

**FORO 1 – 2011
Segundo Foro Virtual SFC
DPCF - Atención 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 un Foro relativo a la “**Atención al Consumidor Financiero**” en condiciones específicas tales como ser mujer en embarazo, adulto mayor, personas con discapacidad y talla baja. Este Foro pretendía compartir las inquietudes y sugerencias de los Defensores del Consumidor Financiero DCF (ya posesionados) y de las Entidades Vigiladas EV (Áreas relacionadas con Servicio al Cliente).

I. Condiciones Previas

Los aspectos preparados fueron los siguientes:

- **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.
- **Aspectos Técnicos: 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.
- **Aspectos específicos a la temática: 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.

Las etapas de trabajo previos de las tres áreas (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.



II. Condiciones de realización

Fecha:	Jueves 07 de abril de 2011
Horario:	De 10:00 a.m. a 12 m
Tema:	Atención Consumidor Financiero.
Modalidad del Foro:	Virtual
Canal:	www.superfinanciera.gov.co – Vinculo FORO
Invitados (correo electrónico):	60 DCF que prestan sus servicios como principales o suplentes de 188 entidades vigiladas. 107 Áreas de servicio de entidades vigiladas.
Participantes SFC en el diálogo:	Dirección de Protección al Consumidor Financiero (4 funcionarios) - Apoyo: 2 ingenieros 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 pasadas las 12 del medio día. Las participaciones y visitas del Foro fueron:

Concepto	Cantidad	Observaciones
Visitas del Foro	1505	Equipos conectados al enlace
Usuarios con mensajes en línea	18	
Usuarios registrados	36	
Usuarios externos participantes (con mensajes)	20	Algunos usuarios registrados participaron
Usuarios SFC participantes al momento de los diálogos	6	4 Abogados de la DPCF 2 Ingenieros de la Subdirección 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. Los resultados fueron:



En términos generales ¿Cómo calificaría Usted este Foro?

Número de Votantes			Número de Votantes
5.	Excelente	43 %	3
4.	Muy Satisfactorio	29%	2
3.	Satisfactorio	0 %	0
2.	Requiere Mejoría	29 %	2
TOTAL			7

V. Compromisos SFC

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

Se realiza la apertura de este espacio con el fin de conocer las sugerencias y recomendaciones relativas a la Atención Preferencial que se puede brindar a los Consumidores Financieros en condiciones específicas como ser mujer en embarazo, adulto mayor, personas con discapacidad y talla baja.

2. Objetivos específicos:

- 2.1 Conocer de primera mano las sugerencias y recomendaciones de Atención Preferencial proveniente precisamente de los Defensores del Consumidor Financiero y las Áreas de Servicio de las Entidades Vigiladas.
- 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 Atención Preferencial que son informadas por los participantes en el Foro.

VI. Encuesta

El día viernes 15 de abril de 2011 se formulará una ENCUESTA de opinión entre las personas invitadas al Foro, a partir de los comentarios y aportes generados en este evento.

Informe Foro 1-2011.-
Abril 11 de 2011.-

