	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Bogotá, D.C., 30 de octubre de 2025



	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. CONTENIDO	6
5.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
5.2 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	6
5.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	7
5.4 COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
5.5 MEDIOS Y CANALES A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA LA PARTICIPACIÓN.....	12
5.5.1 Canal Virtual.....	12
5.5.2 Canales de Correspondencia.....	13
5.5.3 Canal Telefónico.....	14
5.5.4 Canales Presenciales	15
5.5.5 Botón Participa.....	15
5.6. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	18
5.6.1. Diagnóstico del Estado Actual de la Política de Participación Ciudadana.....	18
5.6.2. Criterios para la construcción de la Estrategia Anual de Participación Ciudadana.....	18
5.6.3. Fases para la Construcción de la Estrategia de Participación Ciudadana	19
6. CONTROL DE CAMBIOS	22

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para formular, implementar y monitorear el Estrategia y las estrategias de participación ciudadana de la Superintendencia de Sociedades, articulando los espacios de participación y comunicación en todo el ciclo de la gestión de la entidad con el propósito de optimizar las relaciones con sus grupos de interés.

2. ALCANCE


Aplica a **todos los procesos** en el desarrollo de las actividades transversales de participación ciudadana, diseñadas e implementadas para cada una de las etapas del ciclo de gestión pública, que estén incluidas en el Estrategia y las estrategias de participación ciudadana de la entidad en la sede principal e intendencias regionales.

3. RESPONSABLE

- Coordinador del Grupo de Relación Estado Ciudadano
- Grupo de Comunicaciones
- Oficina Asesora de Planeación

4. DEFINICIONES

- **Buenas Prácticas:** Son aquellas acciones, mecanismos, metodologías o procedimientos implementados por la Superintendencia de Sociedades que, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortalecen la participación incidente, oportuna, inclusiva y transparente de la ciudadanía y los grupos de interés en los procesos institucionales, generando valor público, legitimidad, confianza y mejora continua en la gestión.
- **Canal de Correspondencia:** es el conducto a través del cual la ciudadanía puede realizar envíos a través de comunicaciones escritas a las ventanillas de recepción de correspondencia física para la radicación de documentos de sus trámites, consultas y solicitudes, las cuales serán posteriormente remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
- **Canal presencial:** Son espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos, como las oficinas de atención o las ventanillas únicas.
- **Canal telefónico:** Este canal permite la comunicación en tiempo real entre la Entidad y el ciudadano a través de medios de telefonía fija, o móvil, facilitando los procedimientos de trámites, servicios, información, orientación y asistencia al ciudadano.
- **Canal virtual:** Medio a través del cual la ciudadanía pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública


quehacer de la entidad, a través de la de página web, redes sociales, chats etc.

- **Consulta:** Toda persona podrá presentar peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Salvo disposición legal, en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Control social:** se constituye en un derecho y en un deber de los ciudadanos para participar, de manera individual o colectiva, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados para la correcta utilización de los recursos y bienes públicos, esta acción debe ser garantizada al realizar los procesos de rendición de cuentas.
- **Denuncias por Corrupción:** Denuncias por abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- **Diálogo:** Debate destinado a producir un resultado.
- **Diversidad Sexual y de Género:** Son dos conceptos que se utilizan para identificar todas las manifestaciones de la sexualidad humana y su identidad de género, incluyendo las no heterosexuales, que comúnmente se denominan LGBTI.
- **Enfoque diferencial:** Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos de la Entidad.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los que interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupos de valor:** Pertenecen al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad.
- **Grupo étnico:** Grupo de personas que comparten una cultura similar (creencias, valores y comportamientos), idioma, religión, antepasados y otras características que a menudo pasan de una generación a la siguiente. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales, los palenqueros y los rom.
- **Identidad de género:** Corresponde al reconocimiento de la dignidad humana a la autonomía personal y al libre desarrollo de la personalidad en cuanto a la vivencia individual y personal del género, independientemente del sexo

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

asignado al momento de nacer, teniendo en cuenta la vivencia personal frente a lo corporal que puede o no involucrar transformaciones escogidas libremente.

- **LGTBI:** Siglas que identifican a los colectivos de personas lesbianas, gays, bisexuales y transgénero.
- **OSIG:** orientaciones sexuales e identidades de género diversas
- **PQRS:** Corresponde al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es una herramienta que permite a la Entidad conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés con el fin de mejorar y fortalecer su servicio.
- **Peticiones:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, acerca de la conducta o actuación de un funcionario o agente de servicio.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Rendición de cuentas:** Es la obligación que tienen las entidades de la Rama Ejecutiva y los servidores públicos del orden nacional y territorial, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de interés) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción, en cumplimiento del respeto, garantía y protección de los derechos de los ciudadanos.
- **Satisfacción:** Es una respuesta positiva que resulta de la interacción entre el ciudadano y la prestación de un servicio determinado por parte de una entidad pública, donde quedan cubiertas sus expectativas, y se genera una manifestación de haber encontrado lo que se buscaba.
- **Solicitud de Información:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información pública de la Entidad, en forma oral o escrita, incluida la vía electrónica. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

5. CONTENIDO

5.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA


La participación ciudadana es el derecho que tienen las personas y organizaciones sociales a intervenir activamente en las decisiones públicas que afectan su bienestar individual o colectivo. El Estado colombiano, es un Estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, que permita a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de manera clara y a tiempo.

La Superintendencia de Sociedades es una entidad descentralizada del orden nacional y adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que articula la participación ciudadana mediante estrategias que fortalecen la transparencia, el control social y el diálogo con la ciudadanía.

5.2 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**, enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orienta a las entidades estatales a garantizar la incidencia real y efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las etapas de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas. Esta participación se realiza mediante la implementación de espacios, mecanismos, canales y prácticas que promuevan el diálogo social, la transparencia y la corresponsabilidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los resultados institucionales y la satisfacción de las necesidades y derechos de los ciudadanos y grupos de interés.

Para la **Superintendencia de Sociedades**, la articulación de esta política ha implicado fortalecer los escenarios de relacionamiento con los ciudadanos, empresarios, gremios y otros actores del sector económico. Esto se viene materializando en la mejora continua de los canales y herramientas que facilitan el acceso a la información, la participación en procesos estratégicos, y el ejercicio del control social.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

La entidad promueve un enfoque de participación diferencial e incluyente, con atención a las características poblacionales y territoriales, apoyado en estrategias de comunicación clara y efectiva.

La Entidad promueve un enfoque de participación diferencial e incluyente, reconociendo y respetando la diversidad cultural, étnica, etaria, de identidad de género y de orientación sexual (LGTBIQ+OSIG), mediante estrategias de comunicación claras, accesibles y efectivas que fortalecen la participación de todos los grupos poblacionales y territoriales.

La participación ciudadana en este contexto se traduce en una interacción activa con la institucionalidad pública, a través de las siguientes dimensiones:


- Acceso a información pública y datos abiertos relacionados con su gestión.
- Interacción con la oferta institucional (trámites, servicios, procesos de inspección y regulación).
- Ejercicio del control social mediante la rendición de cuentas y la veeduría ciudadana.
- Colaboración en la identificación y solución de problemáticas que afectan el entorno empresarial y económico del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, los niveles más avanzados de madurez institucional en participación se alcanzan cuando la ciudadanía, más allá de recibir servicios, se involucra activamente en los procesos misionales de la entidad, aportando al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la confianza pública en la gestión estatal.

5.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN

La Superintendencia de Sociedades diseña, implementa, evalúa y mejora de manera continua su Estrategia de Participación Ciudadana anual, integrándola al ciclo de la gestión pública conforme a los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en atención al artículo 2º de la Ley 1757 de 2015. Dicho artículo establece que, desde el ejercicio de diagnóstico y planeación, derivados de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, debe incluirse de manera explícita la forma en que se facilita y promueve la participación ciudadana.

Los siguientes lineamientos orientan la definición de acciones de participación en cada fase del ciclo de gestión institucional:

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

- **Acciones de Diagnóstico Participativo**

La Entidad fomenta la vinculación activa de la ciudadanía y los grupos de valor en la identificación de problemáticas a través de la recolección y análisis de información relevante. Este proceso permite recopilar datos, experiencias, hechos y propuestas que facilitan la caracterización de situaciones que afectan directa o indirectamente a la ciudadanía y proponer posibles soluciones.

- **Acciones de Evaluación Participativa (Rendición de Cuentas y Control Social)**

La Superintendencia de Sociedades propicia mecanismos permanentes y accesibles para que los ciudadanos puedan hacer seguimiento, evaluación y control a la gestión institucional. Se desarrollarán espacios presenciales y virtuales de rendición de cuentas que permitan a los grupos de interés expresar sus opiniones, formular recomendaciones y ejercer control social de forma efectiva.

En estos espacios se garantiza el uso de lenguaje claro, la inclusión de enfoques diferenciales y la apertura de canales que permitan el acceso equitativo a la información y la participación de poblaciones diversas.


5.4 COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con las funciones de la Superintendencia, la participación ciudadana se circunscribe –dejando de lado, por razones de pertinencia funcional, la participación en el poder político– a algunos instrumentos de control social a la gestión pública y a las actividades estructuradas por la Entidad para que los ciudadanos interesados participen en diversos escenarios en los que se promueve una relación ciudadano-Superintendencia, como se detalla a continuación.

5.4.1 Herramientas de Control Social a la Gestión Pública

Teniendo en cuenta que las herramientas de control social a la Gestión Pública, se consideran mecanismos a través de los cuales el ciudadano puede acceder a la Entidad:

- Solicitudes de información.
- Espacios de Rendición de Cuentas.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

- **Solicitudes de información – Derecho de petición**

Derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.


La Superintendencia de Sociedades cuenta con el procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación (ATC-PR-003) que establece el método para la identificación de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación, realizados por los grupos de interés y las acciones a seguir para el tratamiento de los mismos, buscando la mejora permanente y la satisfacción del usuario.

- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades**

El Sistema de PQRSDF es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para que tengan la oportunidad de fortalecer el servicio y avanzar en la mejora continua institucional, lo anterior en cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

La Superintendencia de Sociedades, tanto en ejercicio de sus funciones administrativas como jurisdiccionales, en virtud de las cuales tiene a su cargo trámites y procedimientos administrativos – OAP, y actúa como juez de la República en procesos mercantiles, de insolvencia, de intervención y especiales, está en contacto constante con sus grupos de interés.

Para facilitar la prestación del servicio público y satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de los usuarios, la Entidad ha definido un Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano (MMAC) que, además de ser una solución integral que organiza a la Superintendencia para atender los requerimientos de los ciudadanos de manera mucho más eficaz y eficiente, propicia la comunicación, en una dinámica de doble vía, entre las personas que conforman los grupos de interés y la Entidad, de una forma que abarca sistémicamente por lo menos cuatro canales de atención: virtual, telefónico, presencial y correspondencia.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

En el marco del MMAC se ha desarrollado un procedimiento denominado ATC-PR-003 "Atención quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación" que incluye un sistema robusto y amigable para recibir y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que los ciudadanos presentan a través de los diferentes canales. Este conjunto de manifestaciones que tiene a su disposición la ciudadanía, para solicitar información o expresar cualquier inconformidad o satisfacción con el servicio, ha sido una herramienta útil para que los grupos de interés ejerzan control sobre la gestión de la Superintendencia de Sociedades, institución que ha aprovechado la solución integral para mejorar la prestación del servicio.

- **Espacios de Rendición de Cuentas**

La Rendición de Cuentas facilita la transparencia, fortalece la gestión y disponibilidad de información, mejora los controles sobre el desempeño, promueve la responsabilidad, facilita la petición de cuentas y mejora la gestión de la administración pública. En la Superintendencia de Sociedades se desarrolla anualmente de acuerdo con los lineamientos y componentes establecidos en el documento Estrategia de Participación Ciudadana anual. Esto con fin de que la ciudadanía participe y a la vez ejerza control, dicho procedimiento fue estructurado y dinamizado de acuerdo con lo señalado en la Ley 489 de 1998, la Ley 1474 de 2011 y el documento CONPES 3654 de 2010.


5.4.2 Espacios de interacción directa con la ciudadanía

Dentro de estos espacios encontramos los siguientes:

- **Foros Interactivos y salas de chat temáticos**

Apoyada en las tecnologías de la información y las comunicaciones, la Superintendencia de Sociedades Estrategia una serie de sesiones virtuales para establecer comunicación con los grupos de interés sobre temas de competencia de la Entidad, a través del chat institucional.

Así, se aprovecha el conocimiento de los funcionarios y agentes de servicio, que todos los días están trabajando temas especializados sobre sociedades como: normas internacionales de información financiera, insolvencia, régimen cambiario, captación ilegal, garantías mobiliarias, entre otros, para ofrecerlo a los ciudadanos interesados, construyendo así un escenario en el que se pueden intercambiar puntos de vista y

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

discursos, que contribuya a entender mejor, desde una perspectiva teórico-práctica, los diferentes aspectos relacionados con la gestión de la Entidad.

- **Eventos de Promoción Institucional**

La Superintendencia de Sociedades participa en eventos de servicio al ciudadano para interactuar e incentivar la participación de los Grupos de interés, así mismo dar a conocer su oferta institucional y promocionar sus servicios a lo largo del territorio nacional

Adicionalmente la entidad lidera eventos de promoción de empresas que estén en procesos de reactivación económica, particularmente en proceso de insolvencia, que permita conectarlas con representantes de empresas e inversionistas y otras organizaciones para impulsar las estrategias de Gobierno Nacional y apoyar las empresas de la región, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 48 del artículo 7° del Decreto 1736 de 2020.


- **Ciclos de conferencias con expertos y jornadas de capacitación a sociedades**

La visión académica y especializada ha permitido que cada año se programen ciclos de conferencias y conversatorios con expertos nacionales y extranjeros que tienen un conocimiento especializado en los diferentes temas que maneja la Superintendencia. En estos encuentros, la participación ciudadana se destaca, pues las actividades les permiten a los asistentes aprender y además exponer sus preguntas y opiniones para tener una respuesta inmediata de los expositores invitados, no solamente de manera presencial sino a través de los canales virtuales (video streaming, redes sociales, chat).

5.4.3 Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública

Corresponden a los eventos e instancias de diálogo y deliberación dispuestos para facilitar la participación de los grupos de interés. Estos pueden generarse a lo largo de las fases del ciclo de la gestión pública, en las etapas de: (i) Identificación de necesidades: Diagnóstico; (ii) Formulación de Planes y Estrategias; (iii) Ejecución / Puesta en marcha; (iv) Seguimiento, y (v) Evaluación y Control.

- **Construcción conjunta de proyectos regulatorios**

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

Teniendo en cuenta que la Superintendencia de Sociedades lidera la formulación e implementación de normatividad en temas societarios, permanentemente se abren espacios de participación a través de los cuales los interesados pueden presentar opiniones, sugerencias o propuestas para la construcción de dicha normatividad.

Estos espacios se habilitan mediante la publicación del proyecto de normatividad en la sede electrónica de la Entidad (página web) en el botón participa.

- Encuesta de satisfacción del ciudadano

La Superintendencia de Sociedades realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano semestralmente, para lo cual sigue las etapas establecidas en el procedimiento, código: ATC-PR-004 Encuesta de satisfacción del ciudadano. Los informes con los resultados de la encuesta se publican en la página web de la entidad.

- Encuesta Satisfacción Eventos


Esta herramienta, diseñada bajo el liderazgo del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, se elaboró con el fin de recibir retroalimentación por parte de los grupos de interés que participen en los eventos adelantados por las diferentes áreas de la entidad

5.5 MEDIOS Y CANALES A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA LA PARTICIPACIÓN

La Superintendencia de Sociedades cuenta con los siguientes medios y canales de comunicación, para la participación ciudadana:

5.5.1 Canal Virtual

La Superintendencia de Sociedades dispone de un canal virtual institucional que permite a la ciudadanía ejercer su derecho a la participación de manera oportuna, segura y accesible. A través de su sitio web oficial (Sede Electrónica), los ciudadanos pueden acceder a información pública, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), participar en encuestas, foros, audiencias virtuales y procesos de consulta ciudadana. Este canal digital se consolida como un medio fundamental para ampliar la cobertura, promover el diálogo con los grupos de interés y garantizar la trazabilidad de los aportes ciudadanos en la gestión pública.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública


TIPO CANAL	DESCRIPCIÓN
Módulo PQRSD (Recepción de solicitudes)	A través de este módulo se invita a la ciudadanía a diligenciar la Encuesta PQRSD donde podrá evaluar su satisfacción frente a las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que tramita la Superintendencia de Sociedades.
Módulo de trámites y servicios	En este módulo se pueden consultar Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y Consultas Digitales de Información.
Chat general	A través del chat general, la ciudadanía se puede contactar con los asesores y resuelven sus inquietudes sobre los diferentes procesos administrativos y jurisdiccionales que se adelantan en la Superintendencia de Sociedades. Además, puede recibir orientación sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad a través de este canal
Chat de Apoyo Judicial	Mediante este Chat la ciudadanía puede consultar el estado de los trámites de los procesos de Reorganización, Liquidaciones; Procesos de Intervención Judicial, Admisiones, Negociación de Emergencia (NEAR), Pago de títulos judiciales, Estados, Traslados, Avisos, entre otros.
Chat Temático	En el Chat Temático se brindará orientación sobre diversos temas de interés como: Captación ilegal, Estrategias de Transparencia y Ética Empresarial, responsabilidad de los administradores, operadoras de libranzas y muchos más
Foros Interactivos	La Superintendencia de Sociedades Estrategia una serie de sesiones virtuales para establecer comunicación con los grupos de interés sobre temas de competencia de la Entidad, a través del chat institucional.

5.5.2 Canales de Correspondencia

La ciudadanía puede realizar envíos a las ventanillas de recepción de correspondencia física para la radicación de documentos de sus trámites, consultas y solicitudes, los cuales serán posteriormente remitidos a la dependencia competente para que allí sean resueltas. El horario de radicación es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Canales de Correspondencia:

ZONA	DIRECCIÓN
Sede principal Bogotá	Av. El Dorado No. 51-80. Código Postal: 111321
Intendencia Regional de la Zona Occidental y Costa Pacífica	Carrera 49 No. 53-19, Piso 3. Código Postal: 050012

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

ZONA	DIRECCIÓN
Intendencia Regional Zona Sur (Cali)	Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Código Postal: 760044
Intendencia Regional de la Zona Eje Cafetero	Calle 21 No. 22 - 42, Piso 4. Código Postal: 170001
Intendencia Regional de la Zona Norte	Carrera 57 No. 99 A - 65 Etapa 1 Torre Sur Oficina 1101. Código Postal: 080001
Intendencia Regional de la Zona de los Santanderes y Arauca	Dirección en Bucaramanga: Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca- Girón, Torre 3 Oficina 352. Código: 681004
Intendencia Regional de la Zona Caribe y del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Dirección en Cartagena: Carrera 27 No 28-39, Piso 11. Código Postal: 130003


5.5.3 Canal Telefónico

La entidad tiene a disposición las siguientes líneas telefónicas que estarán activas en el horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua:

Canales Telefónicos

Desde teléfono fijo, Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano, el horario de atención telefónica es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm en jornada continua

Línea Nacional	01-8000-114319
Fax	(601) 3245000
Intendencia Regional de la Zona Norte	(605) 4010411
Bogotá	(601) 2201010
Intendencia Regional de la Zona de los Santanderes y Arauca	(607) 6970911
Intendencia Regional Zona Sur	(602) 4851411
Intendencia Regional de la Zona Caribe y del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	(605) 6931511
Intendencia Regional de la Zona Eje Cafetero	(606) 8918610
Intendencia Regional de la Zona Occidental y Costa Pacífica	(604) 6072811

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

5.5.4 Canales Presenciales

La atención para trámites presenciales no requiere de agendamiento de cita previa. Los siguientes trámites solo podrán ser diligenciados en la sede principal:

- Orientación al Ciudadano
- Consulta de expedientes en Apoyo Judicial
- Consulta de expedientes Administrativos

Para consultar los canales presenciales se debe remitir al punto 5.5.2. Canales de Correspondencia.

5.5.5 Botón Participa

Este canal se creó dando cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la cual establece los estándares y directrices para la publicación de información y el acceso a la información pública. Esta resolución busca garantizar los derechos de acceso a la información, la transparencia y la accesibilidad, dispone la creación de los Botones de Transparencia y Participación, en los sitios web institucionales y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP es quien define los lineamientos para la creación de estas herramientas.


En este canal se encuentra información sobre los distintos espacios y mecanismos dispuestos por la Superintendencia de Sociedades para facilitar la participación de la ciudadanía y demás grupos de interés en la planeación y gestión institucional.

Este espacio se divide en seis secciones y en cada una se indica la manera en que se puede participar, así:

- **Participación en el diagnóstico e identificación de problemas**

Consiste en hacer partícipe a los ciudadanos, sociedades y demás grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades en la identificación y solución de necesidades y problemáticas que más les afectan directa o indirectamente.

- **Planeación y presupuesto participativo**

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

Planeación participativa: La planeación participativa es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, Estrategias, proyectos o trámites de acuerdo con sus necesidades.

Presupuesto participativo: De acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015, artículo 90, el proceso del presupuesto participativo es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado-Sociedad Civil. Para ello, los gobiernos regionales y gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos.

Según el artículo 91 de la Ley 1757 de 2015, el ejercicio de presupuesto participativo se lleva a cabo por los gobiernos regionales, distritales, municipales y de las localidades, en ese caso, no aplica para la Superintendencia de Sociedades.

- **Consulta ciudadana**


La consulta a la ciudadanía es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de estos o la toma de decisiones.

- **Colaboración e innovación**

La colaboración e innovación abierta es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades, de modo que se establezcan redes de cooperación y sinergias que permitan comprender las problemáticas o necesidades de una población particular, abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución y lograr la selección final de las más viables.

- **Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública


- Control social

El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

La Superintendencia de Sociedades convoca a la ciudadanía en general y organizaciones civiles a realizar control social a la gestión y resultados de la Entidad y para ello pone a disposición de los interesados información sobre contratación, proyectos o s institucionales, políticas públicas, proyectos de inversión, presupuesto, talento humano y trámites institucionales:

Temas de Control Social:

Tema objeto de vigilancia	Resumen	Lugar de consulta
Contratación	En esta sección encontrará información relevante sobre el Plan Anual de Adquisición, información contractual, ejecución de los contratos y el manual de contratación de la Entidad, entre otros.	https://www.supersociedades.gov.co/es/web/nuestra-entidad/contratacion
Planeación Estratégica	Esta sección contiene información sobre el Plan Estratégico Institucional con metas e indicadores estratégicos.	https://www.supersociedades.gov.co/es/web/nuestra-entidad/planeacion-estrategica-y-dofa
Proyectos institucionales	Se refiere a la información de los proyectos estratégicos de la Entidad con sus actividades, cronogramas, entregables y responsables.	https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/planes-de-accion-estrategicos
Proyectos de inversión	En esta sección se encuentra información sobre la ejecución de proyectos que son financiados con recursos de inversión del presupuesto nacional.	https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/programas-y-proyectos-en-ejecucion
Presupuesto	En esta sección se encuentra la información relacionada con el Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones.	https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/presupuesto-general

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

Tema objeto de vigilancia	Resumen	Lugar de consulta
Talento humano	En esta sección encontrará información relevante sobre servidores públicos, contratistas, aspirantes, reporte mensual de nombramientos y manual de funciones, entre otros.	https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/directorio-de-servidores-publicos-y-contratistas https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/talento-humano
Trámites institucionales	En esta sección encontrará información sobre los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que ofrece la Entidad.	https://www.supersociedades.gov.co/web/guest/tramites-opa-y-consulta-de-informacion

5.6. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL


5.6.1. Diagnóstico del Estado Actual de la Política de Participación Ciudadana

El Grupo de **Relación Estado Ciudadano** bajo el rol de dependencia líder del proceso de implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública a nivel institucional, en cada vigencia, antes de la formulación de la Estrategia de Participación, debe identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la ejecución de la política en la vigencia inmediatamente anterior por cada uno de los ciclos de la gestión haciendo un diagnóstico de aspectos, tales como:

- Idoneidad de los canales que se emplearon por cada una de las dependencias de la Entidad para promover la participación ciudadana, de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.
- Cumplimiento de las etapas de implementación de la participación ciudadana a nivel institucional, que se definen en este manual.

5.6.2. Criterios para la construcción de la Estrategia Anual de Participación Ciudadana.

La Estrategia de Participación ciudadana debe estar alineada al Plan Estratégico Sectorial de Comercio, Industria y Turismo e integrar las acciones de participación durante las fases de la gestión pública de la Superintendencia.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

También es necesario identificar los espacios de participación que puedan estar vinculados directamente con el que hacer institucional, las funciones y la misión propia, a fin de efectuar canales de diálogo con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento a la gestión institucional por parte de los grupos de interés.

5.6.3. Fases para la Construcción de la Estrategia de Participación Ciudadana

Fase 1. Conformación del equipo de trabajo:

Este equipo será liderado por el Grupo de Relación Estado- Ciudadano, con la participación de las demás dependencias de la Superintendencia de Sociedades que se encuentran relacionadas transversalmente, las cuales se denominarán las garantes de producir y ejecutar los espacios de participación que se desarrollarán con los diferentes grupos de interés de la Entidad. Para ello, cada dependencia designará o ratificará (en caso de que ya exista) a un servidor público como “Enlace de Participación” para apoyar esta labor. Dicho enlace, será quien acompañe el proceso de reporte y seguimiento a la ejecución de la Estrategia, además el responsable de replicar la información correspondiente a su dependencia.


Fase 2. Comprensión del proceso:

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano requerirá a los enlaces de participación ciudadana de las diferentes dependencias a reuniones al inicio de cada vigencia, con el fin de impartir las directrices y guiar en el desarrollo de los lineamientos para el diseño de la Estrategia.

Fase 3. Diseño de la Estrategia:

Durante esta fase se estructuran las actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana, a través de una herramienta denominada Matriz de Participación Ciudadana que se desarrollará entre los meses de enero a marzo de cada vigencia, con el apoyo de los enlaces designados por cada una de las dependencias, quienes reportarán las actividades programadas para cada anualidad.

Mediante correo electrónico, el Grupo de Relación Estado – Ciudadano solicita a cada enlace el reporte de las actividades de participación ciudadana planeadas para la vigencia, por cada una de las dependencias con el fin de articular la información.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

Las actividades para desarrollar deben identificar: el nombre del espacio de participación, Objetivo, Tipo de espacio, el grupo de interés al cual va dirigida (según la caracterización de grupos de interés), el canal por el que se llevará a cabo (virtual, presencial o mixto), el lugar (ciudad) dónde se realizará y la fase del ciclo de la gestión pública al cual corresponde.

Fase 4 - Divulgación del Estrategia de participación y sus estrategias:

Durante esta fase, la Estrategia debe ser socializada dentro de la Entidad, con los enlaces de participación de las diferentes dependencias. Así mismo, deberá ser publicado en la página web de la Superintendencia para la consulta de los diferentes grupos de interés.

Fase 5 - Solicitud de modificaciones a las actividades del Estrategia:


Las solicitudes de modificación o eliminación de alguna de las actividades que se hayan proyectado dentro de la Estrategia se deben enviar al enlace de Participación Ciudadana del Grupo de Relación Estado Ciudadano por parte de la dependencia responsable de su ejecución, con copia al Coordinador para su respectivo seguimiento.

Fase 6 - Seguimiento y Evaluación

- **Seguimiento a las Actividades reportadas:** Al termino de cada trimestre, el grupo de Relación Estado - Ciudadano solicitará la información del desarrollo de las actividades a los enlaces a través del correo electrónico, estos tendrán plazo para reportar el seguimiento dentro de los 5 primeros días hábiles del siguiente mes.
- **Seguimiento y Evaluación de la Estrategia:** El seguimiento y evaluación a la estrategia se llevará a cabo a través del Informe de Seguimiento a la Estrategia de Participación Ciudadana, este informe lo elaborará el Grupo de Relación Estado Ciudadano de manera semestral con base en los seguimientos realizados a la matriz de participación Ciudadana para dar a conocer a los grupos de interés el avance de la Estrategia de participación ciudadana.

Fase 7- Identificación Buenas Practicas

La Entidad realiza la documentación de las buenas prácticas identificadas en la ejecución de la Estrategia de participación ciudadana:

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública


Las buenas prácticas se pueden entender como aquellas actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar la posibilidad de éxito de la gestión.

Para documentar las buenas prácticas identificadas en la ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana anual de la entidad, se consideran las siguientes acciones:

- Presentar a la ciudadanía los espacios de participación propuestos por la entidad a través de la Sede Electrónica de la Entidad y sus canales físicos y virtuales
- Presentar a la ciudadanía los resultados de la participación en cada uno de los espacios, mediante el Informe de seguimiento a la Implementación de la Política de Participación ciudadana

Con el propósito de facilitar el aprendizaje, propiciar el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores y contratistas de la Entidad, y con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, las buenas prácticas de gestión que se identifiquen en la formulación, ejecución y seguimiento a la Estrategia de participación ciudadana, serán documentadas en los Informes semestrales de seguimiento al Estrategia.

Así mismo, se socializarán con los enlaces de las dependencias de la Entidad, para promover la cultura de participación en la gestión y de retroalimentación, en aras de generar mejores productos o servicios para grupos de interés.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	ATC-MA-003
		Versión	003
	MANUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha	30/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	03-08-2017	Creación del documento
002	02-05-2019	Ajustes relacionados con lenguaje claro y nuevos espacios de participación ciudadana
003	30-10-2025	Ajustes del nombre del manual de acuerdo con los lineamientos de MIPG, Manual de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Ajustes metodológicos para la Implementación de la Política de participación en la gestión Institucional de acuerdo con los lineamientos de Manual Operativo de MIPG versión 6 de 2024.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Paola Andrea Ramírez Jiménez. Cargo: Contratista 205-2025 Grupo REC Fecha: 14/10/2025	Nombre: Ana Josefina Lozano y Marleny Natalia Malaver Rojas Cargo: Servidor/Coordinadora Grupo Relación Estado Ciudadano Fecha: 14/10/2025	Nombre: Nini Johanna Castañeda Cargo: Secretaria General Fecha: 30/10/2025