



Superintendencia
de Sociedades

POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Superintendencia
de Sociedades



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INDICE

“LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN ES RESPONSABILIDAD DE TODOS”

- I. Introducción
- II. Misión y Visión
- III. Código de Ética y Valores
- IV. Directrices Éticas para Grupos de Interés
- V. Primer componente MAPA DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN
- VI. Segundo componente MEDIDAS ANTITRÁMITES
- VII. Tercer componente RENDICIÓN DE CUENTAS
- VIII. Cuarto componente MEJORA DE LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y ESTANDARES PQSR

I. INTRODUCCIÓN

Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
“En la Superintendencia de Sociedades lucha contra la corrupción es un compromiso de todos”

Quiénes somos

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otras personas jurídicas o naturales.

Contexto de la Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo *“Prosperidad para todos”*, particularmente en las Políticas de Desarrollo Administrativo, se encuentra la Política de TRASPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, y es este el marco del quehacer misional de la Superintendencia de Sociedades, consignado en detalle en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y consecuente con la definición de la política anticorrupción y de atención al ciudadano, que hoy nos ocupa.

Con la política anticorrupción que se propone se busca una aproximación integrada de medidas de prevención, detección y respuesta a los riesgos de corrupción y las conductas previstas en el Estatuto Anticorrupción; buscando implementar acciones colectivas y sumar esfuerzos con los grupos de interés en la lucha contra la corrupción.

A través de un proceso consciente y profundo que se inicia con el liderazgo de la alta dirección la entidad, la Superintendencia viene realizando una revisión y actualización de su código de buen gobierno con el propósito de incorporar mecanismos de seguimiento y vigilancia a su cumplimiento; buscando que sus funcionarios y contratistas los aprehendan, y puedan avanzar de la interiorización hacia el involucramiento de otros actores. En su compromiso de una gestión pública ética y transparente está centrando sus acciones con un enfoque positivo de la anticorrupción a favor de la integridad, la transparencia y el buen gobierno.

Código de Buen Gobierno – compromiso con la transparencia

(Tomado del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Sociedades-GE-M-001 Versión 2)

Por considerarlo del mayor interés, a continuación se transcriben los artículos pertinentes del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de sociedades, documento involucrado en el Sistema de Gestión integral de la Entidad.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.

Artículo 14. La Superintendencia de Sociedades se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Entidad al posesionarse en su cargo aceptan con esta posesión un compromiso para la no aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Entidad.

Igualmente la Entidad se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés- en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia.

Artículo 15. La Superintendencia de Sociedades está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;*
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;*
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;*
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;*
- e. Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;*
- f. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;*
- g. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales;*

h. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad;

i. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas.

Artículo 16. La Superintendencia de Sociedades, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Disposiciones legales relevantes:

El Estatuto Anticorrupción (ley 1474)*, modifica el Estatuto General de Contratación Pública (L. 80/93 y L. 1150/07); el Código Único Disciplinario (L. 734/02); el Código Penal (L. 599/00); el Código de Procedimiento Penal (L. 906/04); el Estatuto de Control Interno de las Entidades Públicas (L. 87/93); la Ley de Acción de Repetición (L. 678/01); el Régimen de la Administración Pública (L. 489/98): la Ley 43 de 1990, reglamentaria de la profesión de contador público, y la reciente reforma a la salud (L. 1438/11).

*El Capítulo VI del Estatuto establece una Políticas Institucionales y Pedagógicas que las entidades públicas deben diseñar:

a) *Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; se dice que dicha estrategia contemplará entre otras, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

El cumplimiento de la Misión y la Visión de la Superintendencia de Sociedades está fundamentado en la práctica diaria de principios y valores contruidos desde la reflexión, la participación y el querer de los funcionarios.

Esta reflexión se constituye en el estándar que define el estilo de dirección de la entidad, desde un modelo óptimo del control interno y es un avance hacia la consolidación y posicionamiento de la Superintendencia de Sociedades, que nos lleva a replantear el servicio público desde la perspectiva de quien sirve a la sociedad en forma diligente y oportuna.

A continuación la Misión y visión de la Superintendencia de Sociedades:

MISIÓN

Ejercer las funciones de supervisión y jurisdiccionales sobre el sector real de la economía y demás personas determinadas por la ley, atender la insolvencia, resolver los conflictos empresariales, los trámites societarios y expedir y divulgar la doctrina jurídica y contable, con el fin de contribuir a la preservación del orden público económico, aplicando los principios de buen gobierno y atendiendo los compromisos con el desarrollo sostenible propios del estado social de derecho.

VISIÓN

En el año 2014 seremos la entidad de supervisión y administración de justicia con los más altos índices de gestión, transparencia y servicios tecnológicos. Contaremos con funcionarios comprometidos y altamente calificados y contribuiremos de manera decisiva al desarrollo sostenible del país a través de una efectiva inspección, vigilancia y control de las sociedades comerciales y de una oportuna administración de justicia en materia de insolvencia y de conflicto societario y una efectiva gestión que incluye a las partes interesadas.

III. CODIGO DE ÉTICA Y VALORES

(Tomado del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Sociedades-GE-M-001 Versión 2)

Adopción del Código de Ética y Valores.

Artículo 2. El Código de valores es una guía para lograr el propósito de ser siempre los mejores. En consecuencia, todos los servidores públicos y demás funcionarios que cumplen funciones públicas en la Entidad aplicarán en todas sus actuaciones y decisiones lo establecido en este Código.

Todas las personas que cumplen o le sean delegadas funciones públicas en la Entidad, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico, **asumirán y cumplirán de manera consciente y comprometida los principios, valores y directrices éticas que se citan a continuación.** (Resaltado fuera de texto)

Principios Éticos.

Artículo 3. Los principios éticos son las creencias básicas desde las cuales se erige el sistema de valores al que la persona o grupo se adscriben.

Dichas creencias se presentan como postulados que el funcionario y el colectivo asumen como normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

En la Superintendencia de Sociedades reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios éticos:

- ✓ El principal capital de la Superintendencia de Sociedades es su talento humano.
- ✓ Todos los ciudadanos y los sujetos de supervisión son iguales frente al ejercicio de las funciones que cumple la Entidad.
- ✓ La labor que se desempeña en la Entidad se realiza siempre en procura del beneficio del país y el interés general.
- ✓ Los bienes públicos son sagrados e inviolables y por tal razón, debemos asegurar su conservación y uso mesurado.
- ✓ El desempeño de las funciones en la Entidad debe cumplirse con rectitud y dignidad.

Valores Institucionales

Artículo 4. Los principales valores que deben orientar y guiar la conducta de los servidores públicos y terceros que cumplen funciones públicas en la Superintendencia de Sociedades, son los siguientes:

Compromiso: Es ir más allá del simple deber, es trascender la norma y lograr el deber ser. Es cumplir con el deber asignado dando lo mejor de mí mismo, hasta obtener el resultado deseado.

Responsabilidad: Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de mis decisiones tomadas libremente.

Honestidad: Es lo que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.

Transparencia: Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la frente en alto.

Eficiencia: Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades, con calidad en cada una de mis actividades.

Respeto: Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.

Lealtad: Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.

Tolerancia: Es la capacidad de convivir en la diferencia, entendiendo y aceptando las posiciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.

Justicia: Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos.

Pertenencia: Es identificarme con la Superintendencia de Sociedades, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en su misma dirección.

IV. DIRECTRICES ÉTICAS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Tomado del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Sociedades-GE-M-001 Versión 2)

Artículo 5. Las Directrices son orientaciones de cómo deben relacionarse los servidores de la Entidad con un sistema o grupo de interés específico, para la puesta en práctica del respectivo valor al que hace referencia la directriz.

Las directrices buscan generar coherencia entre valores definidos y las prácticas de los servidores de la Superintendencia.

En la Superintendencia de Sociedades se han definido las siguientes directrices éticas:

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y LA CIUDADANÍA EN GENERAL.

En la Superintendencia de Sociedades garantizamos a la comunidad en general, que nuestras funciones las realizamos conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente, promoviendo la participación de la ciudadanía en el ejercicio del control social y la protección y salvaguarda de los bienes públicos.

Todas las actuaciones y decisiones son tomadas imparcialmente, con fundamento en hechos verificables, las cuales pueden ser controvertidas por los ciudadanos una vez se divulguen los resultados de la gestión institucional.

Somos conscientes que la comunidad espera de nosotros, un accionar transparente que permita la generación de riqueza en el pueblo colombiano.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y SUS SERVIDORES PÚBLICOS.

En la Superintendencia de Sociedades contamos con talento humano de primera calidad, el cual es seleccionado en razón de sus méritos y ajustados a un perfil, a través de los canales establecidos por la ley.

Respetamos y es un compromiso permanente con los funcionarios, garantizar las mejores condiciones laborales y de bienestar, promoviendo el talento humano, capacitando a los servidores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño y contribuir así al mejoramiento de la Entidad; de igual forma, tratamos a los funcionarios con amabilidad y dignidad, escuchamos y consideramos las sugerencias de los mismos, con el propósito de lograr un recíproco compromiso, fomentando la innovación y la interacción de los mismos para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

En la Superintendencia realizamos nuestra gestión con calidad con miras a obtener resultados visibles para el usuario.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y LOS CIUDADANOS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS.

La Superintendencia de Sociedades garantiza que todos los ciudadanos que cumplen funciones delegadas por ley, son elegidos a través de sistema de méritos, acordes con su experiencia y educación. El seguimiento a la gestión de estos ciudadanos es cumplido a través de parámetros objetivos y verificables.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, LOS USUARIOS Y LAS SOCIEDADES SUJETAS A SUPERVISIÓN.

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades realizamos las funciones de supervisión a las sociedades con integridad, profesionalismo e imparcialidad. Implementamos una vigilancia constructiva, pedagógica y proactiva fundamentada en hechos verificables.

La Superintendencia de Sociedades recibe la información de sus vigiladas, la organiza y consolida devolviéndola al sector empresarial con valor agregado a través de los medios de información disponibles.

Promovemos en nuestros vigilados, la adopción de comportamientos ajustados a la ley y acordes con los principios de la responsabilidad social empresarial.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y LOS ÓRGANOS DE CONTROL.

En la Superintendencia de Sociedades comunicamos ampliamente en forma veraz y oportuna los resultados de nuestra gestión y facilitamos el libre examen por parte de los organismos de control, actuamos para que los resultados obtenidos en el ejercicio de nuestra función de supervisión sean verificables.

Reconocemos a los Organismos de Control, facilitando el acceso a la información, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO.

La Superintendencia de Sociedades reconoce la legitimidad de las demás entidades públicas y propende por un trato amable y digno a sus servidores, atendiendo sus solicitudes, sugerencias y recomendaciones.

Promovemos y exigimos a nuestros servidores la discreción sobre el manejo de la información que recibimos y conocemos de las entidades y de aquella que nos es encomendada para nuestra custodia.

Trabajamos mancomunadamente con las entidades del Estado y especialmente, del sector Comercio, Industria y Turismo y demás superintendencias para ampliar nuestro campo de acción y la cobertura de los servicios del Estado.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La Superintendencia de Sociedades entrega a los medios de comunicación los resultados de su gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.

La Superintendencia de Sociedades establece y mantiene con los contratistas y proveedores una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respeto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de nuestra misión.

La información generada en el trámite y sus resultados es tratada con discreción y atendemos la reserva correspondiente de conformidad con la Ley.

LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y EL MEDIO AMBIENTE.

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades somos conscientes de la importancia preservación y cuidado del medio ambiente y de sus recursos, contribuimos a mejorar las

V. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN –Primer Componente –

La Superintendencia de Sociedades cuenta con la Guía GE-G-004 para la Administración de Riesgos Institucionales, que se encuentra en la Caracterización del Proceso de Gestión Estratégica, la cual se aplicó en su totalidad para la valoración, tratamiento y seguimiento de los riesgos de todos los procesos de la entidad. Esta Guía se elaboró basada en las recomendaciones emitidas por estándares como la ISO 31000, AS/NZS 4360 e ISO 27005 entre otros.

Los riesgos se encuentran en el aplicativo ERA (Las siglas en Inglés son “Enterprise Risk Assessor”), para su gestión y administración, el cual permite almacenar, mantener, gestionar, consultar y documentar en una base de datos toda la información relacionada con los riesgos, los activos de información, las amenazas, las vulnerabilidades, los objetivos, los responsables y generar mediciones y reportes. Esta herramienta puede ser accesada vía Web, generando mayor movilidad de la información.

El mapa de riesgos de corrupción de la entidad se filtró de la Herramienta ERA de acuerdo con el mapa riesgos de corrupción propuesta en la metodología de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que se muestra a continuación:



**Superintendencia
de Sociedades**

Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
Gestión Contractual	Adquirir los bienes y servicios requeridos por la entidad, a través de la realización de procesos de selección de contratistas con la aplicación de los principios que rigen la contratación administrativa.	Incremento de costos operacionales por condiciones económicas elevadas en los estudios de mercado en beneficio propio o de un tercero	Improbable	Verificación del estudio de mercado	Preventivo	Correcta elaboración y verificación de la correspondencia entre las cotizaciones y los bienes o servicios a adquirir.
		Pérdida económica por destinación de recursos para fines diferentes de los presupuestados para favorecer intereses de particulares	Improbable	Certificado de disponibilidad presupuestal	Preventivo	El CDP debe respaldar el objeto a contratar, con cargo al rubro que corresponda
		Pérdida de recursos públicos por concusión del funcionario al solicitar dinero para adjudicar contrato, en beneficio propio o de un tercero, incumpliendo las normas o reglas del proceso.	Rara	Modelo carta de presentación de la propuesta	Preventivo	Se incluye un compromiso de no efectuar acuerdos colusorios para distorsionar o defraudar el proceso de contratación.
		Pérdida de capital - recursos públicos, por recibir dinero para adjudicar un contrato, en beneficio de un tercero, por incumplimiento de normas o reglas del proceso.	Rara	Segregación de Funciones	Preventivo	Todos los contratos deben pasar a revisión y aprobación del ordenador del gasto
		Pérdida de imagen y credibilidad, por la celebración indebida de un contrato, debido a la no aplicación de las normas y procedimientos del proceso para favorecer a un tercero.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación
		Pérdida de capital por incrementos del valor del contrato en beneficio de un tercero por incumplimiento de las normas y procedimientos.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación
		Pérdida de capital por pagos a contratistas, por expedición de certificaciones por el supervisor sin el cumplimiento total de las cláusulas del contrato para favorecer a un tercero.	Rara	Código Único disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de capital por el no pago de garantías por parte del contratista, por la no constitución de las pólizas, por colusión entre funcionario y contratista en la supervisión del contrato.	Rara	Estudio previo de conveniencia y oportunidad	Preventivo	Se define las garantías a exigir de acuerdo con el análisis de riesgos.
		Incremento en costos por pago de indemnizaciones, por demandas de proponentes, por favorecimiento en la selección del contratista.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 /webmaster@supersociedades.gov.co www.supersociedades.gov.co/-Colombia





Superintendencia
de Sociedades

Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
Gestión Documental	Brindar la atención al ciudadano y al cliente interno de manera oportuna, atendiendo sus consultas y quejas apoyadas en la Administración de la documentación institucional.	Pérdida de información de reserva de los expedientes físicos o del sistema de gestión documental por colusión debido a intereses de un tercero.	Rara	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de información por hurto de expedientes debido a que el funcionario no sigue los protocolos de seguridad de las funciones asignadas cuando el usuario los solicita en calidad de préstamo.	Improbable	Acuerdo de Confidencialidad	Preventivo	Documento que firman todos los funcionarios, proveedores y contratistas para el manejo de la información
Gestión Financiera y Contable	Garantizar que los recursos financieros de la entidad sean recaudados y administrados con efectividad	Pérdida de capital por sustracción de recursos debido al desfalco en las cuentas de la entidad, a través de transferencias bancarias.	Rara	Niveles de autorización para el uso de pagos	Preventivo	A través de definición de niveles de autorización a funcionarios encargados del manejo de recursos financieros de la Entidad y cubrimiento con pólizas de manejo.
		Pérdida de recursos financieros por el no recaudo o menor recaudo de ingresos debido a la colusión con terceros al hurtar, modificar, ocultar expedientes en las diferentes etapas del proceso de cobro de obligaciones a favor de la Entidad.	Rara	Niveles de seguridad a los documentos fuente	Preventivo	Contar con mecanismos de acceso y custodia de los diferentes documentos de las obligaciones que los usuarios poseen ante la Entidad, tales como archivos satélites, áreas de atención para usuarios en forma independiente.
Gestión Talento Humano	Mantener talento humano competente garantizando el cumplimiento de las funciones propias de cada empleo, en un ambiente laboral que considere de manera permanente el bienestar de la persona humana.	Pérdida de credibilidad e imagen por concusión con funcionarios en la adjudicación y desembolso de créditos de vivienda sin la debida verificación del cumplimiento de requisitos para beneficio propio o de terceros.	Rara	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de capital por pagos de nómina no causados para favorecer a un tercero o a sí mismo debido al ingreso fraudulento de novedades en el Software.	Rara	Soporte de contratista	Correctivo	Soporte suministrado por el contratista proveedor del software

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 / webmaster@supersociedades.gov.co www.supersociedades.gov.co/ -Colombia





Superintendencia
de Sociedades

Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
Actuaciones y Autorizaciones Administrativas	Adoptar las medidas administrativas consagradas en la ley así como atender las solicitudes de autorizaciones y reformas	Pérdida de credibilidad por aceptación de dádivas de los usuarios por la orientación en las solicitudes de trámites de autorizaciones o actuaciones administrativas.	Posible	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de credibilidad por que se incurra en tráfico de influencias o aceptación de dádivas, por favorecer a terceros en las actuaciones de supervisión especial.	Improbable	Código de Buen Gobierno.	Preventivo	Compromiso ético que busca garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración.
Análisis Financiero y Contable	Analizar la situación financiera y contable de los supervisados para determinar el riesgo de insolvencia en que puedan verse inmersos y realizar el correspondiente seguimiento con el fin de preservar el orden público económico	Pérdida reputacional por la aceptación de dádivas, regalos, atención especial, favores, dinero, para favorecer a un tercero en las actuaciones de la entidad.	Improbable	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de imagen y credibilidad por el incumplimiento de las funciones asignadas por la ley por tráfico de influencias en beneficio de terceros.	Improbable	Código de Buen Gobierno	Preventivo	Compromiso ético que busca garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración.
Investigaciones Administrativas	Investigar las irregularidades de tipo jurídico, administrativo y financiero en que incurran las sociedades sujetas a la supervisión de la entidad y adoptar las medidas que sean pertinentes con el fin de lograr la normalización de la actividad económica del ente investigado.	Pérdida de imagen y credibilidad en razón a la aceptación de dádivas por parte del funcionario investigador, con el fin de cambiar los resultados de la diligencia.	Improbable	Que el funcionario investigador sea diferente del que multa.	Preventivo	Establecer directrices según las cuales el funcionario que investiga sea diferente del que evalúa y califica las multas.
		Pérdida de imagen y credibilidad en razón a la exigencia de dádivas por parte del funcionario investigador, con el fin de favorecer a un tercero.	Improbable	se comisione a 2 funcionarios.	Preventivo	Establecer directrices según las cuales en investigaciones riesgosas, se comisione a 2 funcionarios.
		Pérdida de imagen por proferir fallos o providencias contrarios a la ley en las investigaciones administrativas, por tráfico de influencias, generando impugnaciones o interposición de recursos.	Improbable	Código de Buen Gobierno	Preventivo	Compromiso ético que busca garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración.

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS: Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 / webmaster@supersociedades.gov.co www.supersociedades.gov.co/ - Colombia





**Superintendencia
de Sociedades**

Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
Régimen Cambiario	Ejercer las funciones de vigilancia y control sobre el cumplimiento del régimen cambiario, en materia de inversión extranjera, inversión colombiana en el exterior y operaciones de endeudamiento externo	Pérdida de imagen y credibilidad por colusión de funcionarios para favorecer a terceros para evitar que en el proceso se generen multas por violación al régimen cambiario.	Improbable	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de imagen y credibilidad por la imposición de multas tasadas por debajo del valor correspondiente para favorecimiento de terceros, por corrupción.		Supervisión de procesos	Preventivo	Aplicación de controles estipulados en la caracterización del proceso
		Pérdida de imagen y credibilidad por dilación de las etapas procesales para incurrir en la caducidad de acción sancionatoria en el proceso administrativo cambiario, por corrupción.	Improbable	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de imagen y credibilidad por tráfico de influencias para favorecer a terceros en la imposición de multas por violación al régimen cambiario.	Improbable	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		Pérdida de imagen y credibilidad por la utilización indebida de información privilegiada o reservada de un funcionario en provecho de terceros, dentro del proceso cambiario.	Improbable	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
Intervención	Conjunto de medidas tendientes a suspender de manera inmediata las operaciones o negocios de personas naturales o jurídicas que captan o recaudan recursos no autorizados, y disponer las medidas cautelares que permitan la pronta devolución de recursos	Pérdida de reputación por venta de información privilegiada por parte de un funcionario a terceros para favorecer al intervenido.	Improbable	Acuerdo de confidencialidad	Preventivo	Documento que firman todos los funcionarios, proveedores y contratistas para el manejo de la información
Liquidación Judicial	Realizar la liquidación pronta y ordenada, buscando el aprovechamiento del patrimonio del deudor	Pérdida de credibilidad y de imagen por venta de información privilegiada del proceso de liquidación, de funcionarios a terceros.	Improbable	Código Único disciplinario	Correctivo	Norma que sanciona disciplinariamente a los funcionarios que violan la correcta aplicación de las funciones que les han sido asignadas.

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS: Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 / webmaster@supersociedades.gov.co www.supersociedades.gov.co/ -Colombia





**Superintendencia
de Sociedades**

Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		Perdida de imagen por tráfico de influencias para la adopción de medidas diferentes a las adoptadas por el despacho para favorecer de terceros.	Rara	Código Único disciplinario	Correctivo	Norma que sanciona disciplinariamente a los funcionarios que violan la correcta aplicación de las funciones que les han sido asignadas.
Procesos Especiales		Pérdida de imagen y credibilidad por colusión de funcionarios para favorecer a una de las partes dentro de los procesos verbales sumarios.	Rara	Código Único Disciplinario.	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
Recuperación Empresarial	Pretender a través de un acuerdo, preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa de activos o pasivos	Pérdida de imagen y credibilidad pública por colusión de funcionarios para evitar la realización de audiencias de incumplimiento para favorecer a terceros	Improbable	Acuerdo de confidencialidad	Preventivo	Documento suscrito por los funcionarios que obliga a no revelar, divulgar, reproducir, exhibir, publicar, Comunicar, utilizar y/o emplear la información confidencial.
		Pérdida de imagen por tráfico de influencias debido al nombramiento de los promotores sin el lleno de los requisitos.	Improbable	Aplicativo lista de auxiliares	Preventivo	Aplicativo dispuesto en la Página Web de la entidad para inscripción de auxiliares de la justicia.
Evaluación y Control	Ejercer control y seguimiento a la gestión, garantizando el cumplimiento de la plataforma estratégica institucional, tomando las acciones respectivas del caso	Perdida de imagen y credibilidad de la oficina por tráfico de influencias debido a la manipulación o modificación de la información contenida en los informes de auditoría para favorecer a los auditados.	Rara	Actividad de validación del equipo auditor.	Correctivo	Informe con los soportes aportados por el equipo auditor.

ACTIVIDADES 2013 objeto de seguimiento OCI (Ver matriz de seguimiento):

- 1.- Elaboración del mapa de Riesgos de Corrupción por procesos
- 2.- Publicar en la web el Mapa de Riesgos por Procesos.
- 3.- Revisión y actualización periódica del mapa de Riesgos

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS: Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720
[/webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) www.supersociedades.gov.co/ -Colombia



VI. MEDIDAS ANTITRÁMITES –Segundo Componente –

Algunas definiciones relevantes:

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Racionalización de trámites: Proceso que permite reducir los trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, que implican:

Simplificación: Reducción de requisitos o pasos

Estandarización: Trámites equivalentes frente a productos o servicios similares.

Optimización: Mejorar satisfacción del usuario por reducción de tiempos, seguimiento del estado del trámite, modernización en las comunicaciones.

Automatización: Uso de tecnologías de la información y comunicaciones de los procesos que soportan los trámites, evitando el desplazamiento del usuario a la entidad.

Interoperabilidad: Colaboración entre entidades para intercambiar información para facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

Fases de la Política Antitrámites

1) Diagnóstico de Trámites	2) Diagnóstico de Servicios	3) Estrategia de Racionalización de Trámites y Servicios 2013
<p>Se efectuó el diagnóstico de los 19 trámites de la entidad que están en el SUIT y de acuerdo con el presupuesto asignado y las prioridades institucionales en materia de política antitrámites, se determinó programar para la vigencia 2013, una fase de racionalización mediante la optimización a través de medios electrónicos para 14 trámites.</p>	<p>Se efectuó el diagnóstico de los 8 servicios de la entidad que están en el SUIT y de acuerdo con el presupuesto asignado y las prioridades institucionales en materia de política antitrámites, se determinó programar para la vigencia 2013, una fase de racionalización mediante automatización a través de medios electrónicos, de 1 servicio.</p>	<p>La estrategia de Racionalización de trámites y servicios de la Superintendencia de Sociedades, incluye: 1) Racionalización mediante la implementación de la Notificación Electrónica a las sociedades que lo soliciten, beneficiando 14 trámites administrativos que pueden utilizar la firma digital y estampa cronológica de la carga probatoria de los documentos que emite la entidad, lo cual garantiza la prueba de entrega a su destinatario de manera sistematizada. 2) La puesta totalmente en línea de un servicio denominado Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, brindando información contable, financiera, económica y de riesgos sobre empresas del sector real de la economía.</p>

Estrategia de Racionalización de Trámites 2013

Estrategia

Esta racionalización propende por la implementación de una nueva fase tendiente a avanzar hacia la Notificación Electrónica a las sociedades que lo soliciten, para trámites administrativos a través de integrar a la firma digital (certimail), la estampa cronológica que certifica tiempo (hora, minuto y segundo), así como la fecha (día, mes, año) de la firma digital y se constituye en carga probatoria de los documentos electrónicos. Este sistema propende por una mayor transparencia pues no permite que ningún tercero pueda cambiar o solicitar la aplicación de valores distintos del tiempo ni de la fecha, operando como mecanismo de control de la integridad. Por otra parte con la implementación de esta nueva fase, se evita la interacción entre el notificador y el usuario, disminuyendo riesgos de corrupción.

Por otra parte incluye la automatización del Servicio "Sistema de Información y Riesgo Empresarial –SIREM-" que permite que una vez sea enviada y validada la información financiera y contable con la garantía de calidad del dato en miles de pesos, queda automáticamente cargada en el aplicativo y pueda ser consultada a través de la página web de la entidad.

ACTIVIDADES 2013 objeto de seguimiento OCI (Ver matriz de seguimiento):

1. Racionalización mediante la implementación de la Notificación Electrónica a las sociedades que lo soliciten, beneficiando a 14 trámites administrativos que pueden utilizar la firma digital y la estampa cronológica de la carga probatoria de los documentos que emite la entidad, lo cual garantiza la prueba de entrega a su destinatario de manera sistematizada y recortar de 2 meses a 1 hora la devolución de la prueba de entrega.
2. Automatización del Servicio "Sistema de Información y Riesgo Empresarial –SIREM-" que brinda a través de la página web de la entidad, información financiera y contable vigente sobre empresas comerciales y de sectores económicos que conforman el sector real de la economía, elaborado con la información suministrada por las sociedades que están sometidas a la inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia, pertenecientes al sector real de la economía.

VII. RENDICIÓN DE CUENTAS –Segundo Componente –

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas *"...es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado"*

Ese mismo documento realiza las siguientes precisiones:

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos”.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones, y su alcance es el siguiente:

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica, pero además cada dos meses la superintendencia publicará en su página web un informe sobre la ejecución presupuestal de la Entidad, (comprometido y obligado)

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollará una Audiencia Pública, de acuerdo a las instrucciones y cronograma establecidos por la Superintendencia.

De esta Audiencia se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

De igual manera, se formularán los Acuerdos de Gestión de los Directivos de acuerdo lo establecido en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto 2539 de 2005.

Incentivos o Sanciones: Está pendiente por definir las acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.

ACTIVIDADES 2013 objeto de seguimiento OCI (Ver matriz de seguimiento):



Superintendencia
de Sociedades

 Superintendencia de Sociedades	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2013
---------------------------------------	---

ENTIDAD:	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
-----------------	--------------------------------

OBJETIVO:	Fortalecer la transparencia en el sector público a través de expresiones de control social que le permitan al ciudadano la posibilidad de dialogo y retroalimentación.
------------------	--

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	INDICADOR
Reporte bimestral de los contratos suscritos por la Entidad.	Publicar en la página web los contratos suscritos por la entidad en ese periodo (Objeto- contratista-valor-plazo)	Elaboración del cuadro	may-13	dic-13	Grupo de Contratos/Oficina Asesora de Planeación	Número de pulcaciones realizadas (al menos 5 en 2013)
		Publicación en la Página WEB				
Un informe bimestral de la ejecución presupuestal de la Entidad acumulado (Inversión Presupuesto)	Publicar en la página web la ejecución presupuestal acumulada de la vigencia (Comprometido/obligado), tanto de recursos de funcionamiento como de inversión.	Elaboración del cuadro	may-13	dic-13	Subdirección Financiera/Oficina Asesora de Planeación	Número de pulcaciones realizadas (al menos 5 en 2013)
		Publicar en la página Web				
Un reporte Bimestral de los nombramientos realizados en ese periodo.	Publicar en la página web los nombramientos en planta de personal realizados en los dos meses anteriores (nombre funcionario - cargo -fecha de vinculación)	Elaboración del cuadro	may-13	dic-13	Grupo de Administración de Personal /Oficina Asesora de Planeación	Número de pulcaciones realizadas (al menos 5 en 2013)
		publicación pagina web				
Actualizar y publicar manual de rendición de cuentas	Incluir el procedimiento de rendición de cuentas dentro del sistema de gestión de calidad de la Entidad y publicarlo en la página web de la entidad, para conocimiento de la Ciudadanía	Elaboración del Procesimiento	Mayo	junio	Oficina Asesora de Planeación	Procedimiento de Rendición de cuentas aprobado SGI
		Aprobación del documento	junio	julio		
		Publicación página web	Julio	julio		

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000 OPCIÓN 2 / 3245000, BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLÍN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL TEL: 942-3506000-3506001/2/3, MANIZALES: CLL 21 # 22-42 PISO 4 TEL: 968-847393-847987, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880404, CARTAGENA: TORRE RELOJ CR. 7 # 32-39 PISO 2 TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRES Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 /webmaster@supersociedades.gov.co www.supersociedades.gov.co/ -Colombia



VIII. MECANISMOS PARA LA MEJORA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQSR –Cuarto Componente –

- ✓ Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Siguiendo los parámetros del Departamento Nacional de Planeación y el sistema nacional del servicio al Ciudadano, venimos participando en las distintas ferias regionales que se vienen adelantando en todo el país, de igual manera, hemos desarrollado un cronograma de Capacitación, a nivel nacional, para fomentar la cultura ciudadana, en sus diferentes facetas.

- ✓ Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

La Superintendencia de Sociedades, viene fortaleciendo los canales de información, de cara al usuario externo, para ello a puesto en funcionamiento, el Contac Center tercerizado y operado por la firma Synapsis –B.P.M.

En desarrollo de los lineamientos trazados en la Ley 850 de 2003 por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas, dentro del Proceso de Gestión Estratégica del Sistema de Gestión Integrado de esta Entidad, se encuentra el Manual: Código de Buen Gobierno, identificado con el Código GE-M-001, en el cual se establece en su artículo 10 que, dentro de las políticas de relación con los Órganos de Control Externo, **la Superintendencia de Sociedades se encuentra sujeta al control social de la ciudadanía y de las organizaciones No Gubernamentales**, tales como la Corporación Transparencia por Colombia, líder en el mundo en la lucha contra la corrupción y las Veedurías Ciudadanas.

Como política frente al control externo de la Entidad, el Superintendente de Sociedades y su Equipo Directivo se encuentra comprometido en mantener relaciones armónicas con todos los Órganos de Control, suministrando la información que legalmente se requiera, en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor.

Igualmente se implementan todas las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomiendan en sus respectivos informes.

Los Estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, son dados a conocer y están disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, el Grupo de Atención al ciudadano, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.

La Superintendencia de Sociedades realiza una efectiva rendición de cuentas de manera anual, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas. Para el efecto suministra la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la respectiva audiencia pública, a través de Gobierno en Línea.

En relación con la atención de las Quejas y Reclamos, la Administración cumple a cabalidad con lo dispuesto en el artículo 28 ibídem, instaurando al Grupo de Atención al Usuario para la presentación de solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones por parte de todos los interesados, ofreciendo un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para el trámite las mismas, radicadas tanto en las intendencias regionales, como en la Oficina de San Andrés y en la Sede Principal de Bogotá.

De este modo, la Superintendencia de Sociedades con la rendición pública de cuentas y la transparencia que le caracteriza en todos sus procesos, promueve como componente de los estándares para la atención de las PQRS, la participación de la ciudadanía, usuarios y beneficiarios, Veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado a través suyo a los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad, facilitando para ello de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000 -Título V Gestión de Documentos-, la Superintendencia de Sociedades ha implementado un Programa de Gestión Documental que permite hacer seguimiento a la

oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad, salvo lo estipulado en la norma como información confidencial objeto de reserva.

Para lo anterior, se cuenta con mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, se dispone de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, se identifican y analizan las solicitudes de información y los informes de rendición de cuentas y se integran los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con los organismos de control.

De esta forma, la información puede enviarse por cualquiera de los siguientes medios: escrito, verbal, a través de la página web, vía fax o telefónica, bien sea por la línea gratuita nacional 018000-114319, el conmutador o el call center.

Igualmente, se dispone de 4 urnas, 2 de ellas ubicadas en el primer piso, una en Recepción y otra en Gestión Documental, y las otras 2, en el tercero y cuarto piso de la Entidad frente al ascensor panorámico, para que el ciudadano pueda depositar su inquietud de manera informal, si así lo desea.

MEDIO VIRTUAL:

A través de este portal se puede acceder a diferentes servicios de forma general: como lo es el portal **SAC “Sistema de Atención al Ciudadano”**.



Otro punto de acceso es la **“BARANDA VIRTUAL”**

A través de la Baranda virtual, se puede acceder en forma específica a la información que se requiere, solo basta dar el número de radicación, NIT, nombre, ó el numero de expediente, aún más en otros items como estados financieros, edictos, estados, aviso, solo basta con dar click y escoger la zona geográfica o grupo de interés y puede obtener dicha información:



La información de mayor consulta como son los Estados Financieros allegados a la entidad, se dispone del punto **“PORTAFOLIO ESTADÍSTICO”** punto este que es de fácil acceso al usuario, igualmente se dispone de la información, en un formato abierto en excel, sin restricción alguna de claves, para que el usuario la pueda realmente manipular acorde a sus necesidades de información.

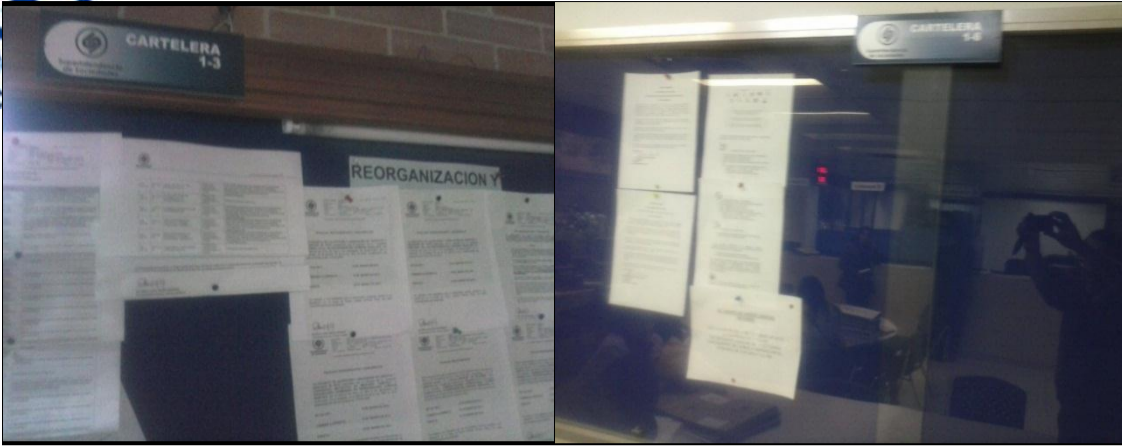


También se cuenta con diferentes **CARTELERAS** ubicadas en los sitios de mayor concurrencia de público para la publicación de la información de los diferentes procesos que aquí se adelantan, así:



En el primer piso de la entidad existe una zona donde se dispone de varias carteleras, las cuales exponen la información en forma clasificada por los diferentes asuntos de interés para nuestros usuarios:



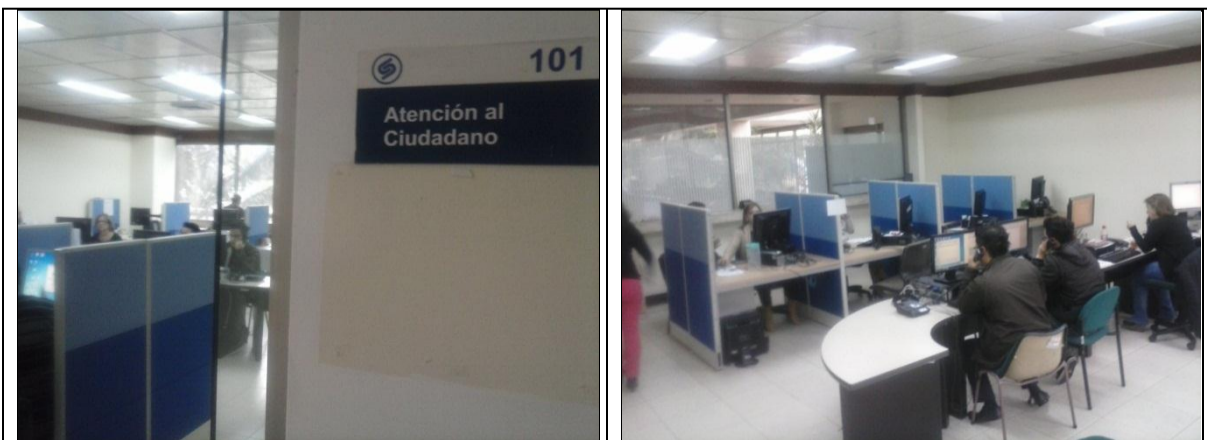


Otro punto de acceso a la información es el área del **GRUPO DE APOYO JUDICIAL**:

En el Grupo de Apoyo Judicial, se pueden consultar los trámites en los que se encuentran los diferentes procesos al interior de la entidad.



Igualmente existe un punto especializado en la atención y orientación general como lo es el **GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, grupo conformado por cuatro abogados especializados, disponibles de 8 am a 5 pm para brindar información personalizada a todos los usuarios que lo requieran.



ÁREA DE RADICACIÓN

Para la radicación de documentos, el área encargada se encuentra a la entrada de la entidad ubicada antes de ingresar a la recepción de la entidad, al lado izquierdo.



BIBLIOTECA EDWIN. W. KEMMERER

Otro de los puntos y sitios más importantes de disposición de información abierta a todos los usuarios internos y externos, es **LA BIBLIOTECA EDWIN. W. KEMMERER**, que cuenta con (6) computadores de última tecnología, de acceso a la información contenida en las bases de datos y de una colección bibliográfica de más de 8000 volúmenes, en su mayoría en temas especializados en Derecho comercial, abierta al público, en horario de 7 am – 6 pm de lunes a viernes.






Superintendencia de Sociedades

ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO - SUPERSOCIEDADES - 2013

ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO - SUPERSOCIEDADES - 2013							
ENTIDAD:		SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES					
OBJETIVO:		ESTRATEGIAS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS					
ESTRATEGIA	META	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Fecha inicial	Fecha final	RESPONSABLES
ATENCIÓN AL CIUDADANO	FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA SUPERSOCIEDADES	Mecanismos para la atención al ciudadano	Publicar y mantener actualizada en la página Web de la Superintendencia de Sociedades, los Mecanismos con que cuenta la Entidad para la atención al ciudadano, señalando: Trámites y Servicios que se ofrecen, Canales de Comunicación y Acceso a la información a través del Grupo de Atención al Ciudadano en la Sede Principal de la ciudad de Bogotá, las 7 Intendencias Regionales y el Centro de Servicios en la Isla de San Andrés, línea telefónica gratuita, correo electrónico, chat, call center y pág. web.	Publicación en la Web "MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO".	30/04/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.
		Encuesta de satisfacción	Publicar en la página Web de la Superintendencia de Sociedades, 2 veces al año, encuesta para evaluar la satisfacción del ciudadano, en la prestación de los servicios por parte de la Entidad.	Publicación en la Web "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN"	30/07/2013 y 30/11/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.
		Hipervínculo trimestral: "En qué podemos mejorar?"	Publicar en la página Web de la Superintendencia de Sociedades, trimestralmente, hipervínculo con la pregunta: "EN QUÉ PODEMOS MEJORAR?" para que los ciudadanos expresen el tipo de servicio que desearían que se preste o mejore acorde con sus necesidades e intereses. Con esta información el Grupo de Atención al Ciudadano podrá incluir en su informe trimestral las tendencias del periodo, los cambios que se presenten y las acciones correctivas en los aspectos que aplique.	Publicación trimestral en la Web del HIPERVÍNCULO: "EN QUÉ PODEMOS MEJORAR?"	30/06/2013 30/09/2013 Y 30/12/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.
		Manual de trato adecuado al ciudadano	Elaborar y publicar "Manual de Trato Adecuado al Ciudadano", la que se incluirá en los protocolos de atención, en carpetas físicas y virtuales del grupo. Los agentes operadores que atienden al ciudadano, están aplicando los lineamientos que expone la carta, tanto en el canal presencial, como telefónico y virtual. Así mismo, la carta se publicará en las carteleras y página web de la entidad a través del link S.A.C.	Publicación en la Web: "MANUAL DE TRATO ADECUADO AL CIUDADANO"	30/05/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.



Superintendencia
de Sociedades

 ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO -SUPERSOCIEDADES- 2013							
ENTIDAD:		SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES					
OBJETIVO:		ESTRATEGIAS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS					
ESTRATEGIA	META	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Fecha inicial	Fecha final	RESPONSABLES
ATENCIÓN AL CIUDADANO	FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA SUPERSOCIEDADES	Política de Servicio al Ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades mediante capacitación en el arte de la "escucha activa, manejo de clientes difíciles, protocolos de comunicación y trato, funciones y servicios que presta la entidad".	"CAPACITACIÓN" funcionarios Sede Principal, Regionales y Centro de Servicios San Andrés	30/07/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, y, Desarrollo del Talento Humano.
	ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Diseño e implementación de herramienta para el manejo de PQRS	Diseño e implementación de Herramienta para el manejo de las PQRS, cuyo objeto sea la prestación de servicios para el diseño, desarrollo, implementación, migración, puesta en funcionamiento del portal, alineado con los parámetros del Manual de Gobierno en Línea, teniendo en cuenta recomendaciones de Arquitectura Empresarial	Puesta en marcha de la herramienta para el manejo de las PQRS	30/12/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.
		Folleto de información	Diseñar, elaborar, publicar y distribuir folleto con información referente a los estándares para la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones, en los diferentes grupos de trabajo de la Sede Principal, Intendencias Regionales y Centro de Servicios de San Andrés, con el fin de divulgar los medios o canales de acceso a través de los cuales se puede acceder a los dichos trámites.	Diseño, elaboración, publicación y distribución de "FOLLETO".	30/08/2013	31/12/2013	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

BOGOTÁ D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRÉS Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 /webmas



BAHARRAMA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLIN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL TEL: 942-3506000-3506001/2/3, TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. socioiedades.gov.co/ -Colombia



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



Superintendencia
de Sociedades

GRACIAS



BOGOTA D. C.: AVENIDA EL DORADO No. 51-80, PBX: 3245777 - 2201000, LINEA GRATUITA 018000114319, Centro de Fax 2201000, CALI: CLL 10 # 4-40 OF 201 EDF. BOLSA DE OCCIDENTE PISO 2 TEL: 6880 37-62 TEL: 976-321541/44. SAN ANDRES Avenida Colón No. 2-26 Edificio Bread Fruit oficinas 203 y 204 TEL: 098 5121720 / webmas.com.co BARRANQUILLA: CRA 57 # 79-10 TEL: 953-454495/454506, MEDELLIN: CRA 49 # 53-19 PISO 3 TEL TEL: 942-3506000-3506001/2/3, TEL: 956-646051/642429, CUCUTA: AV 0 (CERO) A # 21-14 TEL: 975-716190/717985, BUCARAMANGA: CALLE 41 No. [superintendenciasociedades.gov.co/ -Colombia](http://superintendenciasociedades.gov.co/)