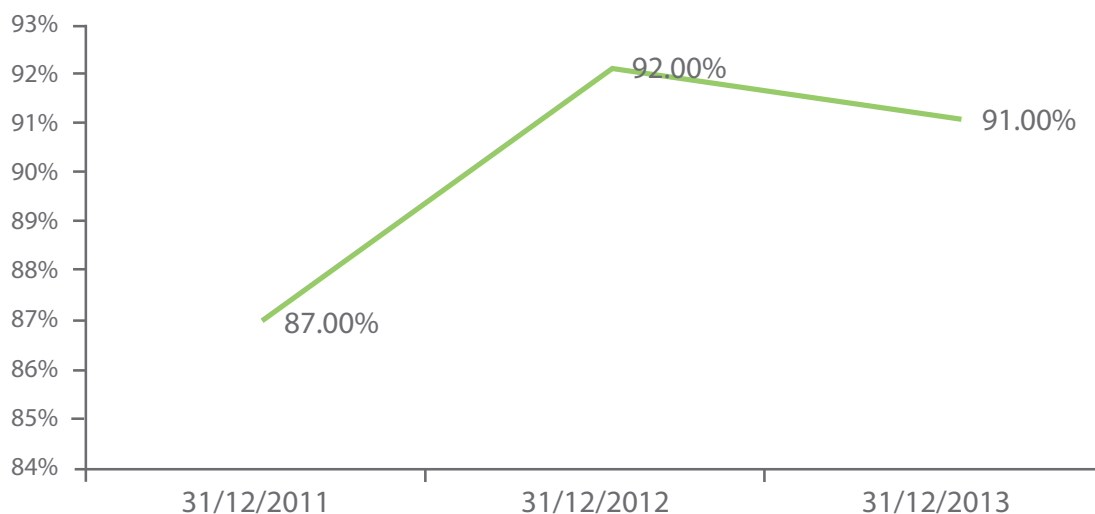
yó con la progresión de satisfacción fue el medio en que se efectúa el pago de la prima del seguro de depósitos (pasando del 100% al 91%). Al indagar las causas se encontró que se demanda la incorporación de algún medio electrónico de pago a través de internet; en este sentido, la acción de mejora ya está en proceso con la implementación del botón PSE (Pagos Seguros en Línea), del cual se iniciaron pruebas el pasado mes de noviembre y estará concluido y listo para implementación para el próximo pago en 2014.

En este orden, la evolución de la satisfacción proveniente de los informes de seguimiento que realiza periódicamente el Fondo a cada una de las cooperativas inscritas pasó de 87% en el 2012 al 93% en el 2013; el índice de satisfacción del Boletín pasó del 93% en el 2012 al 92% en el 2013,

el índice de satisfacción de la página WEB mejoró notablemente al pasar de 87% al 93% y el nivel de satisfacción reportado para la Encuesta de Fortalezas Organizacionales pasó del 96% en 2012 al 95% en el 2013.

Con respecto al Boletín el índice de satisfacción bajó un punto, lo cual se explica esencialmente porque el criterio de frecuencia tuvo un descenso del 92% al 90%, atribuido a que una pequeña fracción de los encuestados recomiendan una mayor frecuencia de publicación del mismo para poder contar con información más oportuna. Al referirnos a la Encuesta de Fortalezas Organizacionales, aun cuando el índice de satisfacción se conservó casi constante con respecto al año anterior, solamente disminuyendo un punto, se evidencia que el 95% de los encuestados le percibe un alto nivel de utilidad a dicha encuesta como medio para la autoevaluación.

GRÁFICA 9. Evolución del índice de satisfacción con relación a la prestación de los servicios por parte del Fondo.



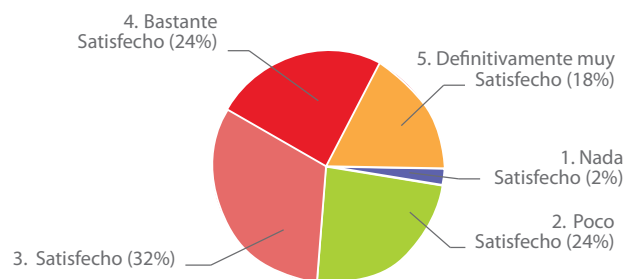
SATISFACCIÓN SEGURO DE DEPÓSITOS

Con respecto al grado de satisfacción del seguro de depósitos se percibe una satisfacción relativa del 81%, mientras la cobertura que garantiza el seguro recibe una aceptación de cerca del 74% y para el coaseguro o deducible del 69%. Si bien los criterios relacionados con la satisfacción que genera el seguro de depósitos, como concepto integral, marcan una acep-

tación de cerca del 73%, se podría inferir que Fogacoop tiene una oportunidad de mejoramiento para el corto y mediano plazo en dos sentidos: de una parte, divulgar y concientizar a sus clientes (cooperativas) que su misión de proteger a los ahorradores de menor capacidad económica, al proteger al 95% de los ahorradores, es decir a 19 de cada 20 ahorradores,

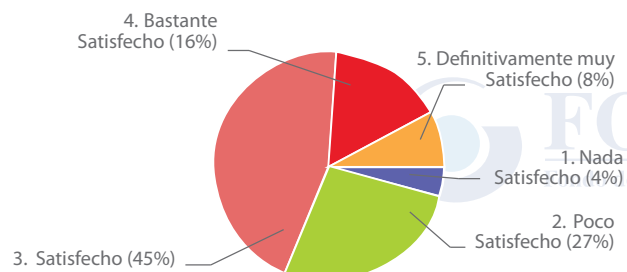
se está cumpliendo a cabalidad, y por otra parte, de hacer una evaluación frente al coaseguro o deducible y al monto de la garantía. A continuación, a través de las siguientes Gráficas No. 10, 11, 12 y 13 se visualiza cada uno de dichos criterios evaluados relativos al Seguro de Depósitos.

GRÁFICA 10. Satisfacción con respecto a la Cobertura del Seguro de Depósito



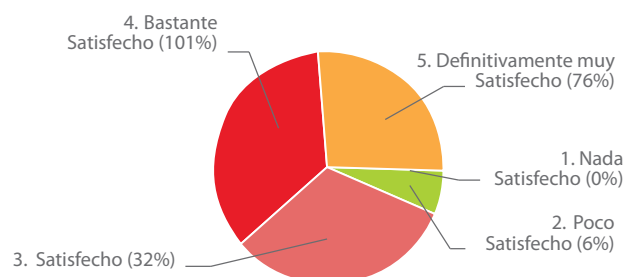
1. Nada satisfecho	7	2%
2. Poco satisfecho	70	24%
3. Satisfecho	91	32%
4. Bastante satisfecho	69	24%
5. Definitivamente Muy satisfecho	51	18%

GRÁFICA 11. Satisfacción con respecto al Costo del Seguro de Depósito (primas del seguro de depósitos)



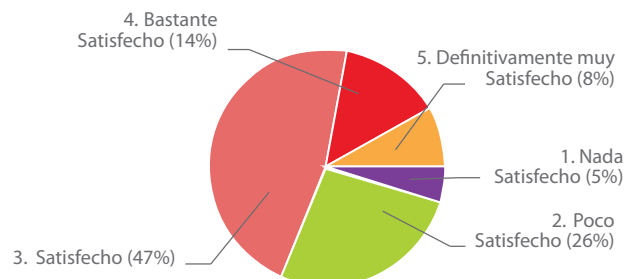
1. Nada satisfecho	12	4%
2. Poco satisfecho	78	27%
3. Satisfecho	129	45%
4. Bastante satisfecho	47	16%
5. Definitivamente Muy satisfecho	22	8%

GRÁFICA 12. Satisfacción con respecto a la confianza que genera el Seguro de Depósito



1. Nada satisfecho	1	0%
2. Poco satisfecho	18	6%
3. Satisfecho	92	32%
4. Bastante satisfecho	101	35%
5. Definitivamente Muy satisfecho	76	26%

GRÁFICA 13. Satisfacción con respecto al Deducible del Seguro de Depósito



1. Nada satisfecho	14	5%
2. Poco satisfecho	76	26%
3. Satisfecho	134	47%
4. Bastante satisfecho	40	14%
5. Definitivamente Muy satisfecho	24	8%

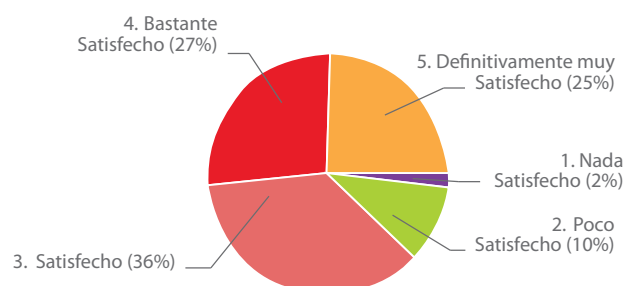
VIDEO CONFERENCIAS Y SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Con respecto al grado de satisfacción de los informes de seguimiento que se realizan a través del Sistema de Información Gerencial – SIG y con la ayuda de las videoconferencias para interactuar en tiempo real con los directivos y miembros de los Consejos de Administración y Juntas de Vigilan-

cia, se percibe que los criterios con los cuales las cooperativas inscritas denotan una mayor satisfacción son los correspondientes al contenido y utilidad de dichos informes, ambos registrando el 96% de satisfacción, seguido de la Oportunidad de tales informes con el 88%. Al promediar

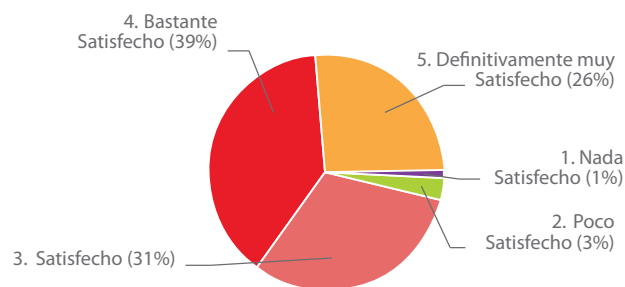
los 3 criterios evaluados de los informes de seguimiento se obtiene un indicador de satisfacción del 93.3%. A continuación, en las gráficas No. 14, 15 y 16 se visualiza cada uno de los criterios evaluados.

GRÁFICA 14. Satisfacción con respecto a la Oportunidad de los Informes de seguimiento a través del SIG-Video Conferencia.



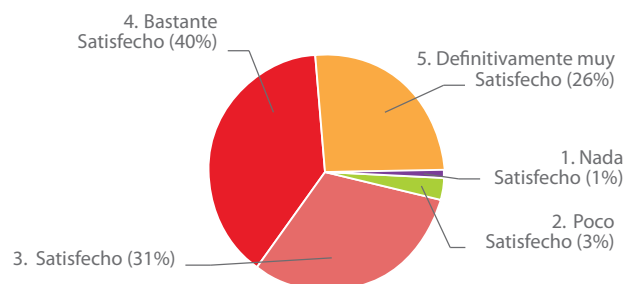
1. Nada satisfecho	5	2%
2. Poco satisfecho	30	10%
3. Satisfecho	105	36%
4. Bastante satisfecho	77	27%
5. Definitivamente Muy satisfecho	71	25%

GRÁFICA 15. Satisfacción con respecto a los Contenidos de los Informes de seguimiento a través del SIG-Video Conferencia.



1. Nada satisfecho	2	1%
2. Poco satisfecho	9	3%
3. Satisfecho	90	31%
4. Bastante satisfecho	111	39%
5. Definitivamente Muy satisfecho	76	26%

GRÁFICA 16. Satisfacción con respecto a la Utilidad de los Informes de seguimiento a través del SIG-Video Conferencia.



1. Nada satisfecho	2	1%
2. Poco satisfecho	8	3%
3. Satisfecho	89	31%
4. Bastante satisfecho	115	40%
5. Definitivamente Muy satisfecho	74	26%

DATOS ABIERTOS FOGACOOP – Cooperativas inscritas al Fondo

FOGACOOP, dentro de su gestión y dándole cumplimiento al plan GEL establecido para el 2013, definió que dentro de sus Datos Abiertos es apropiado presentar el listado de las cooperativas inscritas al Fondo, las cuales tienen acceso al seguro de depósitos y a los demás mecanismos de apoyo que pueda otorgar FOGACOOP en cumplimiento de sus funciones. Próximamente se publicará el Dataset con estos datos que se espera sean de utilidad cumpliendo con el propósito de Gobierno en Línea - GEL sobre este tema.

Fogacoop recibió la visita de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador-SEPS

El Fondo atendió la visita de funcionarios de la SEPS, entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular, que propende por el desarrollo, la estabilidad, la solidez y el correcto funcionamiento del sector solidario y popular en el sector; la cual, se realizó durante los días 20 y 21 de noviembre del año 2013.

La delegación de la Superintendencia

estuvo conformada por los funcionarios: Ximena Díaz Merino, Guillermo Jimbo, Luis Guasgua, Esteban Orozco, Gustavo Castillo Espinel, Javier Egas García y Oscar Granda Astudillo; quienes, a su vez, fueron acompañados por el Dr. Matthias Arzbach, Director Proyecto Regional para ALC Confederación Alemana de Cooperativas – DGRV.

Durante las sesiones realizadas, en-

tre otros, se profundizó en los modelos y herramientas de análisis implementadas al interior del Fondo para el monitoreo y seguimiento a los resultados financieros y de riesgos de las cooperativas inscritas, alcance de convenios de desempeño suscritos con las cooperativas inscritas, sistemas de captura de información y generación de reportes, modelo estándar para la administración de riesgo de crédito.



En la foto tomada en la sede de FOGACOOP, aparece en el extremo izquierdo el Dr. Matthias Arzbach, Director Proyecto Regional para ALC Confederación Alemana de Cooperativas – DGRV, seguido de los miembros de la delegación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador – SEPS, y en el extremo derecho aparecen el Dr. Alvaro Vanegas Manotas, Director de FOGACOOP y el Dr. César Augusto Avendaño Morales, Gerente de Riesgos y Administración de Reservas del Fondo.

FOGACCOOP participa en reunión de seguimiento de diseño e implementación de productos de ahorro y crédito

El pasado 21 y 22 de noviembre, el Dr. Alvaro Vanegas Manotas, Director de FOGACCOOP y Javier Orlando Bernal, Profesional de Riesgos y Administración de Reservas del Fondo, asistieron a la reunión de seguimiento al proyecto de Banca de Oportunidades “Diseño e implementación de productos de ahorro y crédito dirigido a personas de bajos ingresos de cooperativas con actividad financiera”, evento celebrado en el Hotel Sindamanoy en Pasto, Nariño.

Durante el evento, en el cual parti-

ciparon 12 cooperativas, funcionarios de Banca de las Oportunidades, WOCCU, BANCOLDEX, Superintendencia de Economía Solidaria - SUPEROLIDARIA y FOGACCOOP, se trataron diferentes temas tales como el de la educación financiera como herramienta para la inclusión, implicaciones del capital mínimo irreductible vs. capital institucional en el marco de las NIIFS, el impacto de algunos productos y servicios en comunidades receptoras, análisis de resultados de las primeras agencias que se abrieron en el marco del proyecto y re-

visión de resultados obtenidos desde inicios del proyecto, entre otros.

Durante el evento, el Dr. Alvaro Vanegas Manotas, Director de FOGACCOOP, dio un saludo de bienvenida a los asistentes y Javier Orlando Bernal, Profesional de Riesgos y Administración de Reservas del Fondo, participó en la parte académica exponiendo la evolución y diferencias del capital mínimo irreductible y el capital institucional en el marco de las NIIF.



El Dr. Alvaro Vanegas Manotas, Director de FOGACCOOP, dando un saludo de bienvenida a los asistentes



Javier Orlando Bernal, Profesional de Riesgos y Administración de Reservas del Fondo, exponiendo durante el encuentro, las implicaciones del capital mínimo irreductible vs. capital institucional en el marco de las NIIF.

Línea de atención al Cliente Nacional: 01 8000 111 210
Línea de atención al Cliente Bogotá: (57-1) 4199299

➤ www.4-72.com.co

Entregando lo mejor de
los colombianos



FOGACOOOP asiste a reunión de FECOLFIN

FOGACOOOP participó en el Laboratorio Financiero II organizado por FECOLFIN, en el cual la Federación orientó a los participantes sobre los requisitos que deben cumplir según la circular básica jurídica de 2008 y conocer los criterios técnicos de la SUPERSOLIDARIA para otorgar la autorización del ejercicio de la actividad y los de FOGACOOOP para autorizar la inscripción al seguro de depósitos, al igual que conocer los procesos que han adelantado otras cooperativas que ya se han transformado en coo-

perativas de ahorro y crédito, al igual que otros temas tales como Gobernabilidad y resultados de encuesta de fortalezas organizacionales aplicada por FOGACOOOP a las cooperativas inscritas que hacen parte de la agremiación.

El evento se celebró el pasado viernes 15 de noviembre de 2013 en las instalaciones de Compensar en la Avda. 68 en Bogotá, y contó con la participación por parte de FOGACOOOP, del Dr. César Augusto Aven-

daño Morales, Gerente de Riesgos y Administración de Reservas, quien se enfocó en el tema de Gobernabilidad, y del Dr. Mauricio Robledo Restrepo, Profesional Coordinador de la Gerencia de Riesgos y Administración de Reservas de FOGACOOOP, quien hizo la presentación de los resultados de la encuesta de fortalezas organizacionales aplicada a las cooperativas inscritas a FECOLFIN enfocado en el tema de Gobernabilidad.



En la foto el Dr. César Augusto Avendaño, Gerente de Riesgos y Administración de Reservas de FOGACOOOP, cuyo tema central tratado durante el evento fue el de Gobernabilidad.



El Dr. Mauricio Robledo Restrepo, Profesional Coordinador de la Gerencia de Riesgos y Administración de Reservas de FOGACOOOP, quien presentó los resultados de la encuesta de fortalezas organizacionales de las cooperativas inscritas a FECOLFIN con enfoque en Gobernabilidad.

REALICE SUS PAGOS EN LÍNEA

Desde ahora nuestras cooperativas inscritas pueden realizar el pago de la **PRIMA DE SEGUROS DE DEPÓSITOS** en línea de manera fácil, rápida y segura a través del botón **pse** ingresando a:

www.fogacoop.gov.co



JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA

A continuación reseñamos las más importantes novedades de legislación, jurisprudencia y doctrina producidas en el último período. El texto completo de cada norma o sentencia puede ser consultado en las citas referenciadas en cada texto.

DEBER DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN. CARTA CIRCULAR 80 DE AGOSTO 30 DE 2013. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Síntesis: La Superintendencia Financiera, mediante Circular 80 de 2013, recuerda a los Representantes Legales de los Establecimientos de Crédito y Entidades Vigiladas obligadas a adoptar un SARC, el de ver que les corresponde de contar con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito -SARC-, que resulta obligatorio atender las siguientes disposiciones:

El numeral 2.4.2.1 del Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 expedida por esta Entidad establece que: "En el expediente de crédito del respectivo prestatario se deberá mantener actualizada y completa su información sociodemográfica y financiera, la información de la garantía y demás aspectos considerados en metodologías de otorgamiento y seguimiento, y la correspondencia con el deudor."

Respecto a los estudios de crédito en operaciones con tarjeta de crédito, el numeral 3.1 del Capítulo Primero, Título Segundo, de la Circular Externa 007 de 1996 de la Superintendencia Financiera de Colombia contempla que: "La documentación (...) deberá ser conservada por el establecimiento de crédito en el respectivo expediente de cada usuario". Normatividad disponible en: <http://www.superfinanciera.gov.co/>. Consultado el 03 de septiembre de 2013.

IMPOSIBILIDAD DE COBRO DE SANCCIONES POR PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITOS. CARTA CIRCULAR 84 DEL 04 DE SEPTIEMBRE DE 2013. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Síntesis: La Superintendencia Financiera de Colombia, les reitera a los representantes legales de los establecimientos de crédito lo expresado en la Carta Circular 74 de 2013, en el sentido de exigir a las entidades el deber de garantizar el ejercicio del derecho que tienen los deudores de pagar en forma anticipada sus obligaciones, incluidas las vigentes al momento de la fecha de expedición de la ley, sin que incurran en algún tipo de penalización, sanción o multa por este concepto. En consecuencia, los deudores a los cuales se les haya cobrado alguna penalidad, multa o sanción por prepago, en contravía a lo ordenado por la Corte Constitucional, podrán solicitar la devolución de tales recursos, dado que el fundamento legal para su cobro fue declarado inconstitucional. Normatividad disponible en: <http://www.superfinanciera.gov.co/>. Consultado el 05 de septiembre de 2013.

CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCIÓN PRIMERA. Consejero Ponente: Doctor GUILLERMO VARGAS AYALA. veintiséis (26) de junio de dos mil trece (2013). Rad. Núm.: 68001 2331 000 2010 00633 01

Síntesis: la Sentencia menciona que en los edificios abiertos al público es imperativo realizar las adecuaciones necesarias para garantizar la efectiva prestación y accesibilidad al servicio de las personas cuya capacidad se encuentra disminuida y que poseen algún tipo de limitación. Normatividad disponible en: Noticiero Oficial. Consultado el 10 de septiembre de 2013.

CARTA CIRCULAR NO. 11 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2013. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. CONSISTENCIA Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN EL FORMULARIO OFICIAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Síntesis: Para avanzar en el proceso de implementación del nuevo sistema de captura y reporte de información, que la superintendencia adoptará en el 2014 se considera necesario introducir validaciones en algunos formatos del software sigcoop, las cuales tienen por objeto mejorar la calidad y la consistencia de la información que deben reportar las organizaciones vigiladas. El numeral 2 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, señala que corresponde a las Superintendencias de la Economía Solidaria instruir a las organizaciones de la economía solidaria vigiladas sobre la manera como deben cumplir las disposiciones que rigen su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación, así como establecer los reportes socioeconómicos periódicos u ocasionales que las organizaciones sometidas a su supervisión deben presentar. Normatividad disponible en: <http://www.supersolidaria.gov.co/>. Consultado el 23 de octubre de 2013

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. DECRETO 2418 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2013 POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA LEY 1607 DE 2012.

Síntesis: se establece que los pagos o abonos en cuenta que se efectúen a las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia que correspondan a comisiones estarán sujetas a una tarifa de retención en la fuente del once por ciento (11.0%). En el caso de comisiones por concepto de transacciones realizadas en bolsa la tarifa de retención en la fuente aplicable será del tres por ciento (3.0%). Normatividad disponible en: <http://www.superfinanciera.gov.co/>. Consultado el 27 de junio de 2013

CARTA CIRCULAR No. 10 DEL 31 DE MAYO DE 2013 DEL SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA. INSTRUCCIONES PARA EL CÁLCULO DE LAS PROVISIONES INDIVIDUALES Y GENERALES DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA CIRCULAR EXTERNA NO. 003 DE 2013.

Síntesis: En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito o las secciones de ahorro y crédito de las multiactivas o integrales, cuando la calidad de la cartera vencida exceda dos desviaciones estándar a la del promedio del sector, la provisión general se deberá incrementar 0.2% por cada desviación estándar. Para el efecto la Superintendencia de la Economía Solidaria publicará en su página Web la información estadística que sirve de base para estos parámetros. Artículo disponible en: <http://www.supersolidaria.gov.co/>. Consultado el 18 de junio de 2013

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. DECRETO NO. 2460 DEL 7 NOVIEMBRE DE 2013, MEDIANTE EL CUAL SE REGLAMENTAN DISPOSICIONES SOBRE EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO RUT.

Síntesis: "El Registro Único Tributario RUT- constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del régimen común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, respecto de los cuales esta requiera su inscripción". Normatividad Disponible en <http://www.minhacienda.gov.co/Home-Minhacienda>. Consultada el 15 noviembre de 2013.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. DECRETO NO. 2418 DEL 31 OCTUBRE DE 2013, MEDIANTE EL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA LEY 1607 DE 2012.

Síntesis. Decreto 2418 del 31 de octubre de 2013, a través del cual se establece que los pagos o abonos en cuenta que se efectúen a las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia que correspondan a comisiones estarán sujetas a una tarifa de retención en la fuente del once por ciento (11.0%). En el caso de comisiones por concepto de transacciones realizadas en bolsa la tarifa de retención en la fuente aplicable será del tres por ciento (3.0%). Normatividad Disponible en <http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda>. Consultada el 162 noviembre de 2013