

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## Primer Foro Virtual SFC FORO 1 – 2010 Motivos de quejas - Clasificación

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 al motivo de **“Indebida prestación del servicio”** del Informe Estadístico de Quejas, con el objeto de atender inquietudes y sugerencias tanto de los Defensores del Consumidor Financiero DCF (ya posesionados) como de las Entidades Vigiladas EV, aprovechando la experiencia de los anteriores Defensores del Cliente DC.

### 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
  - modificación del diseño en la página y creación del primer pantallazo con instrucciones básicas para acceder al espacio de interacción.
- ✓ **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 a los comentarios;
  - Coordinación general del Foro.

Las etapas de trabajo previas de las tres áreas (Comunicaciones, Tecnología y Protección al Consumidor Financiero) fueron:

1. Adecuación de la herramienta o programa.
2. Preparación, revisión y ajuste: Funcionalidad de la herramienta tecnológica, comunicación de sus contenidos, su facilidad de acceso, facilidad de entendimiento, ajuste del reglamento, invitación y condiciones de registro.
3. Formulación de invitaciones y difusión.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### II. Condiciones de realización

<b>Fecha:</b>	Martes 30 de noviembre de 2010
<b>Horario:</b>	De 10:00 a.m. a 12 m
<b>Tema:</b>	Quejas por indebida prestación del servicio al consumidor financiero
<b>Modalidad del Foro:</b>	Virtual
<b>Canal:</b>	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> – Vinculo <b>FORO</b> .
<b>Invitados (correo electrónico):</b>	60 DCF que prestan sus servicios como principales o suplentes de 188 entidades vigiladas. 113 DC 107 Áreas de servicio de entidades vigiladas
<b>Participantes SFC en el diálogo:</b>	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	2345	Equipos conectados al enlace.
Usuarios con mensajes en línea	122	
Usuarios registrados:	75	
Usuarios externos participantes (con mensajes)	23	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, no quedando ninguno pendiente. En cuanto a los temas no relacionados, se precisó que no eran pertinentes en los términos previstos en el Reglamento y se invitó a que se formularán por escrito.

No obstante lo anterior, debido a las manifestaciones de algunas entidades y defensores para utilizar la aplicación, estamos recogiendo la información de las dificultades que tuvieron algunas entidades y sugiriendo que para futuras oportunidades se verifique si dentro de cada entidad hay controles, limitaciones o prohibiciones para acceder a foros y confirmando que, en todo caso, quedamos muy atentos a los comentarios o inquietudes en correo tradicional o electrónico.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### IV. Evaluación

En el Foro se habilitó la opción de evaluación por parte de los participantes y los resultados fueron:

*En términos generales ¿Cómo calificaría Usted este Foro?*

			Número de votantes
5.	Excelente	33%	8
4.	Muy Satisfactorio	33%	8
3.	Satisfactorio	17%	4
2.	Requiere Mejoría	17%	4
			24

### V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Quejas por indebida prestación del servicio”:

Es la base para la revisión y rediseño de los formatos estadísticos de las quejas que presentan los consumidores financieros ante las entidades vigiladas y los defensores del cliente (hoy Defensores del Consumidor Financiero), que vienen transmitiendo las entidades a esta Superintendencia desde el año 2007.

2. Objetivos específicos:

- ✓ Consolidar la información estadística, es decir, permitir la identificación adecuada de las causas de las quejas, tanto en una perspectiva preventiva como de supervisión, e incluso meramente informativa.
- ✓ Facilitar el cumplimiento de los principios orientadores de protección al consumidor financiero de “responsabilidad de las entidades en el trámite de quejas”, establecido en la Ley 1328 de 2009.

3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1. Ajustar los citados formatos estadísticos no solo en su estructura formal (productos, motivos, columnas) sino desde un enfoque más amplio, con la inclusión de aspectos novedosos que pudieran ser relevantes para el análisis de la problemática de protección al consumidor financiero.

3.2. Ampliar los motivos y subclasificar algunos, como el motivo “Quejas por indebida prestación del servicio” para identificar correctamente las causas de las quejas.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## VI. Encuesta

El día lunes 13 de diciembre de 2010 se formulará una ENCUESTA de opinión entre las personas invitadas al Foro, a partir de los comentarios y aportes generados en este evento.

Grupo de Comunicaciones  
Dirección de Protección al Consumidor Financiero  
Fecha de elaboración: 29 de noviembre de 2010.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)