

**FORO 4 de 2011**  
**INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**Cuarto Foro Virtual SFC**  
**Dirección de Protección al 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 el quinto Foro Virtual relativo a la “**INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**”.

El objetivo del cuarto Foro Virtual de 2011 era recibir reflexiones, comentarios y experiencias sobre la Información que se entrega a los consumidor financieros, sus características, fortalezas, etc., en la perspectiva de enriquecer la dinámica sobre el tema y eventualmente conocer más sobre lo reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la Circular Externa 038 de 2011.

**I. Condiciones Previas**

Las etapas de trabajo conjunto de las áreas de 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.

Los aspectos preparados por cada área fueron los siguientes:

1. 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.
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.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 3. Aspectos específicos a la temática a cargo de la 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.

## II. Condiciones de realización

Fecha:	Jueves 15 de diciembre de 2011
Horario:	De 10 a.m. a 12 m.
Tema:	Información al Consumidor Financiero.
Modalidad del Foro:	Virtual
Canal:	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> – Vínculo
Invitados:	627 correos electrónicos a 435 ciudadanos, 109 Defensorías del Consumidor Financiero y 83 Entidades Vigiladas, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC Financiero	4 funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero 1 abogado de la Dirección Legal de Seguros 2 ingenieros de apoyo 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 a las 12 del día.

Las siguientes son las estadísticas del Foro:

Visitas del Foro	1863	visitas
Usuarios registrados	71	usuarios
Participantes externos	65	usuarios
Participantes SFC	4	Funcionarios de la DPCF
	1	Abogada de la Dirección Legal de Seguros
	1	Ingeniero 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. A la pregunta “*En términos generales ¿Cómo calificaría Usted este Foro?*”, catorce (14) de los treinta y un (31) participantes respondieron de la siguiente forma:

Excelente	14%	2 votos
Muy satisfactorio	71%	10 votos
Satisfactorio	1%	1 voto
Requiere mejoría	1%	1 voto

#### V. Compromisos SFC

##### 1. Ubicación del tema del Foro sobre “Información al Consumidor Financiero”:

El gobierno colombiano, dentro de sus objetivos del Plan de Gobierno 2011-2014, ha planteado el impuso a la masificación y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación; por lo tanto, la SFC realizó la apertura de este espacio con el fin de conocer reflexiones, comentarios y experiencias sobre la Información que se entrega a los consumidor financieros, sus características, fortalezas, etc., en la perspectiva de enriquecer la dinámica sobre el tema y eventualmente conocer más sobre lo reglamentado sobre el particular por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la Circular Externa 038 de 2011.

##### 2. Objetivos específicos:

2.1 Conocer de primera mano las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos sobre la información recibida como consumidor financiero.

2.2. Implementar las medidas correctivas a que haya lugar con ocasión de las sugerencias y recomendaciones recogidas durante el cuarto foro virtual de 2011.

##### 3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar detalladamente los comentarios realizados por los participantes.

3.2 Estudiar las leyes y normatividad para poder implementar las sugerencias y recomendaciones de los participantes en el Cuarto Foro Virtual 2011, si resultan procedentes o convenientes.

Diciembre 16 de 2011.-