



República de Colombia

**ENCUESTA SOBRE
CONFLICTOS DE CARTERA
EN EL SECTOR FINANCIERO
DURANTE 1996**

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA**


**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

CONTENIDO

	Pág No.
PRESENTACION	7
1. INTRODUCCION	11
2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	12
3. MARCO CONCEPTUAL Y ASPECTOS METODOLOGICOS	13
3.1 El sistema financiero	13
3.1.1 Bancos comerciales	14
3.1.2 Bancos hipotecarios	14
3.1.3 Corporaciones financieras	14
3.1.4 Corporaciones de ahorro y vivienda	14
3.1.5 Compañías de financiamiento comercial y leasing	14
3.2 Clasificación de la cartera de créditos según criterios de garantía admisible	14
3.3 Objetivo general	15
3.4 Objetivos específicos	15
3.5 Población objeto de estudio	16
3.6 Unidad estadística	17
3.7 Unidad de observación	17
3.8 Directorio	17
4 FORMULARIO	19
4.1 Capítulos y contenido	19
4.1.1 Capítulo I. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por etapas del proceso, según tipos de productos	19
4.1.2 Capítulo II. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo por cuantía, según tipos de productos	19
4.1.3 Capítulo III. Operaciones iniciadas en 1996 con problemas de recaudo, por clase de deudor	19
4.1.4 Capítulo IV. Opinión acerca de las etapas en la solución de dificultades para el recaudo de cartera	19
4.2 Tipos de productos de cartera	19
4.2.1 Crédito hipotecario constructor	19
4.2.2 Crédito hipotecario de vivienda	20
4.2.3 Crédito hipotecario	20
4.2.4 Crédito comercial	20

	Pág No.
4.2.5 Tarjetas de crédito	20
4.2.6 Otros créditos de consumo	20
4.2.7 Leasing financiero	21
4.2.8 Leasing operativo	21
4.2.9 Bonos de prenda	21
4.2.10 Cuentas por cobrar	21
4.3 Solución a los conflictos	21
4.3.1 Etapa prejurídica	21
4.3.2 Enviados a las autoridades judiciales	22
4.4 Clase de dificultades que se presentan en la gestión de la etapa prejurídica	22
4.5 Características negativas que se presentan con frecuencia en los procesos judiciales	23
4.6 Personas jurídicas	23
5 PRINCIPALES RESULTADOS	25
5.1 Características generales	25
5.1.1 Entidades	28
5.1.2 Problemas	30
5.2 Solución de los problemas de cartera	31
5.2.1 Etapas	32
5.2.2 Entidades	34
5.3 Distribución de la cartera con problemas, según cuantía	35
5.4 Clase de deudor	36
5.5 Opinión sobre la gestión para solucionar los conflictos de cartera	37
5.5.1 Alternativas prejurídicas	37
5.5.2 Opinión sobre el nivel de eficacia de la etapa prejurídica	38
5.5.3 Principales dificultades en las soluciones prejurídicas	39
5.5.4 Nivel de satisfacción con las autoridades judiciales	39
5.5.5 Causas que influyen negativamente en el desarrollo de los procesos con las autoridades judiciales	40
5.5.6 Sugerencias para la administración de justicia	40
6 CONCLUSIONES	41
ANEXO A CUADROS ESTADISTICOS	43
ANEXO B ENTIDADES FINANCIERAS	59
ANEXO C FORMULARIO UTILIZADO EN LA ENCUESTA	63