

Segundo Foro Virtual 2014

Funciones Jurisdiccionales en materia de protección al Consumidor Financiero

INFORME

La SFC, en desarrollo 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 Foro Virtual relativo a las **“Funciones Jurisdiccionales en materia de protección al Consumidor Financiero”**.

El objetivo del Segundo Foro Virtual de 2014 fue el de dar a conocer información sobre esta herramienta de defensa de los intereses de los consumidores financieros, en caso de presentarse un conflicto con una entidad vigilada por esta Superintendencia.

I. Presentación:

1. Ubicación del tema del Foro: “Funciones Jurisdiccionales en materia de protección al Consumidor Financiero”:

De conformidad con la Ley 1480 de 2011 (nuevo Estatuto del Consumidor) y la Ley 1564 de 2012 (nuevo Código General del Proceso), la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con funciones jurisdiccionales, las cuales permiten que se pueda dictar una sentencia, fundamentada en la Ley, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez; para ello las personas deben presentar una demanda ante la Superintendencia.

Las diferencias que se quieran presentar ante la Superintendencia tienen que estar relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas. Se excluyen, en consecuencia, conflictos de cualquier otra naturaleza (temas propios de procesos ejecutivos –para conseguir el pago de una deuda, por ejemplo- o propios de procesos laborales).

2. Objetivos específicos:

- Suministrar información de toda la normativa sobre la materia y otros datos de interés, se orientará a los usuarios acerca de los requisitos y procedimiento para el ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero ante la Superintendencia Financiera.
- Los participantes conocerán cuáles son las acciones jurisdiccionales que puede ejercer un consumidor financiero para la defensa de sus intereses.

II. Condiciones Previas

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

- 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:
 - Publicación de la invitación en el portal web SFC “Información de Interés”.
 - Difusión Comunicado de Prensa.
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.
 - Pruebas
3. Aspectos sustanciales en la materia del foro a cargo de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero:
 - Elaboración del cronograma de trabajo;
 - Formulación de la temática a tratar;
 - Ajuste y actualización de las Pautas y 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 - guiones;
 - Pruebas de registro y operatividad de la herramienta del Foro
 - Contestar a las inquietudes y comentarios generales realizados por los participantes;
 - Coordinación general del Foro.

III. Condiciones de realización

Fecha: Jueves 11 de septiembre de 2014

Horario: De 10 a.m. a 12 m.

Tema: Funciones Jurisdiccionales en materia de protección al Consumidor Financiero

Modalidad del Foro: Virtual

Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo

Invitados: Público en general y de manera particular un total 1.554 correos electrónicos a personas registradas en la base de datos de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, los DCF, Academia, público en general, Consultorios jurídicos de universidades, Cades y Cajas de Compensación primordialmente.

Participantes SFC: 2 funcionarios de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.
1 funcionario de apoyo de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
1 ingeniero de apoyo de la Subdirección de Sistemas.

IV. 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:

Usuarios invitados:	1.554
Usuarios registrados:	350
Participantes externos:	9 usuarios
Participantes SFC:	2 funcionarios
Mensajes intercambiados	79 mensajes

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

V. Compromisos SFC

La SFC analizará los comentarios realizados por los participantes al Segundo Foro virtual 2014, con miras a la actualización y complemento en el proceso de las funciones jurisdiccionales, si hay lugar a ello. En todo caso, se advierte que en el Foro los participantes fueron informados sobre la opción de formular sus inquietudes, comentarios y consultas ante la Superintendencia Financiera por los canales establecidos para ello.

Adicionalmente, se aprovecharán los proyectos relacionados con el portal de la SFC para optimizar la herramienta Foros Virtuales, con miras a tener mejores elementos de interlocución ciudadana.

VI. 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?*”, la encuesta se respondió de la siguiente forma:

Excelente	68.33%
Muy satisfactorio	xx%
Satisfactorio	xx%
Se puede mejorar	31.67%

La Superintendencia continuará facilitando estos espacios de interlocución ciudadana, aprovechando las tecnologías de la información dispuestas para el efecto.

VII. Evidencia fotográfica

Se tomó registro fotográfico de los funcionarios de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales atendiendo las consultas formuladas por los participantes en el foro.

