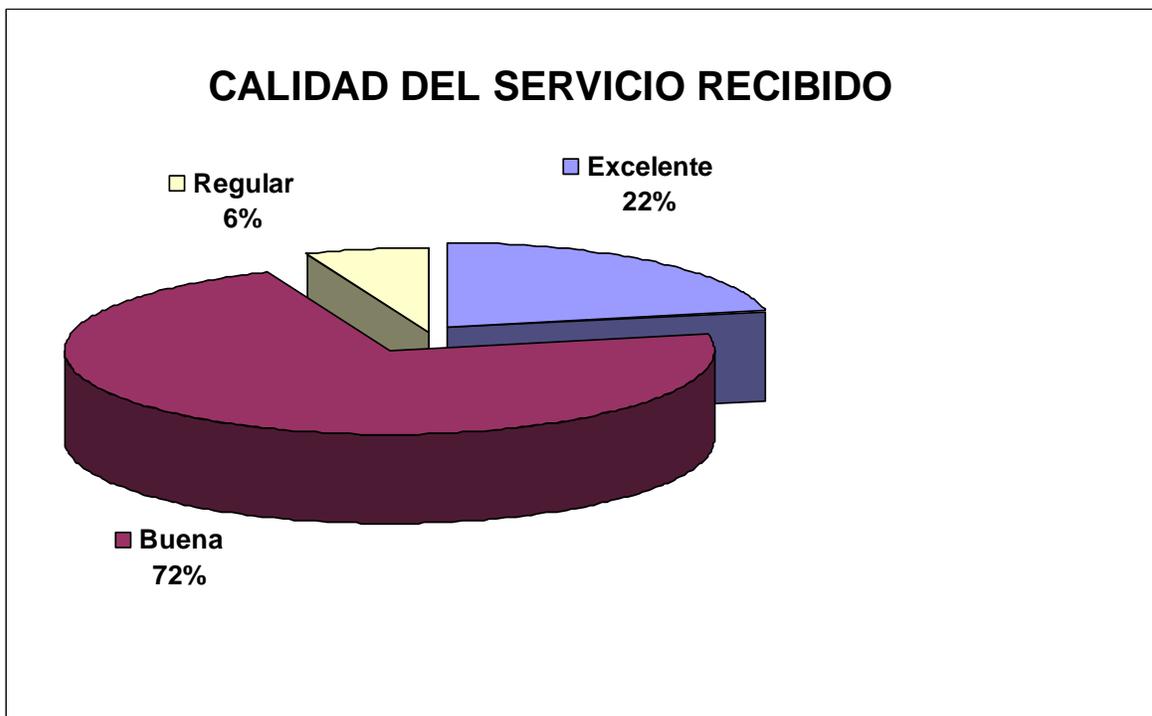


Superfinanciera, 5 de octubre de 2009

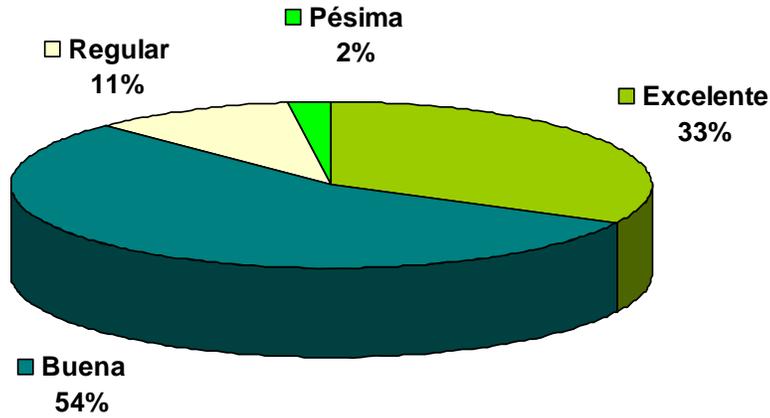
## Resultados de la medición sobre la satisfacción con el servicio prestado en el primer semestre de 2009

Como uno de los instrumentos del Sistema de Gestión Integrado – SGI adoptado por esta Superintendencia, durante los meses de julio a septiembre se realizó entre las entidades supervisadas y otros usuarios de nuestros servicios una encuesta para medir su satisfacción y conocer su opinión y recomendaciones de mejoramiento respecto a la atención que recibieron de nuestra parte durante el primer semestre del año 2009, utilizando para el efecto la herramienta que se encuentra en nuestro sitio Web, en el **enlace “Contáctenos / Sistema de Gestión Integrado / Encuesta de satisfacción”**:

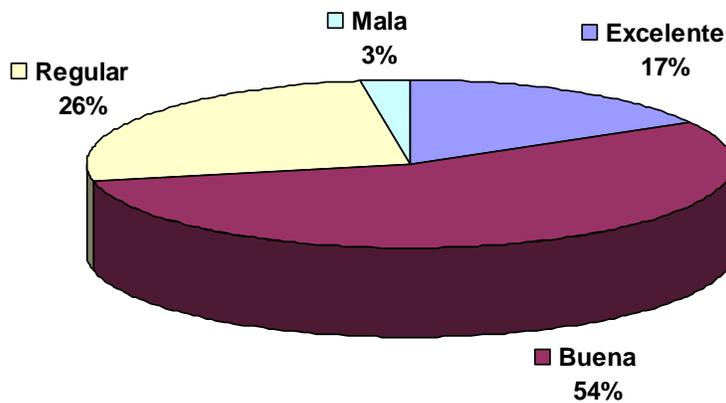
Una vez analizadas y tabuladas las respuestas recibidas, se obtuvieron los resultados generales que se presentan a continuación:



### OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

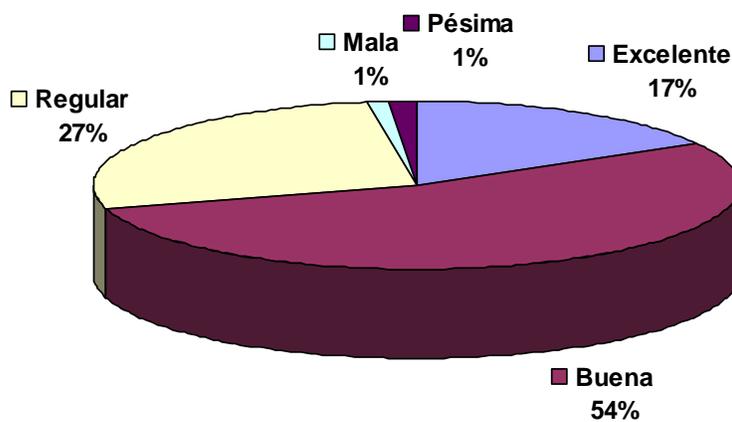
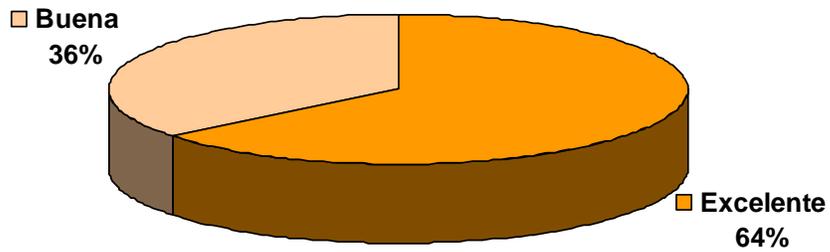


En forma desagregada, la calificación para los principales aspectos evaluados se distribuyó en la siguiente forma:

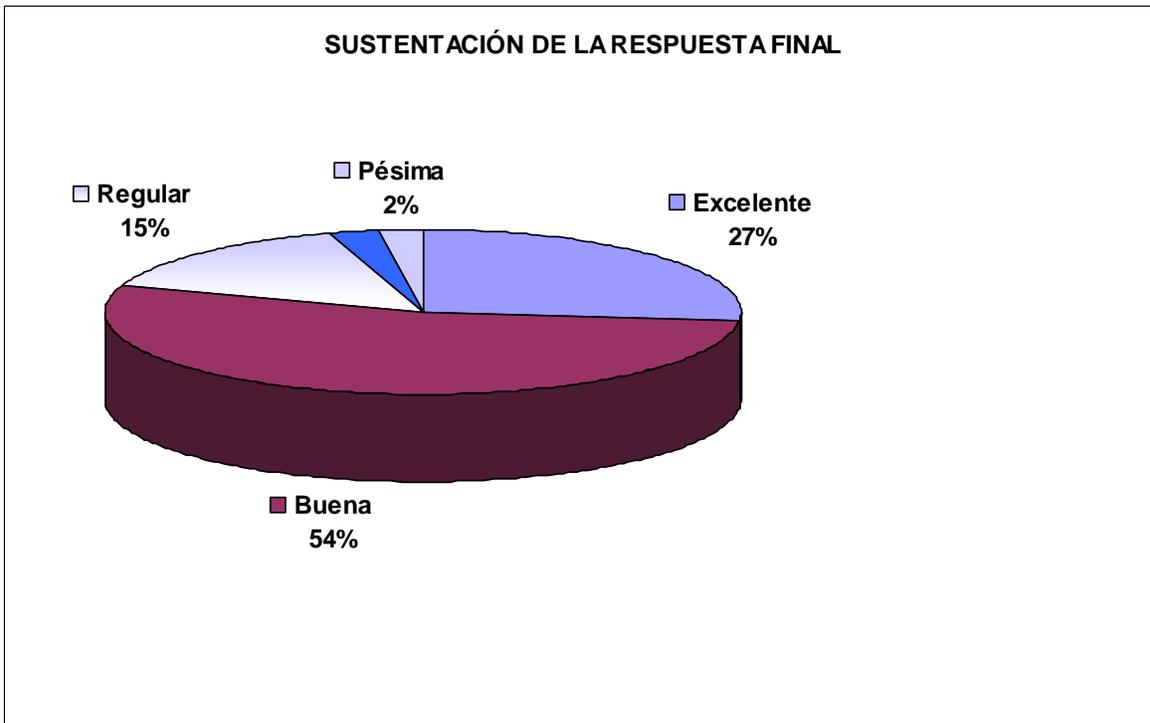


### PERTINENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS EFECTUADOS

## AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO



## RAZONABILIDAD DEL TIEMPO UTILIZADO PARA ESTUDIAR DOCUMENTOS Y FORMULAR OBSERVACIONES



En adición a la calificación de los factores antes mencionados, se recibieron los comentarios y recomendaciones que se resumen a continuación:

**COMENTARIOS GENERALES:**

1. En los el último año la SFC ha mejorado notablemente sus procesos y la disposición de sus empleados
2. Se observa mejoría con respecto a la situación en el año anterior
3. Durante el primer semestre del año de 2009 se ha recibido un excelente servicio de parte de diversas áreas de la Superintendencia Financiera, con un alto grado de calidad profesional de parte de sus funcionarios.
4. En términos generales se presta un buen servicio, con amabilidad y respeto, aunque deben hacerse esfuerzos adicionales por mejorar el tiempo de respuesta en trámites.

## **RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO**

### **1. Proceso de Autorizaciones**

- 1.1. Se recomienda mejorar el tiempo de respuesta. Aunque se evidencian mejoras, aun están lejos los términos de ser óptimos
- 1.2. Aumentar el número de trámites que pueden realizarse a través del sitio Web.

### **2. Proceso de Seguimiento**

- 2.1. Tener una actitud más receptiva al momento de evaluar la posición de los supervisados frente a temas que admiten diversas interpretaciones
- 2.2. Procurar una mayor coordinación entre las diferentes áreas de la Superintendencia, para evitar duplicidad de controles.
- 2.3. Verificar que los funcionarios que hacen visitas estén adecuadamente capacitados, porque en algunos casos pareciera que los visitantes no tienen el conocimiento o habilidades requeridos.
- 2.4. Los tiempos otorgados para dar respuesta a los requerimientos son muy cortos.
- 2.5. Aunque es un ente de control sus funcionarios deben mostrar una actitud más conciliadora y tratar de ayudar a subsanar las fallas que se puedan tener, pues en algunos casos se asume una actitud policiva.
- 2.6. Se sugiere un mejor manejo de los anexos que se envían pues en muchas ocasiones se extravían y vuelven a ser requeridos como si no se hubieran enviado.
- 2.7. Utilizar procedimientos de supervisión acordes con las técnicas de auditoria de general aceptación, para evitar controles meramente formales y garantizar realmente la calidad de la información que entregan las entidades.
- 2.8. Realizar seminarios y/o foros que permitan a las entidades supervisadas implementar todos los requerimientos que efectúe la Superintendencia.
- 2.9. Capacitar mejor a los funcionarios supervisores, especialmente a quienes se envía a la realización de visitas, dado que en algunos casos se evidencia que desconocen procedimientos básicos de auditoria e incluso de temas propios de la Superintendencia.

**3. Proceso de generación y divulgación de información**

Se sugiere mejorar los tiempos de emisión de informes y fortalecer el análisis de los mismos, sin limitarse a indicar la variación sino explicando el comportamiento registrado

**4. Proceso de atención de consultas, peticiones y solicitudes de información**

- 4.1. Estandarizar tiempos de respuesta a consultas
- 4.2. Aunque algunas consultas o solicitudes son atendidas con mucha rapidez y oportunidad, otras consultas toman bastante tiempo en ser respondidas.
- 4.3. Mayor claridad en los conceptos y formular recomendaciones más concretas, es decir, no limitarse al análisis jurídico de las situaciones, sino también indicar puntualmente al Emisor lo que como consecuencia de dicho análisis debe hacer.
- 4.4. Algunos funcionarios a pesar de su amabilidad y calidad en su atención no están debidamente actualizados por lo tanto hacen mención a normatividad de varios años atrás que no se encuentra vigente o ha sido derogada por nuevas normas.
- 4.5. No se dan directrices suficientemente claras de lo que se debe hacerse, dejando mucho a interpretación del consultante, lo cual después puede demorar más los procesos pues las interpretaciones algunas veces no coinciden con lo que la Superintendencia quería en realidad

**5. Proceso de diseño y desarrollo de soluciones**

- 5.1. Racionalizar la expedición de normas y exigencia de reportes e información, para evitar la proliferación de las primeras y la redundancia de los segundos.
- 5.2. Cuando se preparen proyectos de actualización normativa, asimilar los comisionistas de bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otros commodities a los comisionistas de bolsas de valores. El concepto valor debe ser uniforme y/o estandarizado para todos. Además en el mundo se han fusionado bolsas de commodities con bolsas de valores (v.gr. Brasil recientemente, BM&FBOVESPA; también hubo un caso anterior en EE.UU, CBOT&NYMEX.

- 5.3. Comprender que aunque pueden haber firmas comisionistas de bolsa de productos pequeñas, éstas pueden operar cumpliendo todos los requerimientos legales mínimos. La "grandes firmas" que se han quebrado, aparentemente siempre recibieron el beneplácito y/o visto bueno de las calificadoras de riesgo y de las propias Superintendencias o Comisiones de Valores (no vale la pena recordar episodios trágicos en Colombia y el mundo).
- 5.4. Sería bueno un compendio normativo vigente de los FMI.
- 5.5. Buscar la compatibilidad entre las normas internacionales y la realidad del país, pues en ocasiones se dispone la aplicación de normas internacionales sin tener en cuenta las particularidades del sistema colombiano y del tamaño de las operaciones de las entidades.
- 5.6. Brindar una mejor capacitación a los funcionarios de la Superintendencia en cuanto a las motivaciones y objetivos de las distintas regulaciones, para que al ejercer la supervisión se tengan en cuenta los mismos

## **6. Mecanismos de divulgación y comunicación**

### **6.1. General**

Mejorar los sistemas de comunicación con las entidades vigiladas y controladas, en especial la utilización del casillero y de los mecanismos tecnológicos como correo electrónico y fax.

### **6.2. A través del sitio WEB**

- Actualizar de manera oportuna en la pagina de la Superfinanciera los cambios efectuados a los formatos de transmisión.
- Se sugiere habilitar la opción de presentar solicitud de aprobaciones, trámites, respuestas y demás gestiones en línea, vía internet
- En la página de internet disponer de más opciones de consulta en línea.
- Nos agradecería que la pagina web tuviera un buscador general, porque esto agilizaría la búsqueda de temas específicos sin necesidad de buscar por cada uno de los links.
- Se sugiere mejorar el Chat pues resulta muy lento. Por otra parte tiene limitaciones en cuanto a los temas que a través de él se pueden tratar que deben ser advertidas desde un comienzo para evitar pérdidas de tiempo.

- Rediseñar la pagina web buscando hacerla más amigable, teniendo en cuenta las preferencias de los usuarios.

### 6.3. Comunicación telefónica

- Cuando se requiere hacer consultas telefónicas recomendamos que haya mejor direccionamiento al asesor que corresponda y evitar pasar por varios funcionarios que no tienen conocimiento del tema.
- Sugerimos mejorar el servicio en el área que da soporte telefónico en las transmisiones de información.
- Mejoramiento en el sistema de comunicación ya que a veces comunicarse telefónicamente es dispendioso por lo cual se sugiere que la atención sea a través de un chat ágil que permita interacción en tiempo real.

Los resultados antes mencionados constituyen un insumo importante para el mejoramiento continuo de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en tal sentido serán analizados cuidadosamente por las áreas responsables de cada tema, para efectos de adoptar los planes de mejoramiento correspondientes.