



Superintendencia  
de Sociedades

*“La Lucha Contra la Corrupción es Responsabilidad de Todos”*

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2014



**MinCIT**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## INDICE

- I. Introducción
- II. Misión y Visión
- III. Código de Ética y Valores
- IV. Directrices Éticas para Grupos de Interés
- V. Evaluación Política Anticorrupción 2013
- VI. Primer componente **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**
- VII. Segundo componente **MEDIDAS ANTITRÁMITES**
- VIII. Tercer componente **RENDICIÓN DE CUENTAS**
- IX. Cuarto componente **MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTÁNDARES PQSR**

## I. INTRODUCCIÓN

*“En la Superintendencia de Sociedades la lucha contra la corrupción es un compromiso de todos”*

### QUIENES 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 TRANSPARENCIA, 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 realizó 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 3)*

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.

### **2.2.1. Políticas para la Gestión Ética - Compromiso con la Integridad**

*La Superintendencia de Sociedades manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.*

#### **a. Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas**

*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.*

#### **b. Acciones para la Integridad y la Transparencia**

*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. Implementar y adoptar las normas vigentes en materia de contratación; 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.

#### **c. Colaboración Interinstitucional en la Erradicación de Prácticas Corruptas**

La Superintendencia de Sociedades, con el 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.

#### **d. Compromiso en la Lucha Antipiratería**

La Superintendencia de Sociedades velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor. La Entidad se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia.



## DISPOSICIÓN LEGAL:

El Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, en el Capítulo VI, establece unas 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:

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 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 transparencia, de buen gobierno y atendiendo los compromisos con el **desarrollo sostenible** propios del estado social de derecho.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 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 económico 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**.



Superintendencia  
de Sociedades

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## III. CODIGO DE ÉTICA Y VALORES

*(Tomado del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Sociedades-GE-M-001 Versión 3)*

### **Adopción del Código de Ética y Valores.**

#### **1.3.1. Adopción**

*El Código de ética y 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.*

#### **1.3.2. Principios éticos**

*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.*

### 1.3.3. Valores institucionales

*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 sí mismo hasta obtener el resultado deseado.*
- *Responsabilidad: Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones las cuales han sido tomadas libremente.*
- *Honestidad: Es lo que mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.*
- *Transparencia: Es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que se hace siempre y en cualquier lugar, con la frente en alto.*
- *Eficiencia: Es la capacidad de lograr, con el trabajo, lo que se propone sacándole el máximo provecho a las virtudes y aptitudes personales con calidad en cada una de las 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 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 y deberes.*
- *Pertenencia: Es identificarse con la Superintendencia de Sociedades sintiéndose parte de ella y caminando en su misma dirección.*

## IV. DIRECTRICES ÉTICAS PARA GRUPOS DE INTERÉS

*(Tomado del Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Sociedades-GE-M-001 Versión 3)*

### 1.3.4. Directrices Éticas para los Grupos de Interés

*Las Directrices son orientaciones de cómo deben relacionarse los servidores de la Entidad con un sistema o grupo de interés específico. 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:*

#### 1.3.4.1. 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.*

#### 1.3.4.2. La Superintendencia de Sociedades y sus Servidores Públicos

*En la Superintendencia de Sociedades se cuenta 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.*

*Se respetan y garantizan , y es un compromiso permanente con los funcionarios, las mejores condiciones laborales y de bienestar promoviendo el talento humano y capacitando a los servidores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño; de igual forma, el trato a los funcionarios es amable, y digno, se escuchan y consideran las sugerencias de los mismos con el propósito de lograr un recíproco compromiso, se fomenta la innovación y la interacción entre ellos para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios con miras a obtener resultados visibles para el usuario.*

#### **1.3.4.3. 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.*

#### **1.3.4.4. La Superintendencia de Sociedades, los Usuarios y las Sociedades Sujetas a Supervisión**

*Los servidores de la Superintendencia de Sociedades realizan funciones de supervisión a las sociedades con integridad, profesionalismo e imparcialidad. Se Implementa una vigilancia constructiva, preventiva, 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 comunicación disponibles.*

*Se promueve en las sociedades supervisadas la adopción de comportamientos ajustados a la ley e igualmente la adopción de buenas prácticas que les permitan ser perdurables, sostenibles y competitivas.*

#### **1.3.4.5. La Superintendencia de Sociedades y los Órganos de Control**

*La Superintendencia de Sociedades comunica ampliamente, en forma veraz y oportuna, los resultados de su gestión y se facilita el libre examen por parte de los organismos de control. Se actúa para que los resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones de supervisión sean verificables.*

*Se reconoce a los Organismos de Control con respeto y se les facilita el acceso a la información, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias.*

#### **1.3.4.6. 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.*

*Se promueve y exige a los servidores de la Entidad la discreción sobre el manejo de la información recibida.*

*Se trabaja mancomunadamente con las entidades del Estado y especialmente, las del sector Comercio, Industria y Turismo así como con las demás superintendencias para ampliar el campo de acción y la cobertura de los servicios del Estado.*

#### **1.3.4.7. 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.*

#### **1.3.4.8. 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 la misión de la Entidad.*

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

#### **1.3.4.9. La Superintendencia de Sociedades y el Medio Ambiente**

*Los servidores de la Superintendencia de Sociedades son conscientes de la importancia, preservación y cuidado del medio ambiente y de sus recursos. Por lo tanto se contribuirá a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones de la Entidad, asumiendo políticas de higiene y seguridad y optimizando los recursos disponibles.*



## V. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN 2013

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES					Año: 2013	
Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones OCI
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Elaboración mapa de riesgos por procesos	X	x	X	Oficina Asesora de Planeación	A 30 de abril de 2013 se cumplió. Se cumplió a 30 de agosto de 2013. Se cumplió a 31 de diciembre de 2013.
	2. Publicar en la web mapa de riesgos por procesos	X	X	X	Dirección de Informática y Desarrollo	A 30 de abril de 2013 se cumplió. Se cumplió a 30 de agosto de 2013. Se cumplió a 31 de diciembre de 2013
	3. Revisión y actualización mapa de riesgos	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	A 30 de abril de 2013 se cumplió. Se cumplió a 30 de agosto de 2013. Se cumplió a 31 de diciembre de 2013
Estrategia Antitrámites	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.		X	X	Dirección de Informática y Desarrollo / Grupo de Gestión Documental/Oficina Asesora de Planeación	Se encuentra en la página WEB a la fecha agosto 30 de 2013- se encuentra en la página meses de sept y octubre. Se dio cumplimiento al 31 de diciembre y se cita la página donde el usuario puede consultar.
	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.				X	Grupo de Estudios Económicos y Financieros/ Oficina Asesora de Planeación
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.- Reporte bimestral de los contratos suscritos por la Entidad.	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	A 30 de abril de 2013 se ha cumplido. Se fijo mayo y junio 2013. Se tiene en la página Web el reporte de julio y agosto de 2013; se reporto septiembre y octubre de 2013. se reportó noviembre y diciembre de 2013
	2.- Un informe mensual de la ejecución presupuestal de la Entidad acumulado (Inversión Presupuesto)	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	A 30 de abril de 2013 se ha cumplido. Se fijo mayo y junio de 2013-se fijo julio y agosto de 2013, se reporto septiembre y octubre de 2013. se reportó noviembre y diciembre de 2013
	3.- Un reporte Bimestral de los nombramientos realizados en ese periodo.	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	A 30 de abril de 2013 se ha cumplido. Se fijo mayo-junio 2013-se fijo julio y agosto de 2013; se reporto septiembre y octubre de 2013. Se reportó noviembre y diciembre de 2013
	4.- Elaborar y publicar manual de rendición de cuentas	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	Cumplido a 30 de abril de 2013. Se cumplio a 30 de agosto de 2013. Esta cumplido a 31 de diciembre de 2013.



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES					Año: 2013	
Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones OCI
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	1- Publicar en la página web los mecanismos implementados por la Entidad para la atención al ciudadano.	X	X	X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.	En la página existe el S.A. C. Sistema de Atención al Ciudadano
	2.- Realizar 2 veces al año encuesta de satisfacción			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.	Están proyectadas para el 30/07/2013 y 30/11/2013.. Se dispuso en el mes de agosto en el vínculo encuesta facil.com, según informe del 14 de agosto de 2013 que se anexa. Se realizó el 29 de noviembre de 2013 y se dispuso en el link www.encuestafacil.com. Se anexa evidencias.
	3.- Publicar en la página web Hipervínculo trimestral: "En qué podemos mejorar?"			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.	Esta proyectada para el 30/06/2013, 30/09/2013 y 30/12/2013. Se solicitó por memorando No 548-005492 de julio 9 de 2013, esta pendiente dentro del nuevo portal web. A la fecha diciembre 31 de 2013, se tiene el hipervínculo, aunque nadie se ha pronunciado. se archiva evidencia.
	4. Manual de trato adecuado al ciudadano			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, e Informática y Desarrollo.	Proyectado para el 30/05/2013 al 31/12/2013. Se informa que esta en proceso de elaboración. Se tiene el proyecto y esta para firma del Superintendente, se anexa evidencia, en dos folios. Se cumplió a 31 de diciembre de 2013.
	5.-Afianzar política de Servicio al Ciudadano - capacitaciones			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa, y Desarrollo del Talento Humano.	Proyectado para el 30/07/2013 al 31/12/2013. Se informa que se solicitó mediante los memorandos 548-005058 y 548-005183 del 26 y 28 de junio de 2013, dirigidos a la subdirección administrativa, a la fecha no se tiene respuesta( fecha 14 de agosto de 2013. Se realizó capacitación por video conferencia taller, a las Intendencias Regionales y a Bogotá sobre el PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS, se realizó entre el 22 y 29 de octubre de 2013. Entre el 28 de octubre y el 25 de noviembre de 2013, se efectuó capacitación para FORMADOR Y AGENTES. Se cumplió a 31 de diciembre de 2013
	6. Diseño e implementación de herramienta para el manejo de PQRS			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa e Informática y Desarrollo.	Proyectado para el mes de diciembre de 2013. Se proyectó y aprobó el 21 de octubre de 2013. se anexa evidencia. Se cumplió
	7.- Diseñar e implementar folleto de información al ciudadano			X	Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las Oficinas de: Planeación, Prensa e Informática y Desarrollo.	Proyectado para el 30/08/2013 al 31/12/2013. Se publicó el folleto, se tiene evidencia a 31 de diciembre de 2013.
	Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (30 de abril 2013)		X	X	X	Oficina Asesora de Planeación
Consolidación del Documento	Nombre: LIGIA STELLA RODRIGUEZ HERNANDEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma:					
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: Amulfo Suárez Pinzón Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Firma:					



## VI. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – 1er. 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-KAIROS, 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. El Mapa de riesgos de corrupción pueden ser consultados vía Web.

El mapa de riesgos de corrupción de la entidad se filtró de la Herramienta ERA-KAIROS 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, con corte 31 diciembre de 2013, y que se muestra a continuación:

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 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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		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
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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		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.
		Perdida 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
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	Posible	Código Único Disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		administrativas.				
		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	Perdida 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	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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
	normalización de la actividad económica del ente investigado.	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.
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



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
		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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
Intervención	Conjunto de medidas tendientes a suspender de manera inmediata las operaciones de negocios personas naturales jurídicas que captan recursos autorizados, disponer medidas cautelares que permitan pronta devolución de recursos	Pérdida de reputación por venta de información privilegiada por un funcionario a terceros para favorecer 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.  Pérdida de imagen por tráfico de influencias para la adopción de medidas diferentes a las adoptadas por el despacho para favorecimiento de terceros.	Improbable  Rara	Código Único disciplinario  Código Único disciplinario	Correctivo  Correctivo	Norma que sanciona disciplinariamente a los funcionarios que violan la correcta aplicación de las funciones que les han sido asignadas.  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.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo y descripción del control
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, y/o la
		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	Pérdida 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 2014**, que son objeto de seguimiento Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				Año: 2014	
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas			Responsable
		abr-30	ago-31	dic-31	
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos	X			Grupo Arquitectura Empresarial
	2. Publicar en la Web la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción		X		Grupo Arquitectura Empresarial
	3. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción		X	X	Oficina de Control Interno

## VII. MEDIDAS ANTITRÁMITES – 2° Componente

### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2013

#### Notificación Electrónica:

En la vigencia 2013 la estrategia de Racionalización de Trámites se orientó a la formalización de la Circular Externa No. 547-000005 de 2012, por la cual se implementa la Notificación por medios electrónicos de actos administrativos de carácter particular proferidos por la Superintendencia de Sociedades, y que en la vigencia 2013 tuvo un avance significativo cuando se implementó la firma digital, la estampa cronológica y el servicio de certimail que permite completar el ciclo de vida del proceso de Notificación Electrónica de actos administrativos, así como de los 14 trámites administrativos incluidos en el Plan de Racionalización, siempre que el usuario así lo acepte al diligenciar el formato respectivo incluido en la siguiente dirección ubicada en página web de la entidad:

<http://www.supersociedades.gov.co/servicios/Paginas/Notificaciones.aspx>

#### Automatización Servicios:

Por otra parte la entidad logró automatizar el servicio denominado Sistema de Información de Riesgo Empresarial SIREM, cuya nueva versión se encuentra en la siguiente dirección del portal institucional:  
<http://sirem.supersociedades.gov.co/Sirem2/>

El Sistema de Información y Riesgo Empresarial – SIREM, tiene por objeto retribuir a los supervisados, al empresariado y a los ciudadanos en general información y conocimiento financiero, contable, jurídico-económico y de riesgo, de las empresas comerciales y de sectores económicos que componen el sector real o corporativo de la economía de Colombia, con valor agregado en tiempo real, de manera individual o agregada por sectores y/o regiones.



El aplicativo contiene:

- 1) Información Oportuna y Confiable de los sectores de la Economía Real y Sub-Sectores, en tiempo real, de acuerdo a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU.
- 2) Información oportuna y confiable de 19.000 sociedades durante los últimos 5 años, que le permitirá a un nivel de detalle establecer comparaciones relativas sobre los agentes que él considere que son sus comparaciones o relaciones de causalidad.
- 3) Información medida por categorías geográficas tales como: Regiones; Departamentos; Municipios, que todo ello permitirá la formulación de política económica regional y comparativa del acontecer de la producción empresarial colombiana.

A través del SIREM, el empresario o inversionista puede elaborar un análisis sobre la evolución de un negocio en el mediano plazo, al contar con cifras consolidadas por sector y/ o región, que luego pueden ser bajadas a una hoja de Excel y usadas entre otras, para efectuar proyecciones y calcular indicadores financieros que defina el analista.

La nueva versión de SIREM ha sido una herramienta que ha permitido al público en general enriquecer sus investigaciones y estudios de las empresas del Sector Real; es así que a 30 de Junio de 2013, dicha herramienta fue consultada por 23.177 usuarios de diferentes países o territorios, lo cual indica que dicha información ha traspasado fronteras. Los países más consultados además de Colombia son Estados Unidos, Perú y Argentina.

A través del buzón y de la encuesta que tiene la herramienta al finalizar la sesión, hemos detectado que el 17% de los usuarios ingresan al sistema una o más veces por semana y el 41% ingresa más de una vez al mes. También hemos conocido que la nueva herramienta para los usuarios en un 67% es considerada excelente o buena reflejando la satisfacción del usuario. Entre julio de 2012 y julio de 2013 se han atendido 358 consultas a través del buzón.



**MinCIT** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo


**PROSPERIDAD PARA TODOS**

**SIREM**

Consulta de Estados Financieros y de indicadores de desempeño: AMIGABLE y CONFIABLE (2008 a 2012)

BIENVENIDOS AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y RIESGO EMPRESARIAL

Contiene 85 opciones de consulta e información financiera, de cerca de 25.000 sociedades comerciales, recopiladas desde el año 2008.



**MinCIT** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**PROSPERIDAD PARA TODOS**

**Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM**

Filtros de Regiones y Sectores para tener estados financieros agregados en tiempo real (respuesta ágil)

Opción de graficar alguna de las cuentas del estado financiero seleccionado.

**ACTIVIDADES 2014**, que son objeto de seguimiento Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				Año: 2014	
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas			Responsable
		abr-30	ago-31	dic-31	
Estrategia Antitrámites	1. Ejecutar el Plan de Acción "Racionalización y Puesta en Línea de los trámites y servicios que presta la entidad".			X	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial



## VIII. RENDICIÓN DE CUENTAS – 3er. 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”.*

La entidad dentro de su proceso de Rendición de Cuentas del 2013, cumplió con las 3 Fases establecidas en la normatividad vigente así:

En la 1ª. Fase de PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario que recibió la capacitación correspondiente por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la nueva cultura de Rendición de Cuentas como un proceso permanente y se elaboró y ejecutó el Plan de Acción correspondiente.

En la 2ª. Fase de EJECUCIÓN, la entidad desarrolló cada uno de los 3 componentes a saber:

**a) COMPONENTE DIALOGO:** Cuya principal acción consistió en la elaboración de una encuesta en la que los usuarios indicaron los temas sobre los cuales se tenía mayor interés para ser tratados en la Rendición; dichos temas fueron



incluidos en el informe de gestión correspondiente; adicionalmente se efectuaron invitaciones a los grupos de interés de la entidad, a veedurías ciudadanas, a organizaciones no gubernamentales y a entidades del estado

**b) COMPONENTE INFORMACIÓN:** Se elaboraron los siguientes documentos: Informe de Gestión de Rendición de Cuentas, que estuvo publicado en la página web de la entidad 1 mes antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; una cartilla contentiva del Informe Ejecutivo que les fue suministrada a los participantes del evento el día 20 de septiembre de 2013, fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la presentación en power point que fue transmitida a los usuarios a través de la página web de la entidad en el horario 10:00 a.m. a 12:00 m.

Y con el propósito de garantizar la participación real y material del ciudadano se dispuso en la página web de la Entidad el siguiente vínculo, con el objeto de disponer los diferentes informes de la Rendición de cuentas:

<http://portal.supersociedades.gov.co/superintendencia/rendicion-de-cuentas/Paginas/rendicion-cuentas.aspx>

**c) COMPONENTE INCENTIVOS:** El cual incluyó jornadas de capacitación a funcionarios responsables del tema en la entidad. En la 3ª. Fase de EVALUACIÓN, la Oficina de Control Interno de la entidad, repartió una encuesta de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas, el día del evento de la Audiencia, la cual está siendo tabulada para ser publicada y servir de insumo para incluir acciones de mejora en la siguiente Rendición de Cuentas.

**ACTIVIDADES 2014**, objeto de seguimiento de la Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES						Año: 2014
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable
		31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014	
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.- Reporte mensual de los contratos suscritos por la Entidad.					Grupo de Contratos
	2.- Un informe mensual de la ejecución presupuestal de la Entidad acumulado (Inversión Presupuesto)					Subdirector Financiero
	3.- Un reporte mensual de los nombramientos realizados en ese periodo.					Grupo Administración de Personal
	4.- Ejecutar el Plan de Acción "Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2010-2014"					Oficina Asesora de Planeación



## IX. MECANISMOS PARA LA MEJORA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQSR –4° Componente

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.

### 1. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- ✓ Adelantando gestiones para fortalecer capacidades de los servidores de la Superintendencia de Sociedades para la óptima prestación del servicio de Atención al Ciudadano: Del referido plan de atención se ha realizaron dos capacitaciones, una en forma interna en el mes de octubre referida al tema del proceso de notificación bajo las normas aplicables a saber Ley 1437 y el Decreto 01 de 1984, en relación a la capacitación externa se realizó una capacitación de ocho agentes en forma de taller práctico a ocho agentes del Contar Center operado por la empresa Synnasis respecto a temas misionales de mayor demanda como lo es la presentación de formularios empresariales, procesos de tramites societarios y temas del área contable y NIIF.
- ✓ Fortaleciendo Canales de Atención al Ciudadano para la recepción de toda solicitud de información hecha por el usuario externo por vía telefónica: A 31 de Diciembre de 2013 se contó con el servicio de atención telefónico a través de la Empresa SYNAPSIS, la cual ha permitido la reducción de llamadas abandonadas, logrando un nivel de servicio promedio del 97% adicionalmente, se está realizando una evaluación que permitirá definir si con la infraestructura técnica que posee la Entidad, se puede presentar un mejor servicio contratando solamente la operación de nuestra infraestructura.
- ✓ Desarrollando una adecuada prestación del servicio al ciudadano: Este plan se desarrolló obteniendo como resultado una cartilla, la cual se dispondrá a través del portal vía web para el conocimiento y consulta de todos nuestros usuarios.

- ✓ Adelantar y gestionar convenios de prestación de servicios interbibliotecarios y difundir nuestros servicios a través de la web master: Se firmó Convenio con la Cámara de Comercio, con la Biblioteca Luis Ángel Arango .y Con la Universidad Externado de Colombia.

## 2. ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al usuario y ampliar la participación ciudadana. Con el propósito de garantizar la participación real y material del ciudadano se dispuso en la página web de la Entidad de los siguientes vínculos:

Para el plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se dispone el link:

<http://portal.supersociedades.gov.co/superintendencia/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano/Paginas/default.aspx>

Y para los informes de la Rendición de cuentas se dispone del link:

<http://portal.supersociedades.gov.co/superintendencia/rendicion-de-cuentas/Paginas/rendicion-cuentas.aspx>



Donde el usuario tiene a su disposición los siguientes puntos de acceso:

1. Quejas y reclamos
2. Denuncias por corrupción
3. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
4. Matriz de seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano, como medio de participación ciudadana.
5. En qué podemos mejorar.

### 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Para el año 2013 se aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios en dos ocasiones; la primera correspondiente a la evaluación del primer semestre fue en el mes de Agosto y la segunda se aplicó en el mes de Diciembre de 2013, a una muestra de 1.432 sociedades cuyos resultados de satisfacción fue de 85% promedio en toda la vigencia.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:												
Ítem	Escala de Valoración											Total Respuestas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
<b>1ª. Encuesta</b>	4	2	5	8	23	25	36	<b>75</b>	52	47	9	286
Peso Porcentual	1%	1%	2%	3%	8%	9%	13%	<b>26%</b>	18%	16%	3%	100%
<b>2ª. Encuesta</b>	0	0	3	3	11	21	41	77	<b>80</b>	47	3	286
Peso Porcentual	0%	0%	1%	1%	4%	7%	14%	27%	<b>28%</b>	16%	1%	100%

Es de resaltar que en el segundo semestre acorde a nuestros usuarios la satisfacción mejoró, pasando del 80% al 90%.

En relación al instrumento aplicado se realizó invitación por e-mail enviando el vínculo de la encuesta.



## ACTIVIDADES 2014, objeto de seguimiento Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				Año: 2014	
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas			Responsable
		abr-30	ago-31	dic-31	
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	1.- Realizar la encuesta de satisfacción anual al usuario.		X	X	Grupo Atención al Ciudadano
	2.-Afianzar Política de Servicio al Ciudadano - capacitaciones		X	X	Grupo de Atención al Ciudadano
	3.-Diseño e implementación de herramienta para el manejo de PQRS		X		Grupo de Atención al Ciudadano
	4.-Ejecutar el Plan de Acción "Fortalecimiento de las herramientas para la adecuada atención al ciudadano"			X	Grupo de Atención al Ciudadano.