



## MATRIZ DE COMPROMISOS ASUMIDOS

Edición No. 01

Pág. 1 de 2

|   |                           |
|---|---------------------------|
| Propuestas realizadas en las mesas de dialogo | N/A                       |
| Compromisos asumidos por la ciudadanía        | N/A                       |
| Compromisos asumidos por la Institución       | Número de compromisos (2) |

## Compromiso 1

| Detalle de solicitud del ciudadano   | Compromiso de la SB  | Plazo de ejecución  |
|--|--|---|
| <p>Buenas tardes. En el informe incluyeron información de los bancos. Quise conocer más e ingresé a su página web donde tienen información con más detalle, pero principalmente en Excel. Me parece importante ver la posibilidad de que puedan crear boletines o reportes en los que se explique esta información al público en general.</p> <p>Aporte ciudadano realizado el 21 de marzo de 2024, dentro del formulario publicado en la página web institucional de la SB.</p> | <p>Se incluirán explicaciones de los principales indicadores financieros publicados, en los reportes trimestrales existentes, para aporte a la ciudadanía.</p>                                       | <p>A incluirse desde el reporte trimestral correspondiente al segundo trimestre 2024.</p>   |
| <p><b>Firma ciudadana</b></p>  <p>Josué Sebastián Gavela Vallejo</p>  | <p><b>Responsable SB</b></p>  <p>Diego Vaca<br/>Director de Estadísticas y<br/>Gestión de la Información - SB</p> | <p><b>Seguimiento SB</b></p>  <p>Juan Pablo Castro<br/>Coord. General de Planificación<br/>y Mejoramiento Continuo - SB</p>  <p>Washington González<br/>Director de Procesos y<br/>Mejoramiento Continuo - SB</p> |

Suscrito el 10 de abril de 2024.

**MATRIZ DE COMPROMISOS ASUMIDOS**

Edición No. 01

Pág. 2 de 2

**Compromiso 2**

| Detalle de solicitud del ciudadano   | Compromiso de la SB  | Plazo de ejecución   |
|--|--|--|
| <p>Me gustaría que la información al público en cuanto a los tipos de reclamos o cómo realizarlos sea más didáctico, para que se nos facilite a nosotros como ciudadanos el realizarlos hacia los bancos, cuando sea necesario.</p> <p>Aporte ciudadano realizado el 27 de marzo de 2024, dentro del formulario publicado en la página web institucional de la SB.</p> | <p>Se hará más didáctica la sección de la página web de la SB en la sección de reclamos, se realizará un video para los usuarios al respecto, y se incluirán plantillas.</p>                                 | <p>4 meses desde la firma del compromiso.</p>  |
| <p><b>Firma ciudadana</b></p>  <p>Mónica Fabiola González Pinto</p>   | <p><b>Responsable SB</b></p>  <p>Fernando Altamirano<br/>Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano - SB</p> | <p><b>Seguimiento SB</b></p>  <p>Juan Pablo Castro<br/>Coord. General de Planificación y Mejoramiento Continuo - SB</p>  <p>Washington González<br/>Director de Procesos y Mejoramiento Continuo - SB</p> |

Suscrito el 12 de abril de 2024.