

Primer Foro Virtual 2013 EDUCACION FINANCIERA

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 quinto Foro Virtual relativo a las “**Educación Financiera**”.

El objetivo del Primer Foro Virtual de 2013 era invitar a los ciudadanos a inscribirse en el curso virtual SENA – SFC sobre el manejo y suministro de información personal y financiera.

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;

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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.

II. Condiciones de realización

Fecha: Miércoles 24 de abril de 2013
Horario: De 10 a.m. a 12 m.
Tema: Educación Financiera.
Modalidad del Foro: Virtual
Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
Invitados: 1.788 correos electrónicos a 1.300 ciudadanos, 256 de la academia, 168 vigiladas y 64 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

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	134	visitas
Usuarios registrados	824	usuarios
Participantes externos	1	usuario
Participantes SFC	2	Funcionarios de la DPCF
	1	Ingeniero Subdirección de Sistemas

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 mostraron interés en temas como: el conocimiento por parte de los consumidores financieros acerca de los servicios que presentan las Defensorías, específicamente el de conciliación, los procedimientos de reversión de pagos por parte de las entidades y el reporte anual de costos de las entidades vigiladas, entre otros.

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?*”, no hubo respuesta.

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Educación Financiera”:

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 de invitar a los ciudadanos a inscribirse en el curso virtual SENA – SFC sobre el manejo y suministro de información personal y financiera.

2. Objetivos específicos:

2.1 Divulgar el curso virtual SENA – SFC entre los ciudadanos.

2.2 Incentivar a los invitados al Primer Foro Virtual de 2013, a inscribirse en el curso virtual SENA - SFC.

3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar detalladamente los comentarios realizados por los participantes.

3.2 Estudiar las leyes y normatividad para poder implementar las sugerencias y recomendaciones de los participantes en el Primer Foro Virtual 2013, si resultan procedentes o convenientes.

Bogotá D.C., 26 de abril de 2013