

**Tercer Foro Virtual 2013  
SIMULADOR DE TARIFAS**

**Dirección de Protección al Consumidor Financiero**

**INFORME**

La SFC, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, consistente en desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, realizó el Foro Virtual relativo al “**Simulador de Tarifas**”, herramienta de reciente incorporación a la página web de esta Superintendencia.

El objetivo del Tercer Foro Virtual de 2013 era brindar a los participantes información sobre el alcance y la importancia del uso del Simulador de Tarifas de servicios financieros de la SFC.

**I. Condiciones Previas**

Las etapas de trabajo conjunto de las áreas de Comunicaciones, Tecnología y Protección al Consumidor Financiero fueron:

- ✓ Adecuación de la herramienta o programa.
- ✓ Preparación, revisión y ajuste: funcionalidad de la herramienta tecnológica, comunicación de sus contenidos, facilidad de acceso, facilidad de entendimiento, ajuste del reglamento, invitación y condiciones de registro.
- ✓ Formulación de invitaciones y difusión.

Los aspectos preparados por cada área fueron los siguientes:

- 1. Aspectos de Comunicación a cargo del Grupo de Comunicaciones:**
  - Adecuación del espacio del Foro en el sitio web.
  - Revisión y publicación del reglamento y de las estadísticas relacionadas con esta temática.
- 2. Aspectos Técnicos a cargo de la Subdirección de Sistemas:**
  - Ajuste de la herramienta de foro de acuerdo con las necesidades de la SFC.
  - Facilitar los mecanismos tecnológicos para la implementación del Foro.
- 3. Aspectos específicos a la temática a cargo de la DPCF:**
  - Elaboración del cronograma de trabajo;
  - Formulación de la temática a tratar;
  - Elaboración del reglamento del Foro;
  - Diseño, elaboración y envío de las invitaciones a los participantes junto con las instrucciones de identificación para el registro;
  - Elaboración de formatos de texto para dar respuestas rápidas;
  - Contestar a las inquietudes y comentarios realizados por los participantes;
  - Coordinación general del Foro.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## II. Condiciones de realización

Fecha:	Miércoles 14 de agosto de 2013
Horario:	De 10 a.m. a 12 m.
Tema:	Simulador de Tarifas
Modalidad del Foro:	Virtual
Canal:	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> – Vínculo
Invitados:	2.104 correos electrónicos a ciudadanos, academia, vigiladas, defensores del consumidor financiero y gremios, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC	2 funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero 1 ingeniero de apoyo de la Subdirección de Sistemas 1 funcionario de la Subdirección de Análisis e Información

## III. Desarrollo

El Foro inició a las 10 de la mañana en buenas condiciones y el funcionamiento técnico y operativo fue adecuado durante todo el tiempo previsto. La sesión finalizó a las 12 del día.

Las siguientes son las estadísticas del Foro:

Visitas del Foro	638	visitas
Usuarios registrados	526	usuarios
Participantes externos	4	usuarios
Participantes SFC	4	funcionarios

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todos los comentarios relativos a la materia establecida en la invitación y, en particular, los participantes manifestaron la utilidad de la herramienta y sugirieron ampliar el alcance de la misma.

## IV. Evaluación

En el Foro se habilitó la opción de evaluación por parte de los participantes. A la pregunta “*En términos generales ¿Cómo calificaría Usted este Foro?*”, siete (7) usuarios respondieron de la siguiente forma:

Excelente	71%	5 votos
Muy satisfactorio	14%	1 voto
Satisfactorio	0%	0 voto
Requiere mejoría	14%	1 voto

## V. Compromisos SFC

### 1. Ubicación del tema del Foro sobre “Simulador de Tarifas”:

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos del Plan de Gobierno 2011-2014, ha planteado el impulso a la masificación y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación; por lo tanto, la SFC realizó la apertura de este espacio con el fin invitar a los consumidores financieros a

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

apropiarse de la herramienta dispuesta por la SFC para simular las tarifas de algunos productos financieros.

### **2. Objetivos específicos:**

2.1 Brindar a los participantes información sobre el alcance y la importancia del uso del simulador de tarifas de la SFC.

2.2 Propender por el uso del simulador de tarifas para que el consumidor financiero pueda tomar mejores decisiones al adquirir productos y servicios financieros.

2.3 Constituir un espacio de interlocución entre los servidores públicos de la SFC y el consumidor financiero.

### **3. Compromiso específico a cargo de la SFC: analizar los comentarios realizados por los participantes al tercer foro virtual 2013.**

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2013