

**Primer Foro Virtual 2014**  
**Información y Educación al Consumidor Financiero**  
**Dirección 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 la **“Información y Educación al Consumidor Financiero”**.

El objetivo del Primer Foro Virtual de 2014 fue llamar la atención sobre la importancia de la información para la toma de mejores decisiones financieras y dar mayor difusión al programa de Información y Educación Financiera de la SFC, “Canales de difusión: Sembrando cultura para la prevención”.

**I. Presentación:**

**1. Ubicación del tema del Foro: “Información y Educación al Consumidor Financiero”:**

La Ley 1328 de 2009 incorporó obligaciones específicas en materia de información al consumidor financiero y por primera vez una obligación relativa a la educación del consumidor financiero asociado al Régimen de Protección al Consumidor Financiero, de manera general para entidades públicas y privadas, y de manera especial para las entidades financieras, que deben desarrollar programas de educación para sus consumidores financieros.

Para el caso de lo que conocemos como Educación Financiera, y por ende del ámbito de los productos y servicios ofrecidos en el sector financiero, debe partirse de una consideración lógica que deriva del hecho que no es suficiente garantizar disponibilidad de información, sino que es necesario que las personas sepan utilizarla, propiciando su comprensión y el fortalecimiento de sus capacidades, particularmente a través de programas de educación financiera.

Por su parte la Superfinanciera, en desarrollo de su misión, cuenta con el programa de Información y Educación al consumidor financiero, cuyo detalle puede consultarse en el portal web a través del siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10081541>

**2. Objetivos específicos:**

- Suministrar elementos a los participantes para conocer sus derechos y obligaciones en materia de información y educación financiera.
- Propender por un juicioso y previo análisis de las opciones que ofrece el mercado antes de la adquisición de productos o servicios, por parte de los consumidores financieros.
- Suministrar información sobre el Programa de Información y educación de la SFC, Sembrando cultura para la prevención y sus diferentes actividades.

- Constituir un espacio de interlocución entre los interesados, dada la obligación de las entidades vigiladas de informar adecuadamente a sus consumidores y diseñar programas y campañas de educación así como la misión de la SFC en la materia.

## II. Condiciones Previas

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

- Adecuación de una nueva herramienta utilizada por primera vez en la entidad.
- 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 “Calendario de eventos”.
  - Difusión Comunicado de Prensa y en redes sociales.
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 y operativos 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:** Miércoles 16 de julio de 2014

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

**Tema:** Información y Educación al Consumidor Financiero

**Modalidad del Foro:** Virtual

**Canal:** [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) – Vínculo

**Invitados:** Público en general y de manera particular un total 2.134 correos electrónicos a personas registradas en la base de datos de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, los DCF, Academia, Consultorios jurídicos de universidades, Cades y Cajas de Compensación primordialmente.

**Participantes SFC:** 3 funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero.  
2 ingenieros 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:	2.134
Usuarios registrados:	373
Participantes externos:	5 usuarios
Participantes SFC:	3 funcionarios
Mensajes intercambiados:	69 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 Primer Foro virtual 2014, con miras a la actualización y complemento en las políticas de información y educación financiera, 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	66.67%
Muy satisfactorio	0.00%
Satisfactorio	0.00%
Se puede mejorar	33.33%

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

## VII. Evidencia fotográfica y audiovisual

Se tomó registro fotográfico y audiovisual de los funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero atendiendo las consultas formuladas por los participantes en el Foro.

