

Primer Foro Virtual 2015

Información sobre Tarifas.

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 sobre Tarifas.**”.

Se trazó como objetivo del Primer Foro Virtual de 2015 difundir las herramientas al alcance de los consumidores financieros para la toma de decisiones informadas en general y específicamente en cuanto a la información sobre las tarifas de productos y servicios, a la vez que analizar o debatir la temática misma.

I. Presentación:

1. Ubicación del tema del Foro: “Información sobre Tarifas”

La Superintendencia Financiera de Colombia considera de interés brindar un espacio de concientización sobre la necesidad de información idónea y comparable para la toma de mejores decisiones según las necesidades y las distintas opciones y canales ofrecidos por las entidades vigiladas.

2. Objetivos específicos:

- Permitir el conocimiento de las diferentes tarifas fijadas por las entidades vigiladas a través de sus diferentes canales, para llamar la atención en el sentido que existen varias opciones incluso gratuitas para los consumidores financieros.
- Atender un debate sobre las obligaciones relacionadas con la publicación, suministro o difusión de tarifas al consumidor financiero.
- Facilitar la difusión de las herramientas y programas de educación financiera con los que cuentan las propias vigiladas, los gremios, las entidades públicas y privadas y esta Superintendencia, para la adecuada información en general y en particular sobre tarifas.
- Sensibilizar al consumidor financiero sobre su papel frente a las entidades vigiladas y la necesidad de que sea un consumidor responsable y proactivo.

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;
 - 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: Jueves 28 de mayo de 2015

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

Tema: Información sobre Tarifas.

Modalidad del Foro: Virtual

Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo

Invitados: Público en general y de manera particular un total 2.198 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. Las invitaciones se hicieron por correo electrónico y mediante Comunicado Prensa.

Participantes SFC: 2 funcionarios de la Dirección de Protección al Consumidor F.
2 funcionarios de apoyo de la DPCF
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.

Usuarios invitados:	2.198
Preguntas formuladas:	14
Participantes SFC:	2 funcionarios

Mensajes intercambiados 22 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 2015, con miras a la actualización y suministro de información al público, 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, 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.

VI. **Evidencia fotográfica**

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

