

## Quinto Foro Virtual 2014

### “Ejercicio de colaboración e innovación abierta”

## ¿Cómo incentivar la Participación Ciudadana en la rendición de cuentas de la SFC?

### 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 “¿Cómo incentivar la Participación Ciudadana en la rendición de cuentas de la SFC?”

Se trazó como objetivo del Quinto Foro Virtual de 2014 brindar e intercambiar información para el mejoramiento de la calidad, eficiencia y eficacia de las políticas, planes y programas, al tiempo que acercar al Estado con la ciudadanía, profundizando la democracia.

#### I. Presentación:

#### 1. Ubicación del tema del Foro: “¿Cómo incentivar la Participación Ciudadana en la rendición de cuentas de la SFC?”

La participación ciudadana en políticas públicas corresponde a la acción a través de la cual las personas de manera individual o los grupos u organizaciones sociales debidamente organizadas, se hacen parte de los procesos de toma de decisiones de la administración pública sobre cuestiones que le interesan.

Una democracia sólida requiere una ciudadanía activa y vigilante, en la que el control ciudadano asegure más transparencia y participación en la gestión de la Administración Pública.

Sólo en la medida en que los ciudadanos nos comprometamos activamente en la construcción del futuro de nuestro país será posible sintonizar las necesidades de la sociedad y la gestión del Estado para contribuir al bien común.

La participación reporta beneficios para el mejoramiento de la calidad, eficiencia y eficacia de las políticas, planes y programas, al tiempo que acerca el Estado con la ciudadanía, profundizando la democracia.

A la luz de lo anterior, la Constitución Política de 1991 adoptó para Colombia la democracia participativa, estableciendo el derecho ciudadano de vigilar la función pública, así como la obligación para los servidores públicos de permitir el acceso a la información, facilitar los procesos de control social y responder por sus actos. Estos principios han sido desarrollados mediante diversas normas, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Ley 489 de 1998 - Organización administración pública
- Ley 594 de 2000 - Archivo
- Ley 850 de 2003 - Veedurías ciudadanas
- Ley 962 de 2005 - Racionalización de trámites

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1151 de 2008 – Lineamientos Estrategia de Gobierno en Línea
- Decreto 2693 de 2012 – Gobierno en Línea
- Ley 1712 de 2014 – Derecho de acceso a la información pública y Transparencia

## **2. Objetivos específicos:**

- Proporcionar un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la Superintendencia Financiera de Colombia y la ciudadanía.
- Difundir y promover los derechos y deberes de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública, en el marco de los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
- Promover la utilización de las herramientas provistas por la Superintendencia Financiera de Colombia para facilitar la participación ciudadana.
- Fomentar los procesos de participación ciudadana en las diferentes actividades mediante las cuales la Superintendencia Financiera de Colombia realiza su rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Obtener una retroalimentación de la ciudadanía respecto a las acciones que puede adelantar la entidad para incrementar la cobertura, número y representatividad de la participación de los diferentes grupos de interés en los eventos de rendición de cuentas.

## **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. Coordinación 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;
- Realización de llamadas telefónicas directas a algunos de los invitados, particularmente a los líderes de las áreas de atención al ciudadano de las entidades públicas;
- Invitación a participar a los funcionarios de la SFC.
- Se designaron dos funcionarios para la respuesta directa de las preguntas en el Foro.
- Elaboración de formatos de texto para dar respuestas rápidas - guiones;
- Pruebas de registro y operatividad de la herramienta del Foro
- Coordinación general del Foro.

**III. Condiciones de realización**

**Fecha:** Del 17 al 19 de diciembre de 2014

**Horario:** Desde las 8:00 a.m. del miércoles 17 y hasta las 5:00 p.m. del viernes 19.

**Tema:** “¿Cómo incentivar la Participación Ciudadana en la rendición de cuentas de la SFC?”

**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 1.554 correos electrónicos pertenecientes a personas registradas en la base de datos de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, los defensores del consumidor financiero DCF actualmente posesionados ante la SFC, Academia, público en general, Consultorios jurídicos de universidades, Cades, Cajas de Compensación y Líderes de atención al ciudadano de las entidades del Estado.

**Participantes SFC:**

2 funcionarios de la Dirección de Protección al C.F – tiempo completo.

1 funcionario de apoyo de la Dirección de Protección al C.F (a necesidad)

1 ingeniero de apoyo de la Subdirección de Sistemas.

**IV. Desarrollo**

El Foro inició a las 8:00 de la mañana del miércoles 17 en buenas condiciones y el funcionamiento técnico y operativo fue adecuado durante todo el período previsto. La sesión finalizó a las 5:00 p.m. del 19 de diciembre de 2014.

Las siguientes son las estadísticas de participación del Foro:

Usuarios invitados:	1.554
Usuarios participantes:	5
Comentarios formulados:	11
Participantes SFC:	2 funcionarios
Mensajes intercambiados	26 mensajes

En el desarrollo del Foro se presentaron los siguientes comentarios por parte de los usuarios participantes:

1. mibconsultoresasociados@hotmail.com

- *La SFC dedica mucho tiempo a la presentación de estadísticas sobre el sector, que muchas veces ya ha publicado, y deja poco tiempo para atender las inquietudes de los vigilados y de los consumidores financieros. Deben ser más abiertos al diálogo sobre los temas que realmente interesan a la ciudadanía.*
- *Es importante publicar los comentarios a los proyectos, eso interesa mucho al sector. Además se sugiere que con respecto a temas de especial interés para las industrias supervisadas la SFC organice mesas de trabajo sectoriales para su discusión de manera abierta y respetuosa con las entidades, en las que eventualmente también podrían participar consumidores financieros.*

2. juankavas2@hotmail.com

- *Estoy de acuerdo con el anterior comentario. En las presentaciones que hace el Superintendente y otros en los seminarios, asambleas y otros eventos de los gremios debe darse espacio para formulación de preguntas. Además la SFC debería publicar los comentarios que se le envían con respecto a los proyectos de normas. Creo que eso es una exigencia de la Ley de Transparencia.*
- *Estoy de acuerdo. Debe haber una mayor interacción. Y también sería bueno que la Super hiciera mayor presencia en las regiones.*

3. BMosqueraL@gmail.com

- *Tomar ejemplo de Superservicios, Superindustria y Supersociedades que tienen mayor cobertura regional. Se recomienda que por lo menos las audiencias de rendición de cuentas se hagan en otras ciudades además de Bogotá, como mínimo en Medellín, Cali y Barranquilla. Estoy de acuerdo con Juankavas2*

4. veedoresdecolombia@gmail.com

- *En general estoy de acuerdo con lo que han dicho los otros participantes. Que las presentaciones tengan menos estadísticas del sector financiero y se dediquen más a lo que se haya hecho para la protección de los consumidores; que se hagan mesas de trabajo sectoriales y que la Super realice actividades en otras ciudades.*
- *Pero creo que el principal problema que impide la participación es que FALTA MAYOR DIVULGACIÓN DE LOS EVENTOS. Es un milagro que uno se entere cuándo se van a realizar. Nadie visita la página de la Superintendencia todos los días. Debían promocionarlos en el Boletín del Consumidor, como hacen entidades con menos presupuesto. Y por radio.*
- *Además de promocionar mejor las audiencias y otros eventos, dediquen más tiempo a informar las sanciones y otras actuaciones que realicen para que los bancos, las aseguradoras y las administradoras de pensiones (especialmente Colpensiones) presten un buen servicio. ESO ES LO QUE LE INTERESA A LA CIUDADANIA. No estadísticas del sector financiero.*
- *A pesar de todos los medios que se mencionan para invitar a las rendiciones de cuentas de la SFC, lo cierto es que no llega a la mayoría de la ciudadanía. Nosotros estábamos interesados en participar en los dos últimos años y no pudimos porque no nos enteramos a tiempo. Reiteramos la solicitud de utilizar canales más populares como la radio y la televisión, muchas entidades lo hacen (Boletín del Consumidor).*

- *Proponemos hacer rendiciones de cuentas centradas en la atención de quejas contra entidades vigiladas y las actuaciones de Superfinanciera para proteger a los consumidores y mejorar el servicio. Se puede invitar a participar a varios consumidores financieros, a defensores y a representantes de los bancos, aseguradoras y otras entidades vigiladas. Creemos que eso atraería a la ciudadanía.*

5. arango\_pilar@yahoo.com

- *Efectivamente, hay deficiencia en la promoción de las actividades, por pura casualidad entré hoy a la página y vi lo de este foro. Deben hacer una estrategia de comunicaciones efectiva. Utilicen la radio y la televisión, como hacen otras entidades públicas. Utilicen contactos con periodistas para que no les cobren por la divulgación de la invitación. Hay programas como La Luciérnaga que lo hacen gratuitamente.*
- *También pueden hacer alianzas en las regiones con las cámaras de comercio locales, o con los gremios de las regiones para hacer los eventos. Normalmente ellos colaboran con las entidades del gobierno para el fomento de este tipo de actividades. Si otras entidades con menor presupuesto pueden, por qué no la SFC?*

## V. Compromisos SFC

La SFC publicará en el portal web el respectivo informe, analizará los comentarios realizados por los participantes al Quinto Foro virtual 2014, con miras a la actualización y suministro de información al público, si hay lugar a ello, así como en relación con la rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana. 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, en aras de contar con mejores elementos de interlocución ciudadana.

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

Elaborado: Dirección de Protección al Consumidor Financiero

Fecha: diciembre 22 de 2014.-