

FORO 2 DE 2012 SUGERENCIAS PARA SIMPLIFICAR LOS TRÁMITES DE LA SFC

Sexto Foro Virtual SFC 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 sexto Foro Virtual relativo a las **“SUGERENCIAS PARA SIMPLIFICAR LOS TRÁMITES DE LA SFC”**.

El objetivo del Segundo Foro Virtual de 2012 era recibir sugerencias de los participantes para simplificar los trámites ante esta Superintendencia.

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:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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.

II. Condiciones de realización

Fecha:	Miércoles 13 de junio de 2012
Horario:	De 10 a.m. a 12 m.
Tema:	Sugerencias para la simplificación de trámites de la SFC.
Modalidad del Foro:	Virtual
Canal:	www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
Invitados:	544 correos electrónicos a 435 ciudadanos, 109 Defensorías del Consumidor Financiero, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC	1 funcionario 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	122	visitas
Usuarios registrados	178	usuarios
Participantes externos	3	usuarios
Participantes SFC	1	Funcionario 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 general sugieren que los trámites se puedan hacer vía internet.

IV. Evaluación

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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?*”, dos (2) de los tres (3) usuarios participantes respondieron de la siguiente forma:

Excelente	50%	1 votos
Muy satisfactorio	50%	1 votos
Satisfactorio	0%	0 voto
Requiere mejoría	0%	0 voto

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Sugerencia para la Simplificación de Trámites de la SFC”:

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 conocer las reflexiones, comentarios y experiencias sobre las buenas prácticas en el uso de los productos financieros y esta Superintendencia reiteró las pautas para ser un buen consumidor financiero.

2. Objetivos específicos:

2.1 Conocer de primera mano las sugerencias de los ciudadanos sobre la simplificación de los trámites ante la SFC.

2.2. Implementar las medidas correctivas a que haya lugar con ocasión de las sugerencias y recomendaciones recogidas durante el segundo foro virtual de 2012.

3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar detalladamente las sugerencias realizadas por los participantes.

3.2 Estudiar las leyes y normatividad para poder implementar las sugerencias y recomendaciones de los participantes en el Segundo Foro Virtual 2012, si resultan procedentes o convenientes.

Bogotá D.C., 15 de junio de 2012