

**FORO 2 de 2011 - Defensoría del Consumidor Financiero
Tercer 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 tercer Foro Virtual relativo a la “**Defensoría del Consumidor Financiero**”.

El objetivo del segundo Foro Virtual de 2011 era compartir información sobre las sugerencias y recomendaciones para fortalecer la institución de la Defensoría del Consumidor Financiero en temas tales como horario de atención, agilidad en las respuestas, canales de atención, etc.

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.

II. Condiciones de realización

Fecha: Miércoles 17 de agosto de 2011
 Horario: De 10:00 a.m. a 12 m
 Tema: Defensoría del Consumidor Financiero
 Modalidad del Foro: Virtual
 Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
 Invitados: 671 correos electrónicos a ciudadanos de la base “correo protección”.
 Participantes SFC 3 de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
 2 ingenieros de apoyo de la Dirección 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 medio día. Las siguientes son las estadísticas del foro:

Visitas del foro	423	visitas
Usuarios registrados	22	usuarios
Participantes externos	7	usuarios
Participantes SFC	3	Funcionarios de la DPCF
	1	Ingeniero Dirección de Sistemas

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?*”, ocho (8) de los participantes respondieron de la siguiente forma:



Excelente	38%	3 votos
Muy satisfactorio	25%	2 votos
Satisfactorio	38%	3 votos
Requiere mejoría	0%	0 votos

Adicionalmente, uno de los participantes dejó el siguiente mensaje: “Excelente Foro es un mecanismo muy interesante de participación. Muchas gracias.”

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Defensoría del Consumidor Financiero”:

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos de desarrollo 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 sugerencias y recomendaciones relativas a la Defensoría del Consumidor Financiero, 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 la Defensoría del Consumidor Financiero.

2.2 Identificar las sugerencias y recomendaciones en que la Superintendencia Financiera de Colombia podría eventualmente actuar de acuerdo con sus competencias.

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 referente a la Defensoría del Consumidor Financiero.

