

**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:	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co">www.superfinanciera.gov.co</a> – 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 impulso 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.