

**Segundo Foro Virtual 2013
CERO PAPEL**

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 Foro Virtual relativo a la política “**Cero Papel**”.

El objetivo del Segundo Foro Virtual de 2013 era invitar al sector financiero colombiano, a los defensores del consumidor financiero y a los ciudadanos en general a apropiarse de prácticas que propendan y apoyen la política estatal Cero Papel.

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.
3. Aspectos específicos a la temática a cargo de la DPCF:
 - Elaboración del cronograma de trabajo;
 - Formulación de la temática a tratar;

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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: Viernes 10 de mayo de 2013
Horario: De 10 a.m. a 12 m.
Tema: Cero Papel.
Modalidad del Foro: Virtual
Canal: www.superfinanciera.gov.co – Vínculo
Invitados: 2.912 correos electrónicos a ciudadanos, academia, vigiladas, defensores del consumidor financiero y gremios, todos registrados en la base “correo protección”
Participantes SFC 1 funcionario de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero
2 ingenieros de apoyo de la Subdirección de Sistemas
2 ingenieras de la Dirección de Tecnología

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	803	visitas
Usuarios registrados	265	usuarios
Participantes externos	4	usuarios
Participantes SFC	1	Funcionaria de la DPCF
	2	Ingenieras de la Dirección de Tecnología

En el desarrollo del Foro fue posible dar alcance a todos los comentarios relativos a la materia establecida en la invitación y en particular, los participantes mostraron interés en temas como: aplicación del BPM, alcance de la política cero papel, prácticas empresariales pro conservación ambiental, entre otros.

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?*”, siete (7) de los doscientos sesenta y cinco (265) usuarios respondieron de la siguiente forma:

Excelente	57%	4 votos
Muy satisfactorio	14%	1 voto
Satisfactorio	29%	2 votos
Requiere mejoría	0%	0 voto

V. Compromisos SFC

1. Ubicación del tema del Foro sobre “Cero Papel”:

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 invitar al sector financiero colombiano a apropiarse de prácticas que propendan y apoyen la política estatal Cero Papel.

2. Objetivos específicos:

2.1 Brindar a los participantes información sobre el alcance y la importancia de la política estatal cero papel.

2.2 Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la SFC.

2.3 Constituir un espacio de interlocución entre los servidores públicos de la SFC y el grupo de interés mencionado.

3. Compromisos específicos a cargo de la SFC.

3.1 Analizar los comentarios realizados por los participantes.

3.2 Estudiar las prácticas Cero Papel compartidas por los participantes en el Segundo Foro Virtual 2013, si resultan procedentes o convenientes para implementar en la SFC.