

FORO 3 de 2011
PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA SFC

Cuarto 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 cuarto Foro Virtual relativo a la “**PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA SFC**”.

El objetivo del tercer Foro Virtual de 2011 era compartir sugerencias y recomendaciones para mejorar los servicios de la Superintendencia Financiera de Colombia, en temas tales como horario de atención, calidad y claridad de las respuestas, canales de atención, y demás aspectos que consideren apropiados comentar.

I. Condiciones Previas

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

- ✓ Elaboración de la encuesta de medición y análisis de satisfacción del cliente.
- ✓ 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 la encuesta a cargo del Grupo de Planeación y Gestión:
 - Revisión de la encuesta de acuerdo con los lineamientos GEL.
 - Presentación de la encuesta ante el Comité GEL.
2. 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.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3. Aspectos Técnicos a cargo de la Subdirección de Sistemas:
 - Desarrollo y producción de la encuesta de manera electrónica
 - Ajuste de la herramienta de foro de acuerdo con las necesidades de la SFC.
 - Facilitar los mecanismos tecnológicos para la implementación del Foro.
4. 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;
 - Elaboración de la encuesta de satisfacción.
 - 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: Jueves 27 de octubre de 2011
Horario: De 9 a.m. a 4 p.m.
Tema: Percepción y satisfacción del cliente de la SFC.
Modalidad del Foro: Virtual
Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
Invitados: 627 correos electrónicos a 435 ciudadanos, 109 Defensorías del Consumidor Financiero y 83 Entidades Vigiladas, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC 2 de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
2 ingenieros de apoyo de la Subdirección de Sistemas

III. Desarrollo

El Foro inició a las 9 de la mañana en buenas condiciones y el funcionamiento técnico y operativo fue adecuado durante todo el tiempo previsto. La sesión finalizó a las 4 de la tarde.

Las siguientes son las estadísticas del Foro:

Visitas del Foro	158	visitas
Usuarios registrados	71	usuarios
Participantes externos	12	usuarios
Participantes SFC	1	Funcionario de la DPCF
	1	Ingeniero Subdirección de Sistemas

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todos los comentarios relativos a la materia establecida en la invitación.

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?*”, cuatro (4) de los doce (12) participantes respondieron de la siguiente forma:

Excelente	75%	3 votos
Muy satisfactorio	25%	1 votos
Satisfactorio	0	votos
Requiere mejoría	0%	0 votos

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Percepción y Satisfacción del Cliente de la SFC”:

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos del Plan de Gobierno 2011-2014, ha planteado el impuso 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 sugerencias y recomendaciones sobre los servicios que presta la Superintendencia Financiera de Colombia, tema que forma parte del objetivo estratégico institucional de la defensa del consumidor financiero.

2. Objetivos específicos:

2.1 Conocer de primera mano las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos sobre los servicios que presta la Superintendencia Financiera.

2.2 Actualizar la información que tiene la SFC sobre la percepción que tienen sus clientes sobre los servicios que presta.

2.3. Implementar las medidas correctivas a que haya lugar con ocasión de las sugerencias y recomendaciones recogidas durante el tercer foro virtual de 2011.

3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar detalladamente todas las sugerencias y recomendaciones realizadas por los participantes.

3.2 Estudiar las leyes y normatividad para poder implementar las sugerencias y recomendaciones de los participantes en el Tercer Foro Virtual 2011.