



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

Medición de la percepción, expectativas y necesidades de los Grupos de Interés de la Superintendencia de Sociedades y Matriz de Materialidad

Octubre de 2017



Contenido

No.	Contenido	Pág
0	Contextualización	6
0.1	Introducción	6
0.2	Objeto	8
0.3	Población objeto a evaluar: Grupos de Interés	8
0.4	Instrumento	10
1.	Medición de la percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades	27
a.	Contextualización	28
b.	Composición de la muestra	28
1.1	Caracterización de Usuarios	31
	Personas Naturales	31
a)	Ciudad en la que se encuentra radicado	32
b)	Tipo de zona	32
c)	Género	33
d)	Edad	34
e)	Población especial	36
	Personas Jurídicas	38
a)	Ciudad donde se encuentra la sede de la organización	38
b)	Ciudad donde se encuentra la sede principal de la organización	39
c)	Número de sedes de la organización	41
d)	Tipo de zona	42
e)	Tipo de organización	43
f)	Número de empleados o servidores públicos	44
1.2.	Comunicación con la Entidad	48
a)	Canal de comunicación más utilizado	48
b)	Antigüedad en la relación con la entidad	50
c)	Frecuencia de interacción con la entidad	51



1.3.	Satisfacción General	53
a)	Imagen positiva	53
b)	Sentimiento de cercanía y amigabilidad	57
c)	Imagen de la Superintendencia de Sociedades	61
1.4.	Materia 1. Gobernanza de la Entidad	68
a)	Cultura de responsabilidad social	68
b)	Rendición de cuentas	72
1.5.	Materia 2. Derechos Humanos	79
a)	Asunto 1. Debida diligencia	81
b)	Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	85
c)	Asunto 3. Evitar la complicidad	89
d)	Asunto 4. Resolución de reclamaciones	93
e)	Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables	97
f)	Asunto 6. Derechos civiles y políticos	100
g)	Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales	105
h)	Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	109
1.6.	Materia 3. Prácticas Laborales	120
a)	Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales	122
b)	Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social	126
c)	Asunto 3. Dialogo Social	130
d)	Asunto 4. Salud y seguridad en el trabajo	134
e)	Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	138
1.7.	Materia 4. Medio ambiente	147
a)	Asunto 1. Prevención de la contaminación	149
b)	Asunto 2. Uso sostenible de los recursos	153
c)	Asunto 3. Mitigación y adaptación al cambio climático	157
c)	Asunto 4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	161
1.8.	Materia 5. Practicas Justas de Operación	170
a)	Asunto 1. Anticorrupcion	171
b)	Asunto 2. Participación política responsable	175



c)	Asunto 3. Competencia justa	179
d)	Asunto 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	183
e)	Asunto 5. Respeto a los derechos de propiedad	187
1.9.	Materia 6. Asunto de consumidores	196
a)	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	198
b)	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	202
c)	Consumo sostenible	206
c)	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	210
e)	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	214
f)	Acceso a servicios esenciales	218
g)	Educación y toma de conciencia	222
1.10	Materia 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	231
a)	Participación activa en la comunidad	232
b)	Educación y cultura	236
c)	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	240
d)	Desarrollo y acceso a tecnología	244
e)	Generación de riqueza e ingresos	248
f)	Salud	252
g)	Inversión social	256
1.11	Cuestiones Adicionales	266
a)	Comunicaciones	267
b)	Rendición de cuentas	270
c)	Responsabilidad Pública	283
1.12.	Resumen General	293
a)	Las siete (7) materias de responsabilidad social	293
b)	Tabla de calificación	294
c)	Calificación Global	294
d)	Total Satisfacción por Grupo de Interés	295
e)	Total de satisfacción por materias	296



f)	Satisfacción global	297
2.	Comparativo con el estudio efectuado en 2015 y 2013	300
3.	Matriz de Materialidad	311
a)	Contextualización	312
b)	Desarrollo	312
3.1.	Paso 1: Identificación	312
3.2.	Paso 2: Priorización	316
3.3.	Pase 3: Validación	318
3.4.	Paso 4: Revisión	320
4.	Observaciones de los participantes	321
4.1.	Observaciones de las personas naturales	322
4.2.	Observaciones de las personas jurídicas	332



Caracterización de Usuarios

0

Contextualización

El presente estudio pretende identificar la medición de la percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades y definir la matriz de materialidad a partir de los resultados de esta medición.

1

Introducción

De acuerdo con la ley 222 de 1995, la Superintendencia de Sociedades tiene como función principal, la Inspección, Vigilancia y Control de las Sociedades comerciales que pertenecen al sector real de la economía, sucursales de sociedad extranjera, y empresas unipersonales, por lo tanto, estos son los grupos de interés que se van a tener en cuenta durante la caracterización.

La caracterización de usuarios se define como¹ la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas² y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

La caracterización de usuarios, conforme a la Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas³, es útil para:

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.

¹ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas. Gobierno en Línea.

² Intrínseco: Característico o esencial de un grupo particular

³ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas. Gobierno en Línea.



- Contribuir a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entregar elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permitir la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

La caracterización de usuarios es una herramienta fundamental para fortalecer en las entidades el conocimiento de estos, a través de variables definidas, para desarrollar la comunicación con los mismos, al igual que para proponer mecanismos que optimicen la prestación de los servicios y aumente la satisfacción con respecto a la atención en los diferentes canales dispuestos⁴.

Se pretende, por lo tanto, obtener un conocimiento de los usuarios de la Superintendencia de Sociedades, que permita definir una estrategia para el mejoramiento de los servicios que se prestan, teniendo en cuenta las iniciativas que al respecto tiene la entidad, a través del entendimiento de sus necesidades y sus expectativas, enfocando los servicios ofrecidos, las comunicaciones y ajustando los servicios existentes.

Teniendo estas situaciones de presente, se desarrolla la presente descripción de la percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

En la primera parte el lector encontrará una descripción general del nivel de satisfacción de la medición de la percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades por cada materia de responsabilidad social propuesta por la norma ISO 26000.

⁴ Guía de caracterización de los usuarios del Ministerio de las TIC



En la segunda parte se presenta un comparativo con la medición establecida en el año 2015, con relación algunas materias y los grupos de interés que pueden ser susceptibles de comparación.

En la tercera parte se presenta la matriz de materialidad a partir de los resultados de la consulta.

Por último, se presentarán las consideraciones y recomendaciones para mejorar el nivel de satisfacción.

2

Objeto

Consulta e interacción con grupos de interés de la superintendencia de sociedades, para:

- a) Medir su percepción, expectativa y necesidades y
- b) Definir la matriz de materialidad a partir de los resultados de la consulta.

3

Población objeto a evaluar: Grupos de Interés

Un grupo de interés es definido como un individuo o un grupo (interno o externo a la organización) que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la entidad.

Los grupos de interés que ha definido la entidad son los siguientes:

- 1. Ciudadanía general
- 2. Ciudadanos que cumplen funciones públicas
- 3. Servidores públicos
- 4. Sociedades sujetas a supervisión
- 5. Órganos de control
- 6. Otras entidades del estado
- 7. Medios de comunicación
- 8. Contratistas y proveedores

Se describe a continuación, de forma breve, cada uno de los grupos de interés:



1. Ciudadanía en General

Usuarios que solicitan información a nivel de consulta y asesoría.

2. Ciudadanos que cumplen funciones públicas

Son los particulares que ejercen funciones públicas para la Superintendencia de Sociedades.

3. Servidores públicos

Es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo). Los servidores públicos prestan servicios a la Superintendencia de Sociedades.

4. Sociedades Supervisadas

Son los principales usuarios de la Superintendencia de Sociedades, corresponden a las Sociedades Supervisadas, que de acuerdo con la ley 222 de 1995 en sus artículos 82, 83 y 84, y el decreto 4350 de 2006, están sujetas a ser inspeccionadas, controladas o vigiladas por la Entidad. Este tipo de usuarios incluyen a las sociedades que solicitan trámites tanto administrativos como jurisdiccionales.

Se incluyen también las empresas extranjeras que se encuentran en el territorio nacional y que invierten en Colombia, representadas por un apoderado, y las empresas nacionales que invierten en el extranjero y que se encuentran dentro del régimen cambiario.

5. Órganos de control

De acuerdo con la Carta Política de 1991 (art. 117-119 y Título X), se considera que los organismos de control son el Ministerio Público, cuyo nombre más familiar es el de Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del pueblo que está adscrita a ésta y la



Contraloría General de la República. Además de estas entidades, la Superintendencia de Sociedades considera a las siguientes como órganos de control: Contaduría General de la Nación, Policía, Fiscalía, Contralorías Territoriales y Personerías.

6. Otras entidades del Estado

Instituciones, gremios u organismos gubernamentales, que requieren la información producida en la Entidad para el cumplimiento de sus funciones u objetivos.

7. Medios de comunicación

Hace una referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o de comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas o *mass media*).

8. Contratistas y proveedores

Son personas u organizaciones que proveen bienes o servicios a la Superintendencia de Sociedades que no pertenecen a la entidad pero que tienen un vínculo comercial.

4

Instrumento

Para lograr el objetivo, se diseñaron dos (2) instrumentos contruidos con el fin de medir la percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés. El primero estuvo destinado a indagar la percepción, expectativas y necesidades de las personas naturales y el segundo instrumento se diseñó para las personas jurídicas, de tal manera que se cubrieran los grupos de interés identificados por la Superintendencia de Sociedades.

Posteriormente, se realizaron talleres y grupos de enfoque para profundizar en algunos de los hallazgos que se encontraron en la aplicación del instrumento.

5.1. Criterios de Confiabilidad y Validez



Método

El método desarrollado se dividió en dos (2) fases:

- a) Construcción
- b) Validación

Construcción:

En la construcción del instrumento, se realizó una revisión llevada a cabo por un equipo interdisciplinario de profesionales especializados en procesos de encuestas de satisfacción y de caracterización de usuarios, compuesto por: Psicólogo (1), estadista (1), administradores de empresas (2), uno de los cuales tiene posgrado en Responsabilidad Social, ingeniero industrial (1) e ingeniero de sistemas (1). La construcción inicial fue revisada lo cual obedece a una discusión interdisciplinaria, partiendo de una evaluación de un instrumento que se ha venido construyendo y socializando y que se ha enriquecido con los comentarios y aportes de la Subdirección Administrativa de la Superintendencia de Sociedades.

Cada reactivo fue valorado exhaustivamente en tres (3) oportunidades por los expertos, en términos de redacción, pertinencia y utilidad y en una (1) oportunidad final para su revisión definitiva.

Después de varias discusiones internas, se definió la relación de reactivos, que se presentan más adelante, quedando listos para ser validados:

Validación:

Para la validación del instrumento, se tuvo en cuenta la confiabilidad y la validez.

Para adelantar esta validación se conformó un grupo de tres (3) expertos, con los siguientes criterios:

- Profesional en psicología, administración de empresas, ingeniería industrial, derecho o ciencias afines.
- Con posgrado en responsabilidad social
- Con más de cinco (5) años de experiencia en la construcción y evaluación de encuestas el sector público.
- Con buena voluntad para participar en la construcción

Los expertos conceptualizaron sobre la construcción y el contenido del instrumento, hasta su definición final.

- **Confiabilidad:** La confiabilidad es definida⁵ como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Por lo tanto, la evaluación de la confiabilidad se llevó a cabo a partir de la aplicación, en dos (2) oportunidades, del borrador del instrumento a una muestra representativa.

Se evaluaron las cinco (5) propiedades básicas establecidas para la evaluación de instrumentos de medición⁶:

- *Compresible:* se refiere a si se comprenden los aspectos (inciso) que se evalúan, en relación con el clima organizacional que se quiere medir.
- *Sensible a variaciones en el fenómeno:* si se considera que puede discriminar los diferentes niveles de percepción
- *Justificable:* si el instrumento tiene suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables, es decir, si existe una justificación para la presencia de dicho inciso en el instrumento.
- *Claramente definido:* Si el inciso tiene una definición clara, comprensible, que no dé lugar a dudas
- *Datos fáciles de obtener:* Si el dato corresponde al inciso evaluado, se puede recoger.

La confiabilidad se midió a partir de una escala ordinal donde cada uno de los criterios se calificó con Nada (0), Poco (1), Moderadamente (2), Mucho (3). Esto permitió determinar si los incisos estaban bien contruidos, si no se induce las respuestas y si responden a cada una de las dimensiones definidas. Las sugerencias permitieron la corrección y definición del instrumento final.

La aplicación se llevó a cabo bajo la metodología test – retest al grupo de personas arriba establecido, con el fin de verificar el grado en que el instrumento produzca resultados consistentes y coherentes, que cumplieron con los siguientes criterios:

- Profesional
- Mayor de 25 años
- Con experiencia en el sector público de más de cinco (5) años

⁵ Hernández Sampieri, R.; FernándezCollado, C.; Baptista Lucio, P. 2006. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

⁶ Gómez Rada, Carlos Alberto. Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem. En Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Vol 1., No. 2, 123-154.



Los resultados aparecen a continuación:

I. Test

Con el fin de llevar a cabo el proceso de validación, se aplicó el instrumento a 26 personas que no pertenecen a la Superintendencia de Sociedades. Después de aplicar la primera medición (test), se obtuvieron los siguientes resultados:

a) Instrucciones

Se pidió a los sujetos participantes que leyeran atentamente la encuesta y la trataran de resolver, marcando con una equis (X) la respuesta que consideraran correcta. Se explicó que en este caso no era importante las respuestas que presentaran sino el concepto sobre la construcción de la prueba. Pese a ello, si se requería su sinceridad, para medir la consistencia en el momento del retest.

b) Tiempo de aplicación

Se midió el tiempo que dedicaron las personas en la aplicación, mediante el uso de un cronómetro en cada participante. Las personas utilizaron un tiempo de aplicación promedio de 17:10,42 minutos, incluyendo la lectura de la introducción, la lectura de los enunciados y las observaciones finales.

c) Impresión sobre la comprensión del contenido

Respeto a la comprensión del contenido de la encuesta, se preguntó sobre aspectos generales y se encontró lo siguiente:

- En general, la lectura fue fácil y no hubo contratiempos, lo que garantiza que está escrito en lenguaje de fácil comprensión en el contexto.

d) Percepción de las propiedades básicas

Se solicitó a cada persona que por cada pregunta se midiera la percepción frente a las propiedades básicas. La siguiente tabla muestra los resultados brutos obtenidos:



No.	Propiedad	Nada	Poco	Moderado	Mucho	Total
1	Comprensible	0	0	4	22	26
2	Sensible	0	1	3	22	26
3	Justificable	0	0	20	6	26
4	Claramente definido	0	4	15	7	26
5	Datos fáciles de recoger	0	1	8	17	26

A continuación se presentan los datos obtenidos en términos porcentuales:

No.	Propiedad	Nada	Poco	Moderado	Mucho	Total
1	Comprensible	0	0,0	15,4	84,6	100
2	Sensible	0	3,8	11,5	84,6	100
3	Justificable	0	0,0	76,9	23,1	100
4	Claramente definido	0	15,4	57,7	26,9	100
5	Datos fáciles de recoger	0	3,8	30,8	65,4	100

Por lo tanto, después de haber calificado reactivo por reactivo, las siguientes son las conclusiones:

- Comprensible:** La muestra opinó que cada uno de los reactivos mide un aspecto que se relaciona con la cultura del control.
- Sensible a las variaciones del fenómeno:** La muestra opinó que cada una de las opciones de respuesta es en realidad clara y se puede optar por alguna sin dudar en optar por otra. Se destaca que sólo se pueda contestar una y solo una de las opciones.
- Justificable:** La muestra opinó que los reactivos tienen una razón de ser y que se encuentran lógicamente distribuidos en cada una de las dimensiones, evaluando lo que se requiere evaluar.
- Claramente Definido.** Las personas opinaron que cada uno de los reactivos está claramente formulado y que la precisión evita que haya titubeos en el momento de dar la respuesta.
- Datos fáciles de obtener:** Las personas que contestaron la encuesta opinaron que para dar respuesta a cada uno de los reactivos, no se necesitó recurrir a otras instancias que no sean la propia percepción que se tiene

respecto a la dimensión, por lo que se evaluó que cada reactivo fue fácil de evaluar y cada dato es lógicamente obtenible.

En conclusión, después de obtener la medición de las cinco (5) propiedades básicas establecidas para la evaluación de instrumentos de medición, se concluye que el instrumento cuenta con estas propiedades, lo que permite seguir con la determinación de la validez.

II. Re - Test

Pasados tres (3) días, se volvió a citar a las 26 personas que habían contestado el instrumento, solicitando que nuevamente contestaran la prueba con sinceridad, leyendo las instrucciones y dando respuesta a todos los ítems de manera rápida. Ya no era necesario calificar cada uno de los ítems ni hacer sugerencias a la redacción, como tampoco hacer sugerencias finales.

El objetivo es continuar con la medición de la confiabilidad. Los resultados se presentan a continuación:

a) Tiempo de aplicación

El tiempo de aplicación se estableció en 15:04,07 minutos, disminuyendo en aproximadamente 2 minutos y 4 segundos. Esto se debe a que las personas ya conocían la prueba y se espera que siempre se presente esta disminución.

b) Resultados obtenidos

Para determinar el grado de confiabilidad, se tomó como referencia el coeficiente Alfa de Cronbach⁷. En este sentido, se compararon dos (2) valores obtenidos: el

⁷ El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Los datos se interpretan así:

Coeficiente alfa >.9 es excelente

primero fue el obtenido en el test y el segundo es el obtenido en el re – test, por cada una de las dimensiones. Para efectos de presentación de los resultados, se indica el promedio obtenido por cada dimensión, identificando lo siguiente:

No.	Dimensión	Prom
0	Satisfacción general	0,985
1	Gobernanza de la Organización	0,959
2	Derechos Humanos	0,894
3	Prácticas laborales	0,967
4	El medio ambiente	0,959
5	Prácticas justas de operación	0,989
6	Asuntos de consumidores	0,924
7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	0,919
8	Rendición de cuentas	0,957

En resumen, se obtuvo un coeficiente promedio de 0,939. De acuerdo a la tabla de interpretación, se evidencia que el instrumento cuenta con una consistencia interna *excelente*, lo que permite determinar que se valida su confiabilidad.

- **Validez:** El objetivo de la validez es definir si el instrumento cumple la función para la cual fue diseñado. Por lo tanto, la evaluación de la validez se realizó a partir de la identificación de los siguientes criterios de medición:
 - **Validez de criterio.** Se establece a partir de la comparación del instrumento con otros instrumentos ya validados.

Coeficiente alfa >.8 es bueno
Coeficiente alfa >.7 es aceptable
Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
Coeficiente alfa >.5 es pobre
Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Para este efecto, se comparó el instrumento con otros cinco instrumentos similares que han medido la percepción de la cultura del control en Colombia.

En conclusión, comparando el instrumento construido con otros validados cuya aplicación se ha realizado en Colombia, se determina que efectivamente la construcción se ha realizado de manera similar, con estadísticos similares y conceptualización universalmente aceptada, lo que valida el presente instrumento en cuanto al criterio.

- **Validez de constructo.** Se estableció a partir de la identificación de los criterios estándar de construcción del instrumento.

Los criterios de construcción se han evaluado como estándar. Estos se presentan más adelante. La evaluación en este sentido establece que efectivamente el instrumento ha aprobado la validez del constructo.

- **Juicio de un experto:** Se estableció a partir de los resultados obtenidos en la medición de la confiabilidad y en los dos (2) puntos anteriores de la validez.

Después de la evaluación de los expertos y considerando que la medición de la confiabilidad resultó positiva, así como la validez de criterio y la validez de constructo, se conceptuó que efectivamente el instrumento mide lo que pretende medir, de forma clara y sencilla, cumpliendo con lo esperado en su construcción.

Otros aspectos

- El lenguaje utilizado es de fácil comprensión para todas las personas que apliquen el instrumento, desde el contexto colombiano.
- La aplicación se estableció para ser desarrollada en línea, a través de una plataforma que permite la aplicación y el envío inmediato de la información.
- Se estableció una campaña que recogió frases cortas que animaron a las personas a dar respuesta al formulario presentado de forma virtual.



Criterios de Construcción

El instrumento fue diseñado con una escala tipo Likert, que contempla cuatro (4) posibilidades de respuesta, que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con las afirmaciones propuestas. El que contenga solo cuatro (4) alternativas de respuesta, permite evitar la tendencia central y lograr mejores análisis a las respuestas establecidas.

Las alternativas de respuesta son:

1	No conoce
2	En desacuerdo
3	Medianamente de acuerdo
4	De acuerdo

El instrumento involucra los siguientes aspectos:

O. Satisfacción General

Es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, son los siguientes:

No.	Reactivo
1	Cuando me contacto con la entidad, obtengo una imagen positiva de ella
2	Siento la Superintendencia cercana y amigable
3	La imagen que tengo de la Superintendencia es positiva



Ahora bien, para la construcción del instrumento, se utilizó la guía de la Norma ISO 26000. Esta norma⁸ identifica siete materias fundamentales de la responsabilidad social, RS, que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS⁹. Son: Gobernanza de la organización (todo debe, en principio, apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma); derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.); asuntos de consumidores; y participación activa en la comunidad y desarrollo de la misma. Estas materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente.

En cada una de estas materias fundamentales se incluyen unos asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar, bien porque no los considera relevantes (el problema de la corrupción puede no llamar la atención de un supermercado local, aunque sea de particular importancia para una empresa constructora que lleve a cabo actividades en diversos países), o porque no resulten prioritarios (una agencia de viajes probablemente deberá atender antes las necesidades de sus clientes que su impacto sobre el calentamiento global).

La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí. De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.

Materia fundamental I.- Gobernanza de la Organización

La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos. Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización. La gobernanza de la Organización es el factor más importante para integrar la responsabilidad social y para hacer posible que una Organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades. Una Organización que se plantea ser socialmente responsable debería contar con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los siete principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente.

⁸ La ISO 26000 es una Norma Internacional ISO que ayuda a todo tipo de organización, sea cual sea su tamaño, a operar de una manera socialmente responsable siguiendo los puntos que se indican en la guía que compone esta norma.

⁹ IESE, Bussines School. (2011) ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Universidad de Navarra.



Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Reactivo
1	La entidad crea una cultura de responsabilidad social
2	La entidad rinde cuentas de forma clara y periódica

Materia fundamental II.- Derechos Humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Existen dos categorías de derechos humanos: a) La categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social. Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una entidad tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	Se actúa de forma oportuna frente a casos donde haya presunta violación de derechos
2	Asunto 2	Se percibe que la entidad es respetuosa de los derechos Humanos
3	Asunto 3	Se busca a toda costa, evitar cualquier acto que viole los derechos humanos
4	Asunto 4	Existe un mecanismo claro para denunciar abusos
5	Asunto 5	Se garantizan los derechos humanos, en especial de grupos vulnerados
6	Asunto 6	Se respetan los derechos civiles y políticos de todos



7	Asunto 7	Se garantiza el derecho a la educación, la salud y la alimentación
8	Asunto 8	Siento que siempre hay Igualdad de oportunidades

Materia fundamental III.- Prácticas laborales

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT de 1994 es que el trabajo no es una mercancía; lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la “Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	La entidad busca aumentar la calidad de vida a través del trabajo digno y decente
2	Asunto 2	Se percibe que en la entidad se mejoran las condiciones laborales y de protección social
3	Asunto 3	Existe diálogo abierto con la dirección de la entidad respecto a situaciones económicas y sociales
4	Asunto 4	Se percibe que la entidad busca el bienestar mental, físico y social de sus trabajadores
5	Asunto 5	Se tiene la oportunidad de contar con formación y desarrollo en el lugar de trabajo
6	Asunto 8	Siento que siempre hay Igualdad de oportunidades



Materia fundamental IV.- El medio ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por ello, es un aspecto muy importante de la Responsabilidad Social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	Existen prácticas de prevención de la contaminación ambiental
2	Asunto 2	En la entidad existe un uso sostenible de los recursos
3	Asunto 3	Considero que se desarrollan acciones de adaptación al cambio climático
4	Asunto 4	Se cuenta con una buena gestión para la protección del medio ambiente



Materia fundamental V.- Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	Se desarrollan prácticas de anticorrupción
2	Asunto 2	La entidad propicia la participación política responsable
3	Asunto 3	Existen adecuadas prácticas de contratación y adquisición
4	Asunto 4	La entidad promueve la responsabilidad social
5	Asunto 5	Se respetan los derechos de propiedad

Materia fundamental VI.- Asuntos de consumidores o de usuarios

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las Organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios. Las Organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través



de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	Se garantiza la información imparcial y equitativa a todos los consumidores
2	Asunto 2	La entidad protege la salud y seguridad de los consumidores
3	Asunto 3	Se promueven patrones de consumo, acordes con el desarrollo sostenible
4	Asunto 4	Conozco el proceso para tramitar PQRs
5	Asunto 5	El tratamiento de datos personales de los usuarios y ciudadanía es acorde a la ley
6	Asunto 6	Accedo a los trámites que requiero, de forma fácil y oportuna
7	Asunto 7	Se percibe que la entidad trabaja por la toma de conciencia sobre derechos y responsabilidades con los ciudadanos

Materia fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos. Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la Organización.

Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, divididos por asuntos, tal como lo presente la Norma, son los siguientes:

No.	Asunto	Reactivo
1	Asunto 1	Se cuenta con una adecuada relación con la comunidad y sociedad en general



2	Asunto 2	Se promueve la educación y la cultura
3	Asunto 3	Se promueve la creación de empleos y el desarrollo de habilidades
4	Asunto 4	Se promueve el desarrollo y acceso a la tecnología
5	Asunto 5	Se generan ingresos de forma adecuada y oportuna
6	Asunto 6	La entidad desarrolla campañas de salud en la comunidad
7	Asunto 7	Se evidencia la inversión social como práctica constante

8. Rendición de Cuentas

La Oficina de Planeación de la Superintendencia de Sociedades ha solicitado de manera especial, la inclusión de cinco (5) reactivos que dan cuenta de la opinión que tiene los encuestados respecto a la rendición de cuentas.

La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía¹⁰. El proceso de rendición de cuentas¹¹ por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial. Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de esta de las diferentes entidades y temas sobre los cuales está interesada. Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

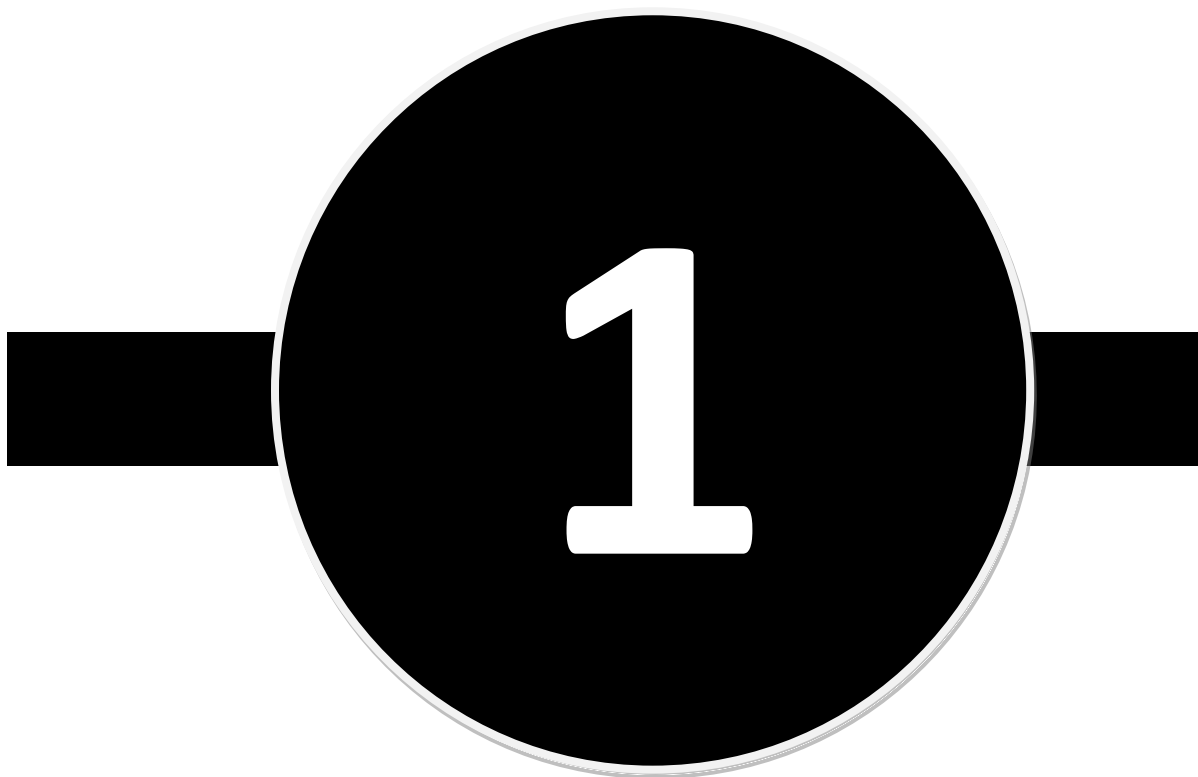
Los reactivos que fueron usados en los instrumentos y posteriormente validados, son los siguientes:

¹⁰ Tomado de la Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República / Rendición de cuentas.

¹¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Único de Rendición de Cuentas.



No.	Reactivo
1	La entidad fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía que le permiten establecer una relación de doble vía.
2	El proceso de rendición de cuentas de la entidad es un proceso transparente con la ciudadanía.
3	Los canales que la entidad utiliza para interactuar con los ciudadanos durante el proceso de rendición de cuentas son eficaces.
4	La información suministrada por los diferentes canales acerca de la Rendición de cuentas de la Entidad es clara y concisa.
5	La Superintendencia de Sociedades cumple con el deber de responder Públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.



**Medición de la percepción,
expectativas y necesidades
de los grupos de interés de la
Superintendencia de Sociedades**



a. Contextualización

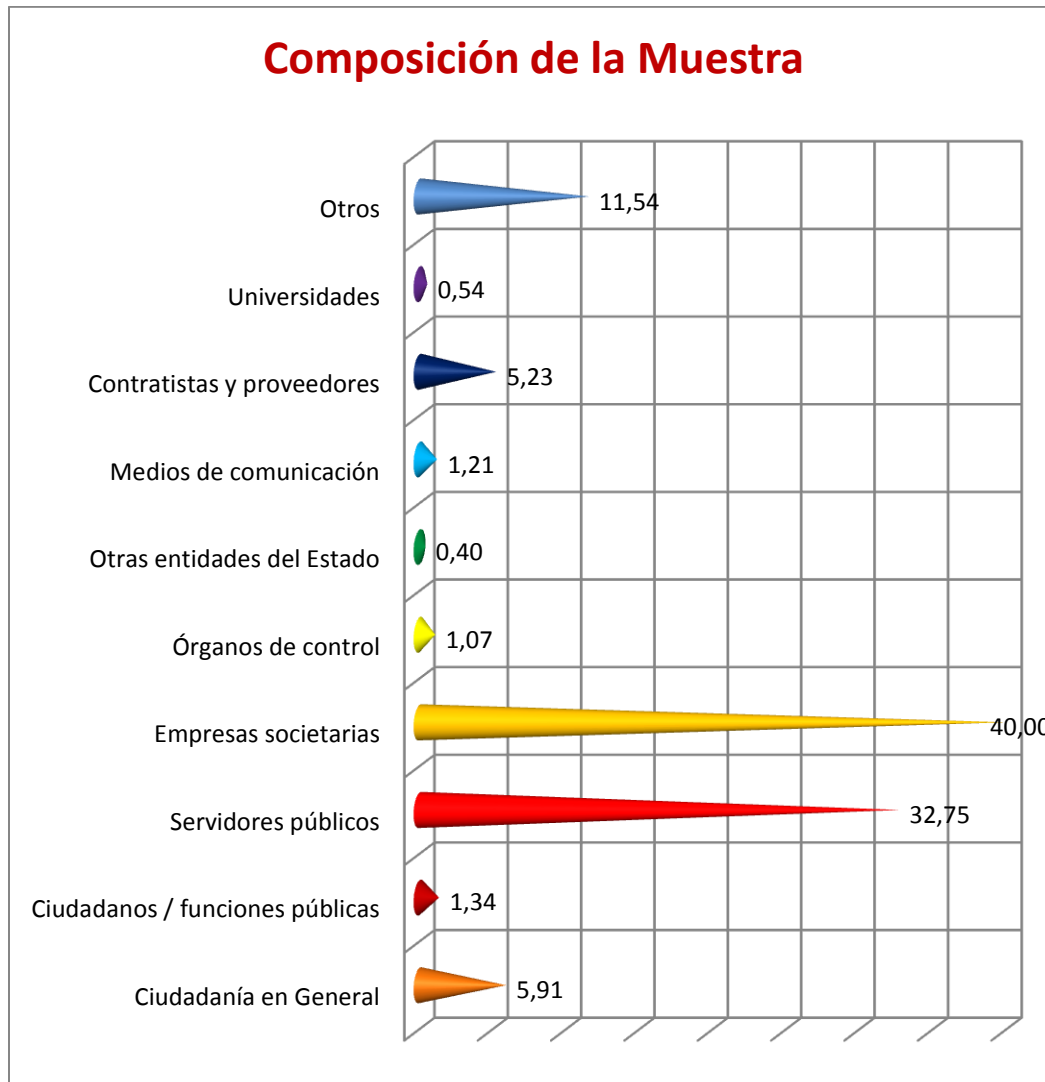
En el presente apartado se describirá el nivel de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés en conjunto, respecto a cada variable estudiada. Por lo tanto, para analizar los datos, estos fueron tomados en conjunto, agregando todos los grupos de interés en una población general. En el siguiente apartado, se presentarán los datos divididos por cada grupo de interés identificado.

b. Composición de la muestra

Los datos que a continuación se presentan, toman en cuenta los siguientes grupos de interés en las siguientes cantidades:

No.	Grupo de Interés	Cant	%
1	Ciudadanía en General	44	5,91
2	Ciudadanos/funciones públicas	10	1,34
3	Servidores públicos	244	32,75
4	Sociedades Supervisadas	298	40,00
5	Órganos de control	8	1,07
6	Otras entidades del Estado	3	0,40
7	Medios de comunicación	9	1,21
8	Contratistas y proveedores	39	5,23
9	Universidades	4	0,54
10	Otros	86	11,54
--	Total	745	100

Los datos se representan en la siguiente gráfica:



Como se aprecia en la gráfica, los grupos de interés de mayor representatividad son las Sociedades Supervisadas¹² y los servidores públicos a nivel nacional. Entre los dos (2) grupos de interés se logra el 72% de la población en general.

Dado que los dos (2) grupos de interés más representativos en términos de volumen, son los que pertenecen a Sociedades Supervisadas y a servidores públicos, a continuación se presenta el cálculo de la ecuación estadística para proporciones poblacionales:

¹² En el presente documento, las empresas sujetas de supervisión por parte de la Superintendencia de Sociedades se llamarán Sociedades Supervisadas.



a) Cálculo para servidores públicos

Datos de referencia:

- Población: 555 servidores públicos
- Margen de error: 5%
- Nivel de confianza: 95%

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Tamaño de la muestra: 244 personas

b) Cálculo para Sociedades Supervisadas

Datos de referencia:

- Población: 3526 Sociedades Supervisadas
- Margen de error: 6%
- Nivel de confianza: 95%

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Tamaño de la muestra: 398 Sociedades Supervisadas

1.1. Caracterización de Usuarios

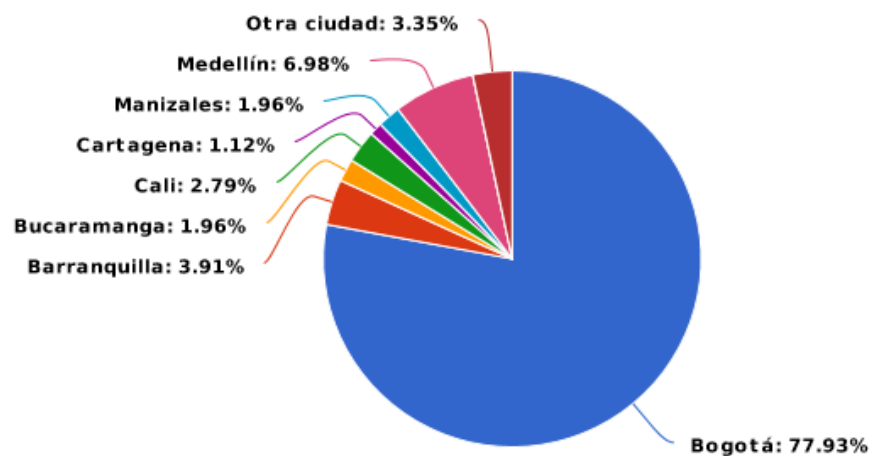
A continuación se presentan los datos demográficos que permiten ubicar los grupos de interés.

Para analizar estos aspectos, y solo con el interés de agrupar por una característica principal que permitiera lograr un análisis más preciso, se dividieron los grupos de interés en dos (2) bloques: El primer bloque hace caso de las personas naturales, es decir, de aquellas personas que resolvieron el instrumento a título propio: Ciudadanía en general, ciudadanos con funciones públicas y servidores públicos. El segundo bloque hace caso de las personas jurídicas y que contestaron el instrumento a nombre de una entidad u organización: Sociedades Supervisadas, órganos de control, otras entidades del Estado, medios de comunicación, contratistas y proveedores, universidades, entre otros.

Personas Naturales¹³

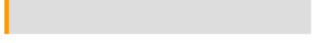
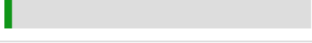
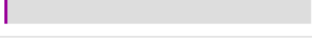
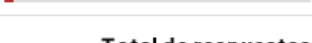
a) Ciudad en la que se encuentra radicado

En cuanto a la ciudad de procedencia de la persona que participó en el estudio, los datos se encuentran distribuidos como sigue:



¹³ Para la presentación de datos sociodemográficos, se tomó el total de las personas que dieron respuesta al instrumento, que es de 359 personas. Pese a ello, para el análisis del instrumento total se tomó la cantidad de 320 personas. La diferencia representa a los instrumentos que no se tuvieron en cuenta por falla estadística representada en la falta del lleno total de respuestas al instrumento.

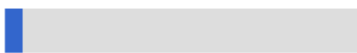


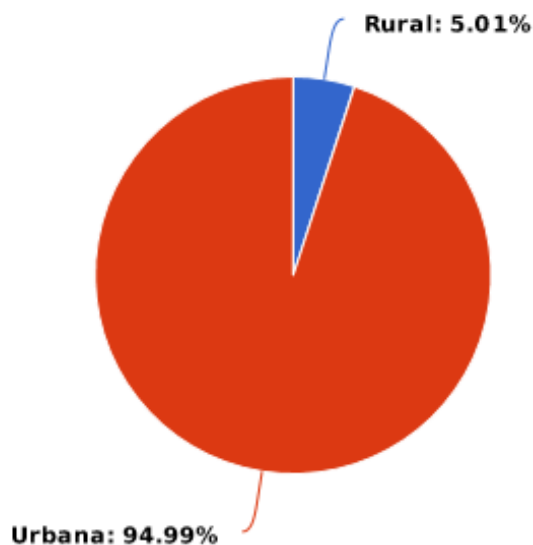
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Bogotá	77.93% 	279
Barranquilla	3.91% 	14
Bucaramanga	1.96% 	7
Cali	2.79% 	10
Cartagena	1.12% 	4
Manizales	1.96% 	7
Medellín	6.98% 	25
San Andrés	0.00% 	0
Otra ciudad	3.35% 	12
Total de respuestas		358

Conforme a lo esperado, el 78% de las personas corresponde a aquellas que tienen como ciudad de residencia a Bogotá. Las ciudades restantes se relacionan con aquellas donde se encuentran regionales de la Superintendencia de Sociedades. El 22% restante, se distribuye entre Medellín, Barranquilla y Cali que agrupan el 14% y el resto de ciudades agrupan el 8%.

b) Tipo de zona

El tipo de zona territorial se divide en dos: rural o urbana. Los resultados se distribuyen como sigue:

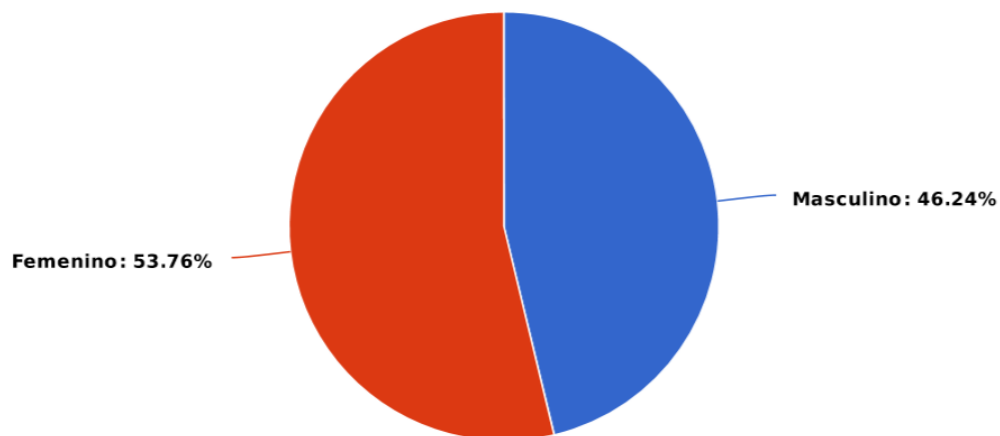
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Rural	5.01% 	18
Urbana	94.99% 	341
Total de respuestas		359



El 95% de las personas que usan los servicios de la Superintendencia de Sociedades pertenece al sector urbano, dadas las ciudades donde se encuentran la oficina principal y las oficinas regionales. Pese a ello, la cobertura es nacional.

c) Género

El género de las personas que componen la muestra se distribuye como sigue:





Respuesta	Porcentaje		Cantidad
Masculino	46.24%		166
Femenino	53.76%		193
Total de respuestas			359

En cuanto al género, la población se distribuye de la siguiente manera:

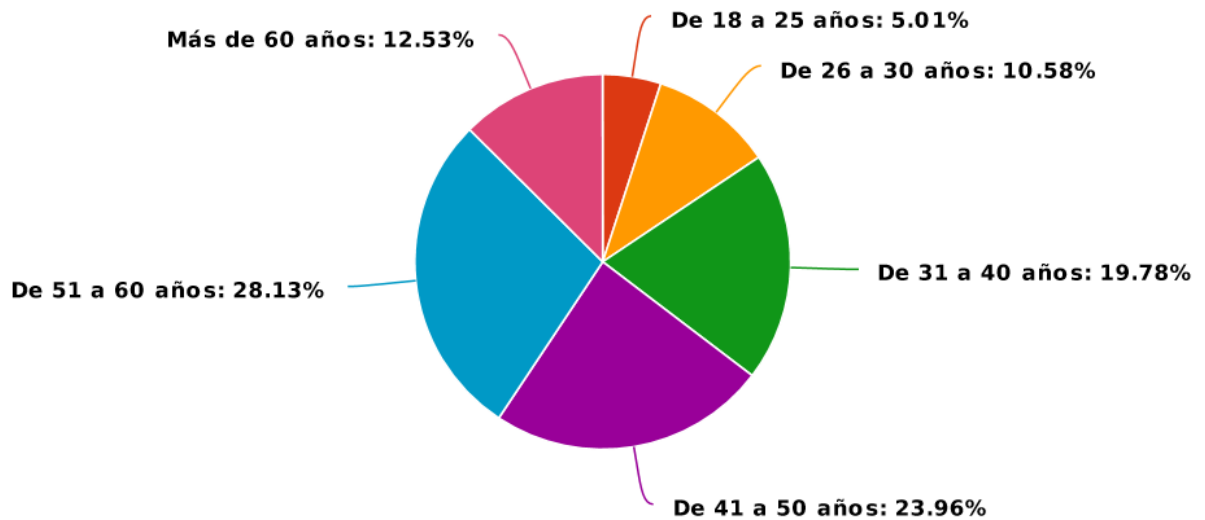
- El 46 % de la población es de género masculino
- El 54% de la población es de género femenino

Por cada seis (6) mujeres, se presentan cuatro (4) hombres. Esta proporción responde también a lo que las Naciones Unidas ha determinado en sus estudios de género, donde en la población de adultos se presenta predominio de población femenina.

d) Edad

En cuanto a la edad de la muestra encuestada, los datos concluyen los siguientes aspectos:

- No existen personas menores de 18 años.
- El 35% de la población es menor de 40 años
- El 65% de la población es mayor de 40 años
- El 28% de la población, se ubica en edad entre 51 y 60 años, que es la mayor concentración del personal.

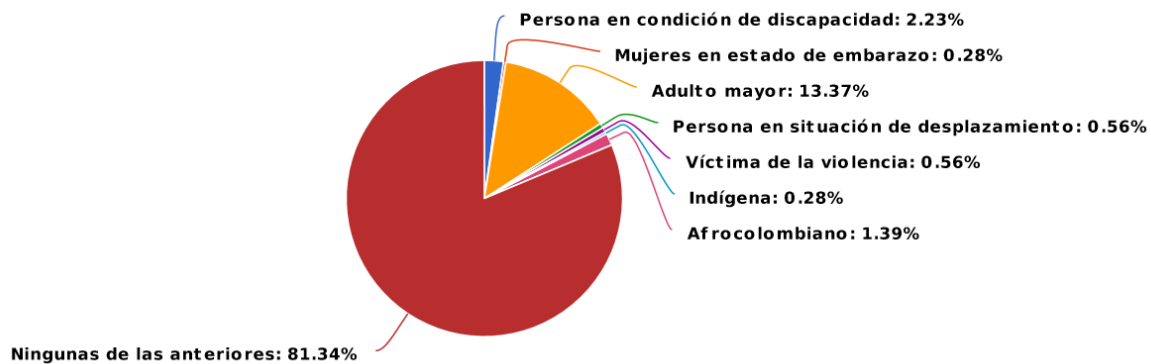


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Menos de 18 años	0.00%	0
De 18 a 25 años	5.01%	18
De 26 a 30 años	10.58%	38
De 31 a 40 años	19.78%	71
De 41 a 50 años	23.96%	86
De 51 a 60 años	28.13%	101
Más de 60 años	12.53%	45
Total de respuestas		359

Por lo tanto, se trata de una población adulta distribuida de forma normal, con tendencia a la adultez mayor.

e) Población especial

Debido a la necesidad de revisar programas dirigidos a poblaciones especiales, se indagó sobre la pertenencia a poblaciones especiales tales como: persona en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, adulto mayor, persona en situación de desplazamiento, víctima de la violencia, indígena, afrocolombiano y persona en condición de pobreza extrema. Los resultados se distribuyen como sigue:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Persona en condición de discapacidad	2.23%	8
Mujeres en estado de embarazo	0.28%	1
Adulto mayor	13.37%	48
Persona en situación de desplazamiento	0.56%	2
Víctima de la violencia	0.56%	2
Indígena	0.28%	1
Afrocolombiano	1.39%	5
Persona en condición de pobreza extrema	0.00%	0
Ningunas de las anteriores	81.34%	292
Total de respuestas		359



Las características encontradas son las siguientes:

- Solo el 18% de la muestra encuestada pertenece a una de las poblaciones especiales.
- El 13% pertenece a la población de adulto mayor.
- Tan solo el 2% corresponde a personas en condición de discapacidad.

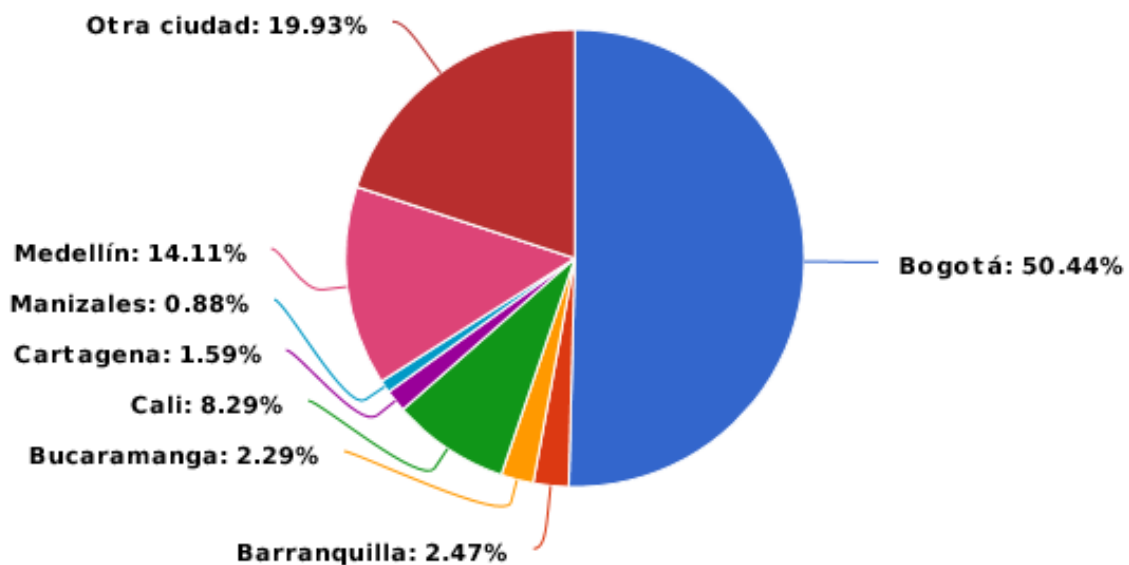
Se sugiere que se tenga en cuenta el desarrollo de programas especiales dirigidos a las personas adultas mayores, debido a su interés en las acciones de la Superintendencia de Sociedades.

Los datos no son concluyentes sobre la necesidad de contar con programas determinados para otras poblaciones especiales. Sin embargo, no se puede olvidar la población de personas con discapacidad y las personas afrocolombianas.

Personas Jurídicas¹⁴

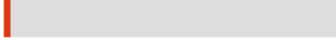
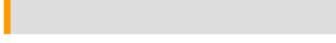
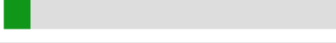
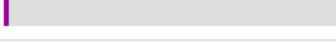
a) Ciudad donde se encuentra la sede de la organización

Respeto a la ciudad donde se encuentra la sede de la organización, los datos se distribuyen de la siguiente manera:



¹⁴ Para la presentación de datos sociodemográficos, se tomó el total de las personas jurídicas que dieron respuesta al instrumento, que es de 567. Pese a ello, para el análisis del instrumento total se tomó la cantidad de 425 personas jurídicas. La diferencia representa a los instrumentos que no se tuvieron en cuenta por falla estadística representada en la falta del lleno total de respuestas al instrumento.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Bogotá	50.44% 	286
Barranquilla	2.47% 	14
Bucaramanga	2.29% 	13
Cali	8.29% 	47
Cartagena	1.59% 	9
Manizales	0.88% 	5
Medellín	14.11% 	80
San Andrés	0.00% 	0
Otra ciudad	19.93% 	113
Total de respuestas		567

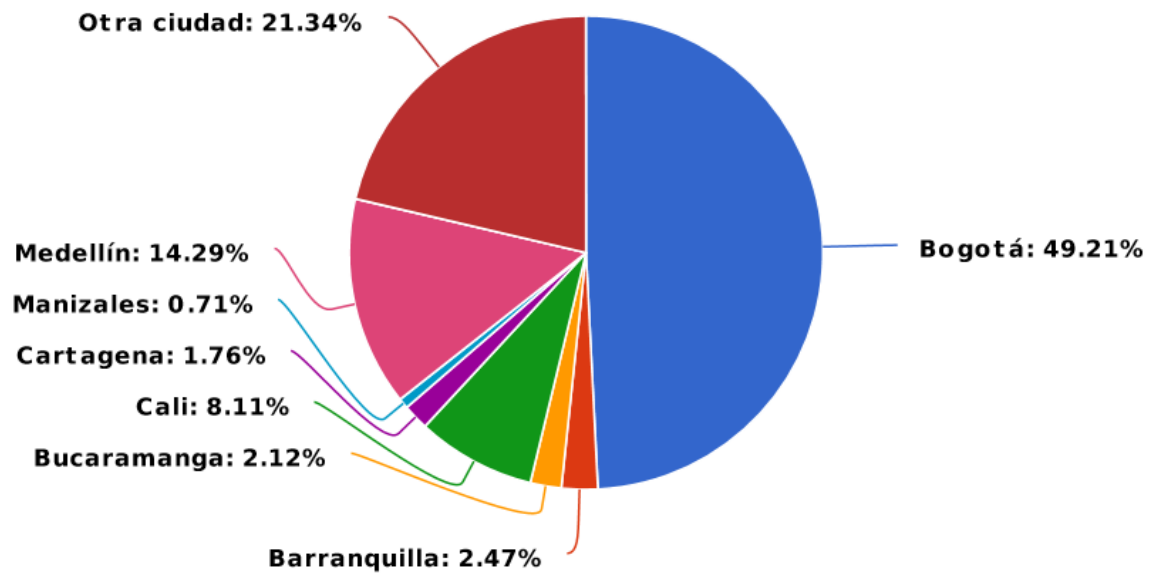
El 50% de las organizaciones consultadas cuentan con su sede en la ciudad de Bogotá. Las ciudades principales donde se encuentran sedes principales de las organizaciones son las siguientes:

- Medellín con el 14%
- Cali con el 8%
- Barranquilla y Bucaramanga con el 3%, cada una.

Queda claro que el eje de trabajo de la Superintendencia de Sociedades es Bogotá, con Medellín, Cali y Barranquilla como siguientes ciudades, teniendo en cuenta también el dato emanado del apartado anterior, respecto a la ciudad de procedencia de las personas naturales.

b) Ciudad donde se encuentra la sede principal de la organización

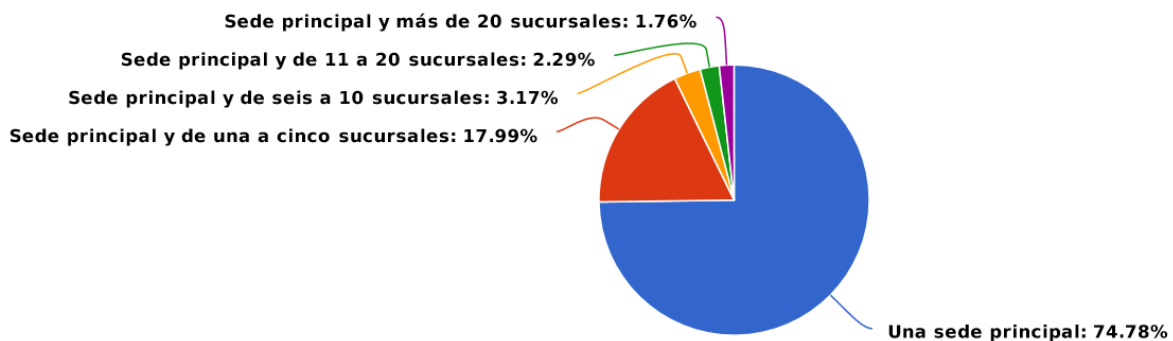
Los datos respecto a la ciudad donde se encuentra la sede principal de la organización, no se distancian en modo alguno de los datos presentados en el literal a) de este mismo apartado. Pese a ello, se presentan a continuación:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Bogotá	49.21%	279
Barranquilla	2.47%	14
Bucaramanga	2.12%	12
Cali	8.11%	46
Cartagena	1.76%	10
Manizales	0.71%	4
Medellín	14.29%	81
San Andrés	0.00%	0
Otra ciudad	21.34%	121
Total de respuestas		567

c) Número de sedes de la Organización

Con el fin de indagar sobre el tamaño de la entidad y su organización territorial, se preguntó sobre el número de sedes. Las respuestas se distribuyen como sigue:



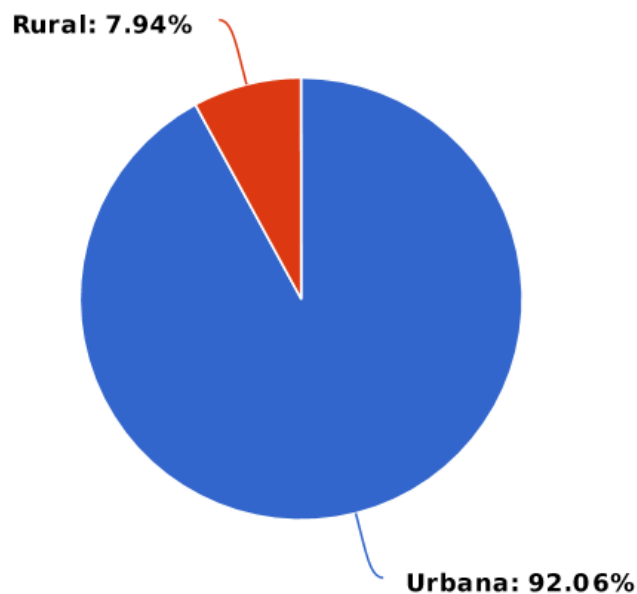
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Una sede principal	74.78%	424
Sede principal y de una a cinco sucursales	17.99%	102
Sede principal y de seis a 10 sucursales	3.17%	18
Sede principal y de 11 a 20 sucursales	2.29%	13
Sede principal y más de 20 sucursales	1.76%	10
Total de respuestas		567

El 75% de las organizaciones encuestadas cuentan únicamente con sede principal, lo que indica que los usuarios de la Superintendencia de Sociedades generalmente cuentan con una sede principal sin sucursales.

No se desconoce de la participación de organizaciones hasta con 20 sucursales. El 7% de las organizaciones cuentan con más de seis sucursales y hasta más de 20.

d) Tipo de Zona

Respecto al tipo de zona de procedencia de la organización, los datos se distribuyen así:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Urbana	92.06%	522
Rural	7.94%	45
Total de respuestas		567

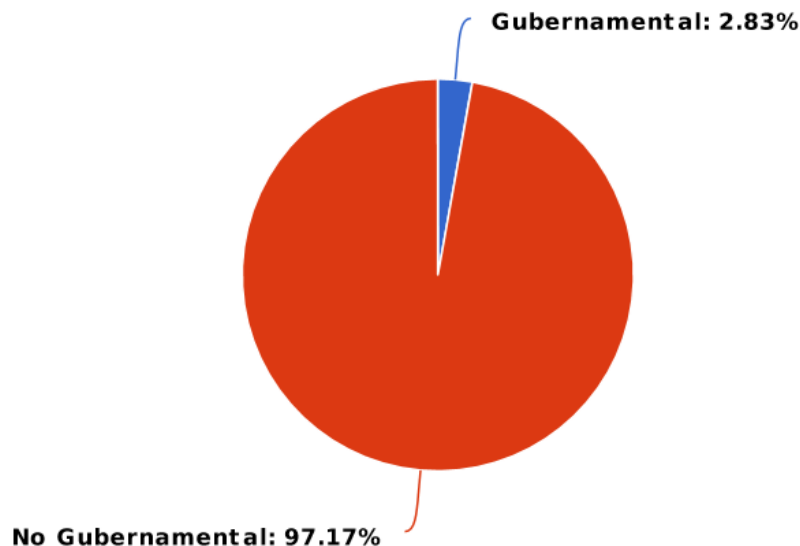
Como se aprecia en las gráficas, evidentemente la procedencia es mayoritariamente urbana, con un 92%, dato que se corrobora con el encontrado con las personas naturales que registraron un 95% de procedencia urbana.

Esto significa que los planes y programas de la Superintendencia de sociedades deberían estar dirigidos mayoritariamente a zonas urbanas.

e) Tipo de Organización

Con el fin de verificar el tipo de organización, discriminada entre gubernamental o no gubernamental. Como organismo gubernamental se entiende una institución estatal cuya administración está a cargo del gobierno. Su finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía. Con organización no gubernamental no se está haciendo referencia a las comúnmente denominadas ONG. Para el presente estudio, se hace referencia a aquellas que tienen fines de lucro.

Los resultados encontrados se presentan a continuación:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Gubernamental	2.82%	16
No Gubernamental	97.18%	551
Total de respuestas		567

Los datos son concluyentes. El 97% de la muestra consultada está compuesta por entidades con fines de lucro y que además, el 74% de estas entidades hacen parte de las sociedades sujetas a inspección, vigilancia y control.

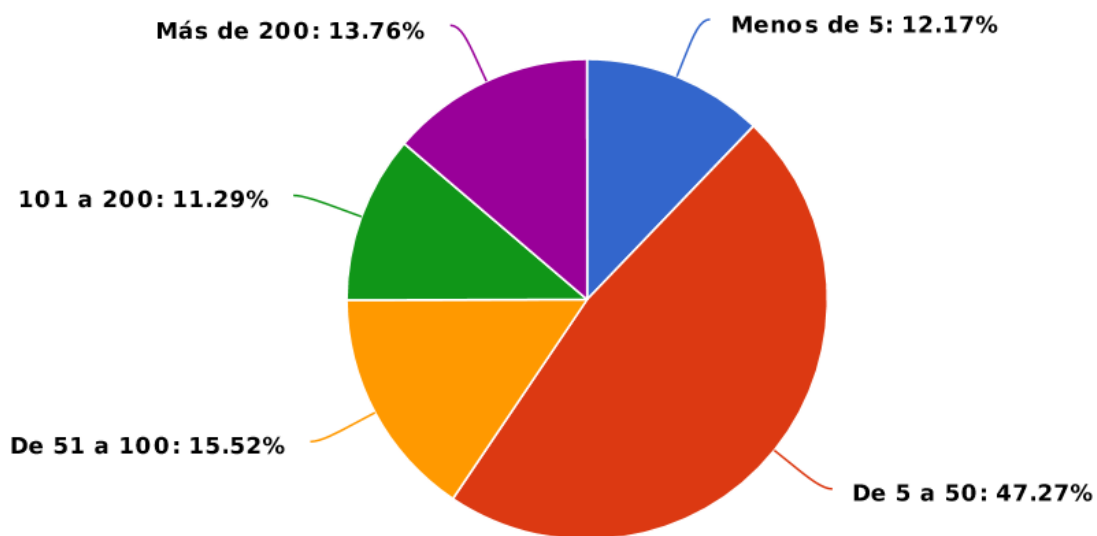
Tan solo un 3% corresponde a organizaciones estatales, que prácticamente están compuestas por los órganos de control.



Demuestra este dato que la Superintendencia de Sociedades está dirigida mayoritariamente a entidades del sector real.

f) Número de empleados o servidores públicos

Se indagó, con el fin de verificar el número de personas, en segundo orden, que podrían ser beneficiadas por la Superintendencia de Sociedades, sobre el número de empleados o servidores públicos de las entidades. Los datos se distribuyen como sigue:



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Menos de 5	12.17%	69
De 5 a 50	47.27%	268
De 51 a 100	15.52%	88
101 a 200	11.29%	64
Más de 200	13.76%	78
Total de respuestas		567



El 47% de las entidades encuestadas presentan entre 5 a 50 empleados o servidores públicos, lo que da cuenta que se trata de organizaciones medianas. El 41% de las entidades encuestadas cuentan con más de 50 empleados o servidores públicos, teniendo de presente que el 14% corresponde a entidades de más de 200 empleados o servidores públicos.

En resumen:

Para revisar los datos socio-demográficos, se dividió la muestra encuestada en dos (2) bloques: Las personas naturales y las personas jurídicas, con el fin de revisar de forma precisa dos tipos de datos para cada grupo.

Respecto a los grupos de interés que se ubicaron en el bloque de personas naturales, se evidenció lo siguiente:

Las personas encuestadas tienen como ciudad de residencia a Bogotá. Las ciudades restantes se relacionan con aquellas donde se encuentran regionales de la Superintendencia de Sociedades. Las tres (3) ciudades siguientes con mayor representatividad son Medellín, Barranquilla y Cali.

Las personas que usan los servicios de la Superintendencia de Sociedades pertenecen al sector urbano, dadas las ciudades donde se encuentran la oficina principal y las oficinas regionales. Pese a ello, la cobertura es nacional.

En cuanto al género, la población se distribuye ligeramente de forma mayoritaria en mujeres logrando la proporción de por cada seis (6) mujeres, se presentan cuatro (4) hombres. Esta proporción responde también a lo que las Naciones Unidas ha determinado en sus estudios de género, donde en la población de adultos se presenta predominio de población femenina.

Respecto a la edad, de forma amplia corresponde a mayores de 40 años, siendo el rango primordial, las personas ubicadas en edades comprendidas entre 51 y 60 años. Por lo tanto, se trata de una población adulta distribuida de forma normal, con tendencia a la adultez mayor.

Ahora bien, respecto a la pertenencia a poblaciones especiales, se evidencia que no es alto el número de personas que pertenecen a una de estas poblaciones. Es importante revisar la población de adulto mayor quienes fueron los mayormente reportados. Se sugiere que se tenga en cuenta el desarrollo de programas especiales dirigidos a estas personas debido a su interés en las acciones de la Superintendencia de Sociedades. Los datos no son concluyentes sobre la necesidad de contar con programas determinados



para otras poblaciones especiales. Sin embargo, no se puede olvidar la población de personas con discapacidad y las personas afrocolombianas.

Respecto a los grupos de interés que se ubicaron en el bloque de personas jurídicas, se evidenció lo siguiente:

En cuanto a la ciudad donde se encuentra la sede de la organización, la mitad de ellas cuentan con su sede en la ciudad de Bogotá. Las ciudades principales donde se encuentran sedes principales de las organizaciones son Medellín, Cali y Barranquilla. Queda claro que el eje de trabajo de la Superintendencia de Sociedades es Bogotá, con Medellín, Cali y Barranquilla como siguientes ciudades.

Respeto a la ciudad donde se encuentra la Sede principal, de la organización, no se distancian en modo alguno de los datos presentados arriba.

La mayoría de las organizaciones encuestadas cuentan únicamente con sede principal, sin sucursales. No se desconoce de la participación de organizaciones hasta con 20 sucursales. Algunas de ellas cuentan con más de seis (6) sucursales y hasta más de 20.

La procedencia de las organizaciones encuestadas es mayoritariamente urbana. Esto significa que los planes y programas de la Superintendencia de sociedades deberían estar dirigidos mayoritariamente a zonas urbanas.

El tipo de organización, discriminada entre gubernamental o no gubernamental, mayoritariamente la muestra consultada está compuesta por entidades con fines de lucro. Solo algunas corresponden a organizaciones estatales, que prácticamente están compuestas por los órganos de control. Demuestra este dato que la Superintendencia de Sociedades está dirigida mayoritariamente a entidades del sector real.

Finalmente, se indagó, con el fin de verificar el número de personas, en segundo orden, que podrían ser beneficiadas por la Superintendencia de Sociedades, sobre el número de empleados o servidores públicos de las entidades. La mitad de las entidades encuestadas presentan entre 5 a 50 empleados o servidores públicos, lo que da cuenta que se trata de organizaciones medianas. Existen otras organizaciones con más de 50 empleados o servidores públicos, distribuidas hasta 200 empleados o servidores públicos.



1.2. Comunicación con la Entidad

Para indagar sobre la forma de comunicación de los grupos de interés con la Superintendencia de Sociedades, se analizaron tres (3) aspectos fundamentales:

- a) Canal usado por los grupos de interés para comunicarse con la entidad.
- b) Antigüedad con la que se comunica con la entidad
- c) Frecuencia con la que realiza la interacción con la entidad

Los datos se presentan a continuación:

a) Canal de comunicación más utilizado

Para revisar el canal más utilizado por los grupos de interés para comunicarse con la Superintendencia de Sociedades, se tomó en cuenta los canales que ha establecido la entidad para tal efecto: Atención telefónica, atención virtual (Página WEB, chat, correo electrónico y redes sociales), atención presencial y atención por correspondencia.

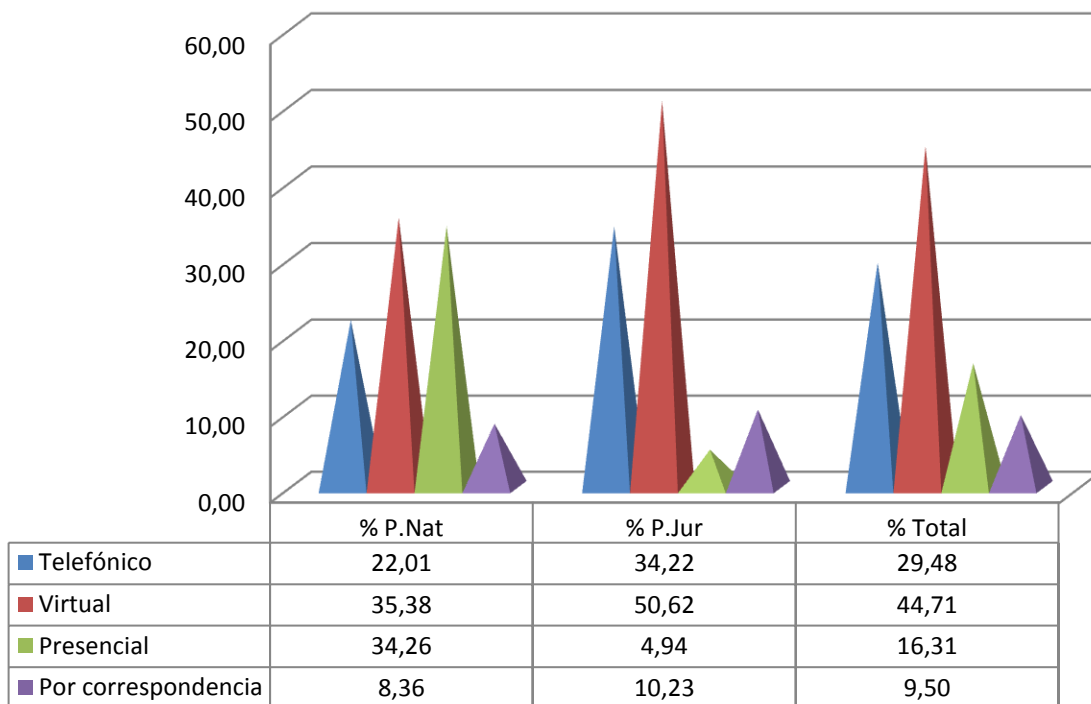
- Atención telefónica: A través de este canal, se realiza la recepción de llamadas telefónicas, de tal forma que la Entidad puede interactuar en tiempo real con los usuarios que son atendidos de lunes a viernes.
- Atención virtual: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como página web, chat, correo electrónico y redes sociales.
- Atención presencial: A través de este canal, los ciudadanos interactúan con la Entidad acercándose a las instalaciones de la Entidad para pedir asesoría, realizar consultas, presentar quejas o reclamos, solicitar servicios, información orientación o asistencia en especial en dos (2) aspectos: jurídico y contable.
- Atención por correspondencia. Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas de entrada o de salida, realizar o continuar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Superintendencia de Sociedades.

Los datos encontrados se distribuyen de la siguiente manera:



No.	Canal	P. Nat.	% P.Nat	P. Jur.	% P.Jur	Total	% Total
1	Telefónico	79	22,01	194	34,22	273	29,48
2	Virtual	127	35,38	287	50,62	414	44,71
3	Presencial	123	34,26	28	4,94	151	16,31
4	Por correspondencia	30	8,36	58	10,23	88	9,50
	Total	359	100	567	100	926	100

Canal de comunicación más utilizado



El canal más utilizado por los grupos de interés para comunicarse con la Superintendencia de Sociedades es el canal virtual. La facilidad que actualmente otorgan los canales virtuales, la accesibilidad y la inmediatez de la comunicación hacen que sea el canal preferido para lograr la comunicación con la entidad. Igualmente la Superintendencia de Sociedades responde de forma oportuna a este canal, lo que lo hace el más eficiente.



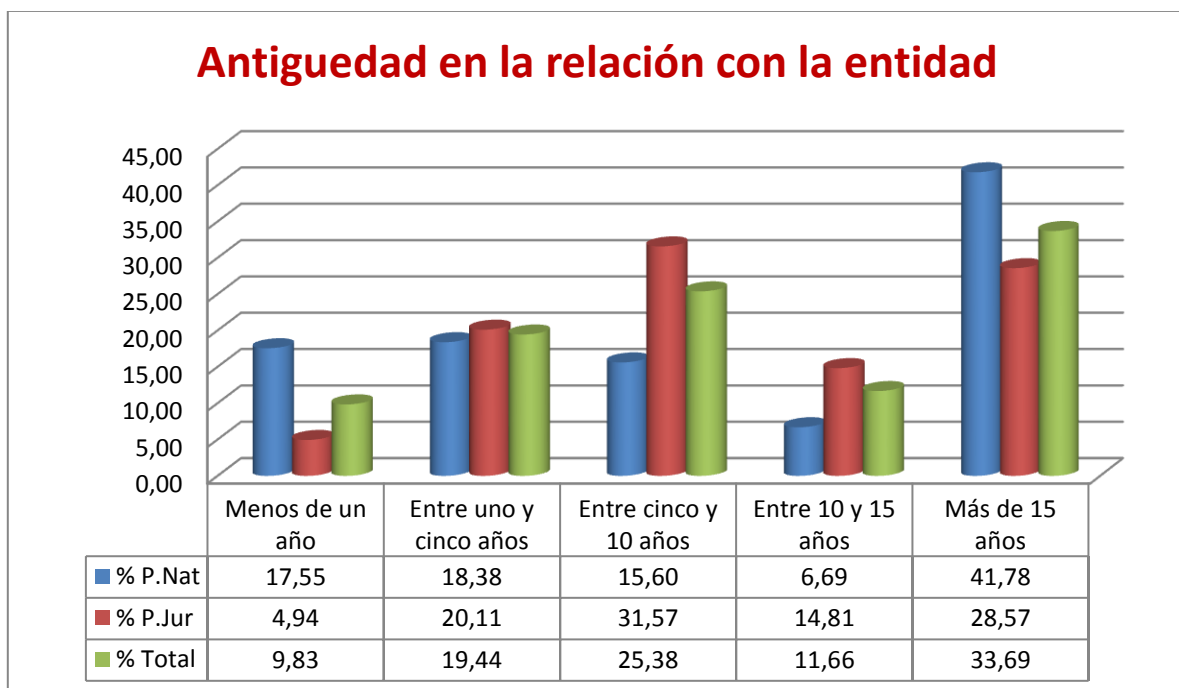
El canal de atención telefónico es el segundo canal más utilizado. En este sentido, hay diferencia entre el bloque de personas naturales y el grupo de personas jurídicas. Para los grupos de interés conformados por personas naturales, el segundo canal de preferencia para la comunicación con la entidad es el presencial, mientras que para las organizaciones es el canal telefónico como ha quedado dicho.

Se sugiere seguir potencializando el canal virtual conformado por página web, chat, correo electrónico y redes sociales.

b) Antigüedad en la relación con la entidad

Se indagó sobre el tiempo en que lleva el grupo de interés relacionándose con la Superintendencia de Sociedades. En este sentido, las respuestas se distribuyen como sigue:

No.	Canal	P. Nat.	% P.Nat	P. Jur.	% P.Jur	Total	% Total
1	Menos de un año	63	17,55	28	4,94	91	9,83
2	Entre uno y cinco años	66	18,38	114	20,11	180	19,44
3	Entre cinco y 10 años	56	15,60	179	31,57	235	25,38
4	Entre 10 y 15 años	24	6,69	84	14,81	108	11,66
5	Más de 15 años	150	41,78	162	28,57	312	33,69
	Total	359	100	567	100	926	100





Los datos indican que el tiempo de relación con la entidad, en su mayoría, está ubicado en el rango de mayor de 15 años. Esto determina que existe una relación estrecha con la entidad, en especial para aquellos grupos de interés conformados por personas naturales. Este dato podría evidenciar también que el grupo de interés de servidores públicos tiene alta permanencia con la entidad.

Para los grupos de interés conformados por personas jurídicas, el promedio mayor de permanencia se encuentra en el rango establecido entre 5 y 10 años de antigüedad. En cualquiera de los dos (2) casos, este dato establece que existe una relación de larga duración entre los grupos de interés y la Superintendencia de Sociedades.

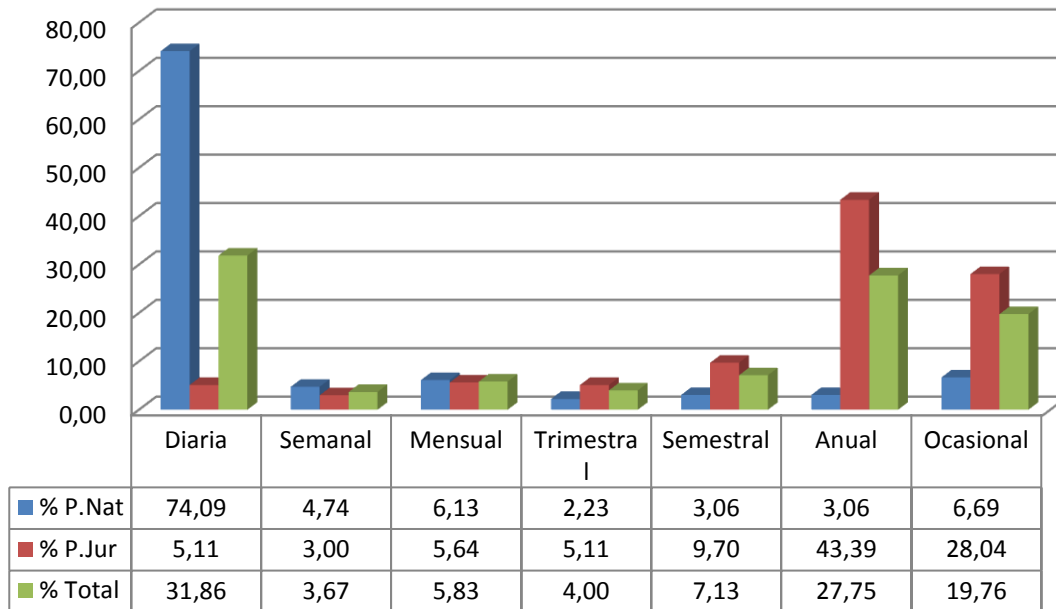
c) Frecuencia de interacción con la entidad

Respecto a la frecuencia con que los grupos de interés interactúan con la Superintendencia de Sociedades, se identificó lo siguiente:

No.	Canal	P. Nat.	% P.Nat	P. Jur.	% P.Jur	Total	% Total
1	Diaria	266	74,09	29	5,11	295	31,86
2	Semanal	17	4,74	17	3,00	34	3,67
3	Mensual	22	6,13	32	5,64	54	5,83
4	Trimestral	8	2,23	29	5,11	37	4,00
5	Semestral	11	3,06	55	9,70	66	7,13
6	Anual	11	3,06	246	43,39	257	27,75
7	Ocasional	24	6,69	159	28,04	183	19,76
	Total	359	100	567	100	926	100

En general, la población divide la opinión en dos opciones. La primera y más frecuente es la opción diaria. El 36% de los encuestados tienen una frecuencia de comunicación diaria con la entidad, mientras que el 25% tienen un acercamiento anual.

Frecuencia de interacción con la entidad



Coinciden estos datos con lo expresado más arriba, en el siguiente sentido:

- El 74% de las personas naturales tienen un acercamiento diario con la entidad. Este dato corresponde mayoritariamente a los servidores públicos.
- El 43% de las personas jurídicas tienen un contacto anual con la entidad. Este dato corresponde mayoritariamente a las entidades sujetas de supervisión.

En resumen:

Para indagar sobre la forma de comunicación de los grupos de interés con la Superintendencia de Sociedades, se analizaron tres (3) aspectos fundamentales: (a) Canal usado por los grupos de interés para comunicarse con la entidad; (b) Antigüedad con la que se comunica con la entidad; y (c) Frecuencia con la que realiza la interacción con la entidad.

Para revisar el canal más utilizado por los grupos de interés para comunicarse con la Superintendencia de Sociedades, se tomó en cuenta los canales que ha establecido la entidad para tal efecto: Atención telefónica, atención virtual (Página WEB, chat, correo electrónico y redes sociales), atención presencial y atención por correspondencia. El canal más utilizado es el canal virtual. La facilidad que actualmente otorgan los canales



virtuales, la accesibilidad y la inmediatez de la comunicación hacen que sea el canal preferido para lograr la comunicación con la entidad. El canal de atención telefónico es el segundo canal más utilizado. En este sentido, hay diferencia entre el bloque de personas naturales y el grupo de personas jurídicas. Para las personas naturales, el segundo canal de preferencia para la comunicación con la entidad es el presencial, mientras que para las organizaciones es el canal telefónico como ha quedado dicho. Se sugiere seguir potencializando el canal virtual conformado por página web, chat, correo electrónico y redes sociales.

Se indagó sobre el tiempo en que lleva el grupo de interés relacionándose con la Superintendencia de Sociedades. El tiempo de relación con la entidad, en su mayoría, está ubicado en el rango de mayor de 15 años. Esto determina que existe una relación estrecha con la entidad, en especial para aquellos grupos de interés conformados por personas naturales. Para los grupos de interés conformados por personas jurídicas, el promedio mayor de permanencia se encuentra en el rango establecido entre 5 y 10 años de antigüedad. En cualquiera de los dos (2) casos, este dato establece que existe una relación de larga duración entre los grupos de interés y la Superintendencia de Sociedades.

Respecto a la frecuencia con que los grupos de interés interactúan con la Superintendencia de Sociedades, se encontró que la población divide la opinión en dos (2) opciones. La primera y más frecuente es la opción diaria y la segunda es el acercamiento anual.



1.3. Satisfacción General

Como punto de partida, se evaluó la satisfacción general, entendida como el nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. A mayor satisfacción, mayor posibilidad de que la persona vuelva a utilizar los servicios o se fidelice con la entidad. Los datos encontrados se presentan a continuación.

a) Imagen positiva

Se indagó sobre la imagen con que quedan los grupos de interés cuando se contactan con la Superintendencia de Sociedades. Al respecto, se encontró lo siguiente:

Personas Naturales

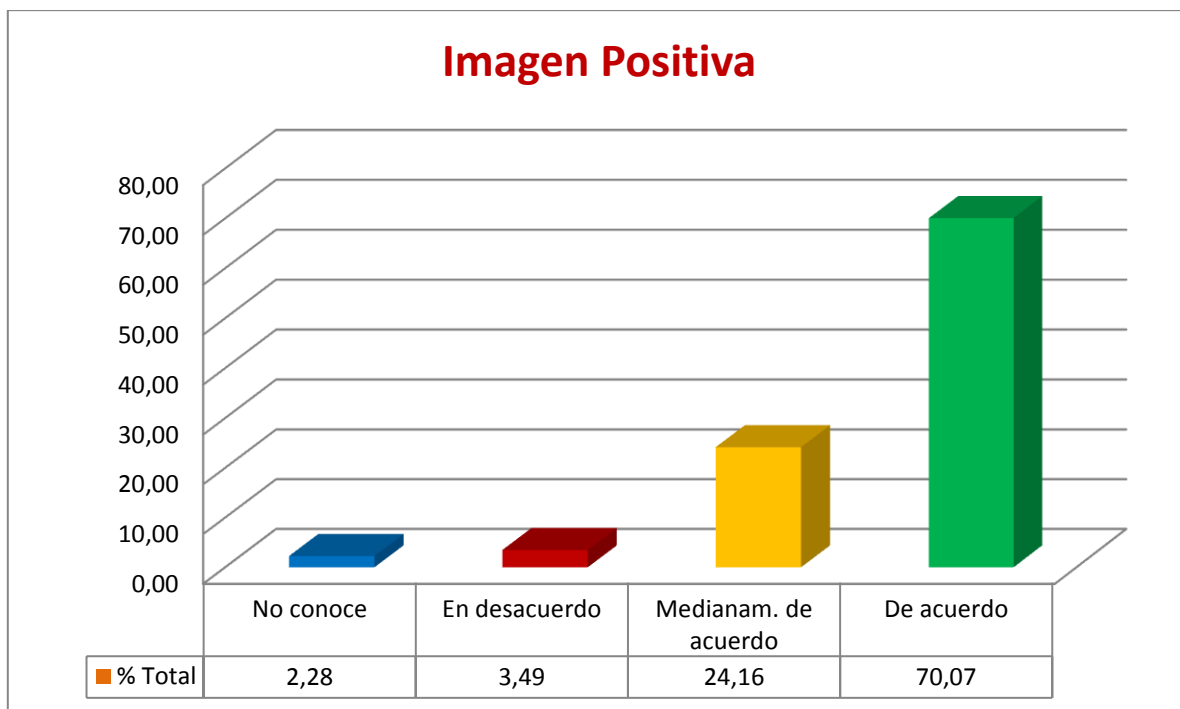
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	3.12%		10
2 En desacuerdo	1.56%		5
3 Medianamente de acuerdo	20.00%		64
4 De acuerdo	75.31%		241
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	1.65%		7
2 En desacuerdo	4.94%		21
3 Medianamente de acuerdo	27.29%		116
4 De acuerdo	66.12%		281
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	10	3,13	7	1,65	17	2,28
2	En desacuerdo	5	1,56	21	4,94	26	3,49
3	Medianam. de acuerdo	64	20,00	116	27,29	180	24,16
4	De acuerdo	241	75,31	281	66,12	522	70,07
	Total	320	100	425	100	745	100



En el contacto que tienen las personas que conforman los grupos de interés con la entidad, la imagen que queda es positiva en un 70%, lo que indica que la entidad tiene especial cuidado de atender de forma adecuada a los usuarios.

Se evidencia que existe aún un 24% de la población encuestada que opina que están medianamente de acuerdo con esta situación, lo que origina una oportunidad de mejora para lograr un mayor porcentaje de las personas que al terminar su contacto con la entidad opinan que efectivamente hay una imagen positiva de la atención prestada.



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	2	0	15	27	44	0	42
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0	0	5	5	10	0	10
3	Servidores Públicos	7	5	41	191	244	5	232
4	Sociedades Supervisadas	4	11	85	198	298	11	283
5	Órganos de Control	1	0	0	7	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	0	2	2	5	9	2	7
8	Contratistas-Proveedores	1	0	8	30	39	0	38
9	Universidades	1	0	0	3	4	0	3
10	Otros	1	8	23	54	86	8	77
Total		17	26	180	522	745	26	702

Clave de lectura

- En la primera columna se presentan los grupos de interés.
- En las columnas 2, 3, 4 y 5 se presentan las respuestas obtenidas conforme a las opciones de respuesta que se propusieron:
 - No conoce
 - En desacuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - De acuerdo

Los datos son presentados en forma de frecuencia de respuesta.

- En la columna 6 se encuentra una cifra de control, obtenida por la suma de las cuatro columnas anteriores. El valor corresponde al total de la muestra validada.
- La columna 7 y 8 presenta la percepción del aspecto preguntado, en términos de frecuencia de respuesta. Se obtuvo de la siguiente manera:
 - Negativo: Equivale a las respuestas dadas para la opción: En desacuerdo
 - Positivo: equivale a la sumatoria de las respuestas dadas para las opciones Medianamente de acuerdo y De acuerdo.

Nota: La opción: No conoce, no se tiene en cuenta para esta opción.



Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	4,55	0,00	34,09	61,36	100	0	100
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	0,00	50,00	50,00	100	0	100
3	Servidores Públicos	2,87	2,05	16,80	78,28	100	2,11	97,89
4	Sociedades Supervisadas	1,34	3,69	28,52	66,44	100	3,74	96,26
5	Órganos de Control	12,50	0,00	0,00	87,50	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	0,00	22,22	22,22	55,56	100	22,22	77,78
8	Contratistas y Proveedores	2,56	0,00	20,51	76,92	100	0	100
9	Universidades	25,00	0,00	0,00	75,00	100	0	100
10	Otros	1,16	9,30	26,74	62,79	100	9,41	90,59
--	Total	2,28	3,49	24,16	70,07	100	3,57	96,43



Clave de lectura

1. En la primera columna se presentan los grupos de interés.
2. En las columnas 2, 3, 4 y 5 se presentan las respuestas obtenidas conforme a las opciones de respuesta que se propusieron:
 - No conoce
 - En desacuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - De acuerdo

Los datos son presentados en porcentaje.

3. En la columna 6 se encuentra una cifra de control, obtenida por la suma de las cuatro columnas anteriores. La suma debe ser igual al 100%.
4. La columna 7 y 8 presenta la percepción del aspecto preguntado, en términos de porcentaje. Se obtuvo de la siguiente manera:
 - Negativo: Equivale a las respuestas dadas para la opción: En desacuerdo
 - Positivo: equivale a la sumatoria de las respuestas dadas para las opciones Medianamente de acuerdo y De acuerdo.

Nota: La opción: No conoce, no se tiene en cuenta para esta opción.

b) Sentimiento de cercanía y amigabilidad

Se indagó sobre el sentimiento que se genera en las personas respecto a la Superintendencia de Sociedades, en términos de cercanía y amabilidad. Al respecto, se encontró lo siguiente:

Personas Naturales

	Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	1.56%		5
2	En desacuerdo	9.69%		31
3	Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4	De acuerdo	62.19%		199
Total de respuestas				320



Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	5.41% 	23
2 En desacuerdo	11.76% 	50
3 Medianamente de acuerdo	37.65% 	160
4 De acuerdo	45.18% 	192
Total de respuestas		425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	5	1,56	23	5,41	28	3,76
2	En desacuerdo	31	9,69	50	11,76	81	10,87
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	160	37,65	245	32,89
4	De acuerdo	199	62,19	192	45,18	391	52,48
	Total	320	100	425	100	745	100

Respecto al sentimiento de cercanía y de amabilidad, las personas que pertenecen a los grupos de interés opinan que efectivamente se encuentra presente pero que no se encuentra en el nivel que se quisiera, debido a que solo casi la mitad de los encuestados están de acuerdo con esta situación.

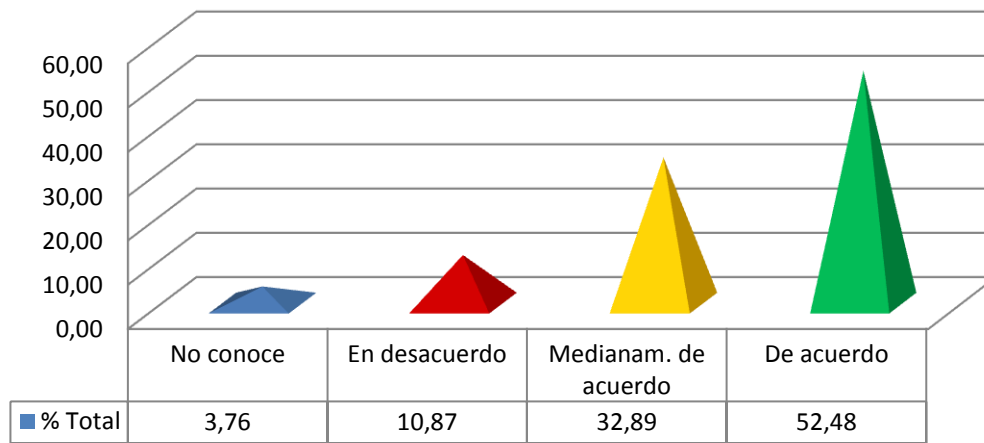
Se evidenció también que las personas naturales tienen una ligera mejor percepción de los sentimientos de cercanía y amigabilidad con la entidad.

Se sugiere trabajar por lograr que las personas se sientan con mayor acogida cuando tienen su contacto con la entidad.

A continuación se presentan los resultados graficados.



Sentimiento de cercanía



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	2	6	15	21	44	6	36
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0	1	5	4	10	1	9
3	Servidores Públicos	3	23	62	156	244	23	218
4	Sociedades Supervisadas	15	33	115	135	298	33	250
5	Órganos de Control	1	0	1	6	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	0	3	2	4	9	3	6
8	Contratistas-Proveedores	0	2	13	24	39	2	37
9	Universidades	1	0	1	2	4	0	3
10	Otros	6	12	31	37	86	12	68
Total		28	81	245	391	745	81	636



Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	4,55	13,64	34,09	47,73	100	14,29	85,71
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	10,00	50,00	40,00	100	10,00	90,00
3	Servidores Públicos	1,23	9,43	25,41	63,93	100	9,54	90,46
4	Sociedades Supervisadas	5,03	11,07	38,59	45,30	100	11,66	88,34
5	Órganos de Control	12,50	0,00	12,50	75,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	0,00	33,33	22,22	44,44	100	33,33	66,67
8	Contratistas y Proveedores	0,00	5,13	33,33	61,54	100	5,13	94,87
9	Universidades	25,00	0,00	25,00	50,00	100	5,13	94,87
10	Otros	6,98	13,95	36,05	43,02	100	0,00	100,00
--	Total	3,76	10,87	32,89	52,48	100	11,30	88,70



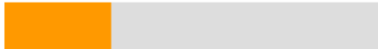
c) Imagen de la Superintendencia de Sociedades

Para continuar indagando sobre la satisfacción general con la Superintendencia de Sociedades, se preguntó sobre la imagen que las personas que conforman los grupos de interés tienen respecto a la entidad. Los datos se encuentran distribuidos a continuación:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	0.94%		3
2 En desacuerdo	3.44%		11
3 Medianamente de acuerdo	16.56%		53
4 De acuerdo	79.06%		253
Total de respuestas			320

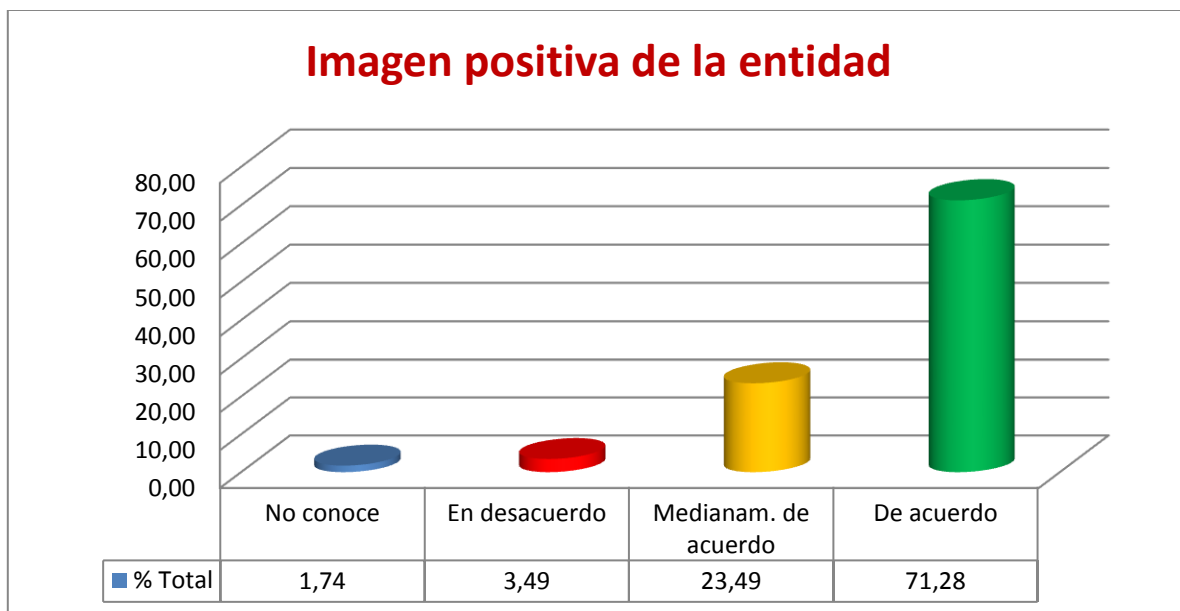
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	2.35%		10
2 En desacuerdo	3.53%		15
3 Medianamente de acuerdo	28.71%		122
4 De acuerdo	65.41%		278
Total de respuestas			425

Tan solo el 10% de la muestra encuestada en personas naturales, opinan que no tienen una imagen positiva de la entidad. En ese mismo sentido, dos (2) puntos porcentuales más que estos, correspondiente a las personas jurídicas que opinan que la imagen de la Superintendencia de Sociedades no es la mejor.

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	3	0,94	10	2,35	13	1,74
2	En desacuerdo	11	3,44	15	3,53	26	3,49
3	Medianam. de acuerdo	53	16,56	122	28,71	175	23,49
4	De acuerdo	253	79,06	278	65,41	531	71,28
	Total	320	100	425	100	745	100



De otro lado, el 79% de las personas naturales encuestadas opinan estar de acuerdo plenamente respecto a la imagen positiva de la entidad. Contrario a este dato, el 45% de las personas jurídicas anotaron que la imagen de la entidad es plenamente positiva.

En general, el 60% de los encuestados opina que perciben una imagen positiva de la entidad y tan solo el 8% opina lo contrario. Por lo tanto, el 88% de los encuestados presentan en general una imagen positiva de la entidad.

El reto se encuentra en modificar la opinión de las personas que aún no se encuentran totalmente convencidos de la imagen positiva de la entidad.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	1	0	12	31	44	0	43
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0	2	2	6	10	2	8
3	Servidores Públicos	1	9	36	198	244	9	234
4	Sociedades Supervisadas	6	6	85	201	298	6	286
5	Órganos de Control	1	0	1	6	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	0	1	4	4	9	1	8
8	Contratistas-Proveedores	1	0	9	29	39	0	38
9	Universidades	0	1	1	2	4	1	3
10	Otros	3	7	24	52	86	7	76
Total		13	26	175	531	745	26	706

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	2,27	0,00	27,27	70,45	100	0	100
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	20,00	20,00	60,00	100	20	80



3	Servidores Públicos	0,41	3,69	14,75	81,15	100	3,70	96,30
4	Sociedades Supervisadas	2,01	2,01	28,52	67,45	100	2,05	97,95
5	Órganos de Control	12,50	0,00	12,50	75,00	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	0,00	11,11	44,44	44,44	100	11,11	88,89
8	Contratistas y Proveedores	2,56	0,00	23,08	74,36	100	0	100
9	Universidades	0,00	25,00	25,00	50,00	100	25	75
10	Otros	3,49	8,14	27,91	60,47	100	8,43	91,57
--	Total	1,74	3,49	23,49	71,28	100	3,55	96,45

En resumen,

Se indagó sobre la imagen con que quedan los grupos de interés cuando se contactan con la Superintendencia de Sociedades. Al respecto, se encontró que en el contacto que tienen las personas que conforman los grupos de interés con la entidad, la imagen que queda es positiva, lo que indica que la entidad tiene especial cuidado de atender de forma adecuada a los usuarios. Se evidencia que existe aún un grupo poblacional que opina que están medianamente de acuerdo con esta situación, lo que origina una oportunidad de mejora para lograr un mayor porcentaje de las personas que



al terminar su contacto con la entidad opinan que efectivamente hay una imagen positiva de la atención prestada.

Además, se revisó la opinión sobre el sentimiento que se genera en las personas respecto al sentimiento de cercanía y de amabilidad, las personas que pertenecen a los grupos de interés opinan que efectivamente se encuentra presente pero que no se encuentra en el nivel que se quisiera, debido a que solo casi la mitad de los encuestados están de acuerdo con esta situación. Se evidenció también que las personas naturales tienen una ligera mejor percepción de los sentimientos de cercanía y amigabilidad con la entidad. Se sugiere trabajar por lograr que las personas se sientan con mayor acogida cuando tienen su contacto con la entidad.

Para continuar indagando sobre la satisfacción general con la Superintendencia de Sociedades, se preguntó sobre la imagen que las personas que conforman los grupos de interés tienen respecto a la entidad. Solo algunas personas naturales, opinan que no tienen una imagen positiva de la entidad. En ese mismo sentido, dos (2) puntos porcentuales más que estos, correspondiente a las personas jurídicas que opinan que la imagen de la Superintendencia de Sociedades no es la mejor. De otro lado, el 79% de las personas naturales encuestadas opinan estar de acuerdo plenamente respecto a la imagen positiva de la entidad. Contrario a este dato, el 45% de las personas jurídicas anotaron que la imagen de la entidad es plenamente positiva. En general, más de la mitad de los encuestados opina que perciben una imagen positiva de la entidad y tan solo un grupo reducido opina lo contrario. El reto se encuentra en modificar la opinión de las personas que aún no se encuentran totalmente convencidos de la imagen positiva de la entidad.

Ahora bien, en cuanto a la **Satisfacción General**, los datos se distribuyen a continuación por grupo de interés:

No.	Grupo de Interés	Contacto Inicial		Cercanía y amigabilidad		Imagen positiva		Total	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	0,00	100,00	14,29	85,71	0,00	100,00	4,76	95,24
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	100,00	10,00	90,00	20,00	80,00	10,00	90,00

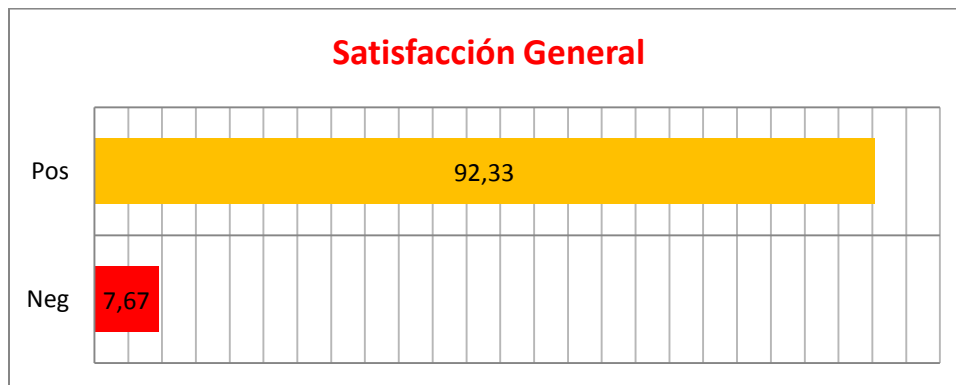
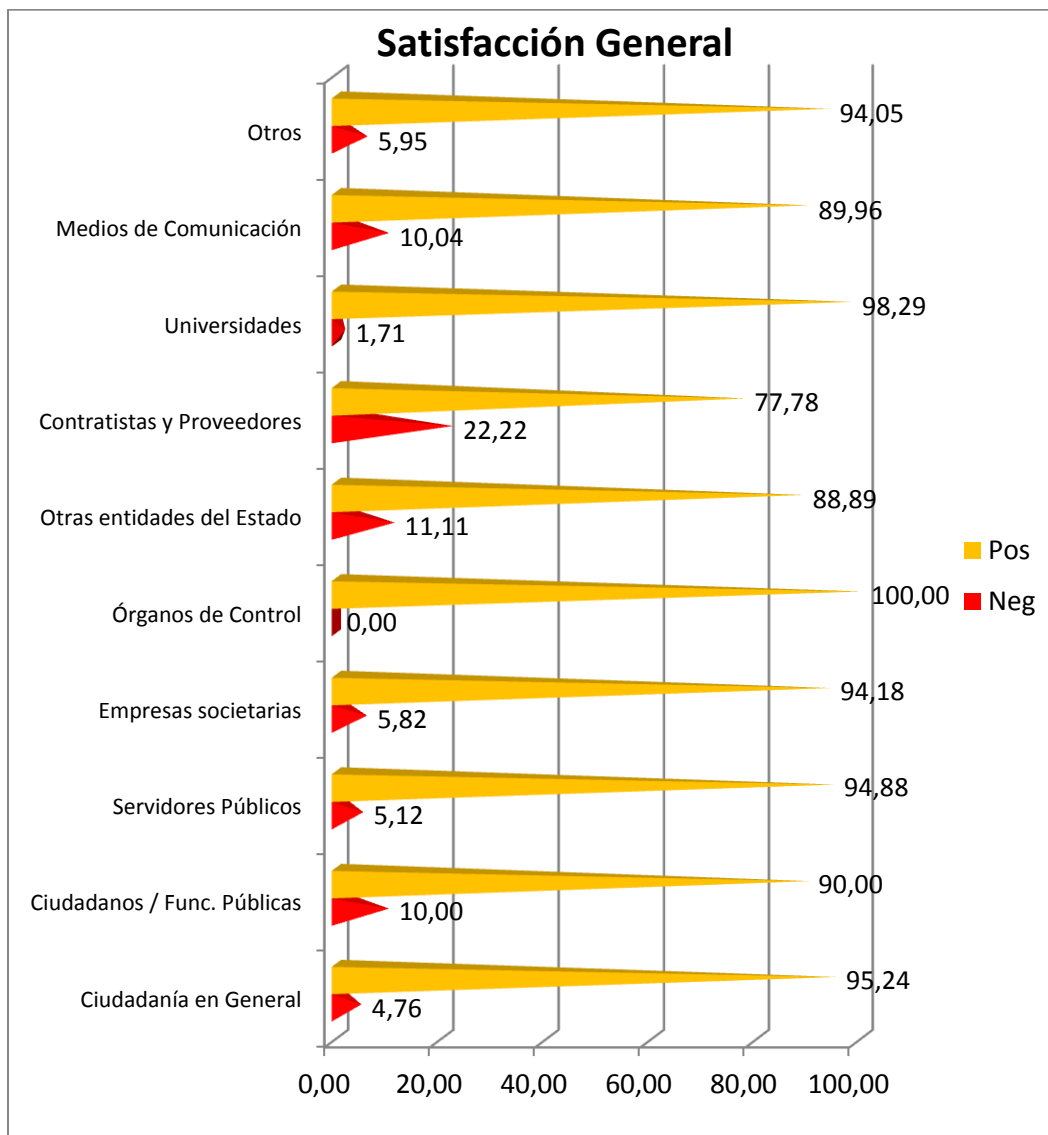


3	Servidores Públicos	2,11	97,89	9,54	90,46	3,70	96,30	5,12	94,88
4	Sociedades Supervisadas	3,74	96,26	11,66	88,34	2,05	97,95	5,82	94,18
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	33,33	66,67	0,00	100,00	11,11	88,89
7	Medios de Comunicación	22,22	77,78	33,33	66,67	11,11	88,89	22,22	77,78
8	Contratistas y Proveedores	0,00	100,00	5,13	94,87	0,00	100,00	1,71	98,29
9	Universidades	0,00	100,00	5,13	94,87	25,00	75,00	10,04	89,96
10	Otros	9,41	90,59	0,00	100,00	8,43	91,57	5,95	94,05
Total		3,57	96,43	11,30	88,70	3,55	96,45	7,67	92,33

El 92% de la muestra encuestada opina que se encuentra satisfecho con la Superintendencia de Sociedades en términos del contacto con la entidad, de cercanía y amigabilidad y de imagen positiva que tiene frente a la entidad.

Tan solo el 8% de la población no se encuentra satisfecho con la entidad.

Los órganos de control, las universidades y la ciudadanía en general, son los grupos de interés que mayor satisfacción tienen respecto a la Superintendencia de Sociedades, mientras que los contratistas y proveedores y otras entidades del Estado son quienes perciben en menor proporción la satisfacción general, sin ser este nivel preocupante. Sin embargo, se evidencia el reto de aumentar la imagen positiva en estos dos (2) grupos de interés, en especial, sin descuidar a los demás grupos. Los datos se distribuyen gráficamente de la siguiente manera:





1.4. Materia 1. Gobernanza de la Entidad

Como ya se ha señalado, son siete (7) las materias que incluyen la responsabilidad social a la luz de la Norma ISO 26000. La responsabilidad social, conforme a la norma citada, es definida como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: (a) tome en consideración los intereses de sus grupos de interés; (b) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y (c) esté integrada en toda la entidad y se lleve a la práctica en sus relaciones¹⁵.

La primera materia es la Gobernanza. Es entendida como el sistema por el cual una entidad toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos¹⁶. Para indagar sobre la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la gobernanza de la entidad, se plantearon dos (2) cuestiones: la percepción sobre la cultura de responsabilidad social que crea la entidad y la percepción sobre la rendición de cuentas. Al respecto, se encontró lo siguiente:

a) Cultura de responsabilidad social

Frente a la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la cultura de responsabilidad social que crea la entidad, se encontró lo siguiente:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	6.56%		21
2 En desacuerdo	4.69%		15
3 Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4 De acuerdo	62.19%		199
Total de respuestas			320

¹⁵ Norma ISO 26000, Cap. 2, Apdo. 2.18.

¹⁶ Norma ISO 26000, Cap. 2, Apdo. 2.13

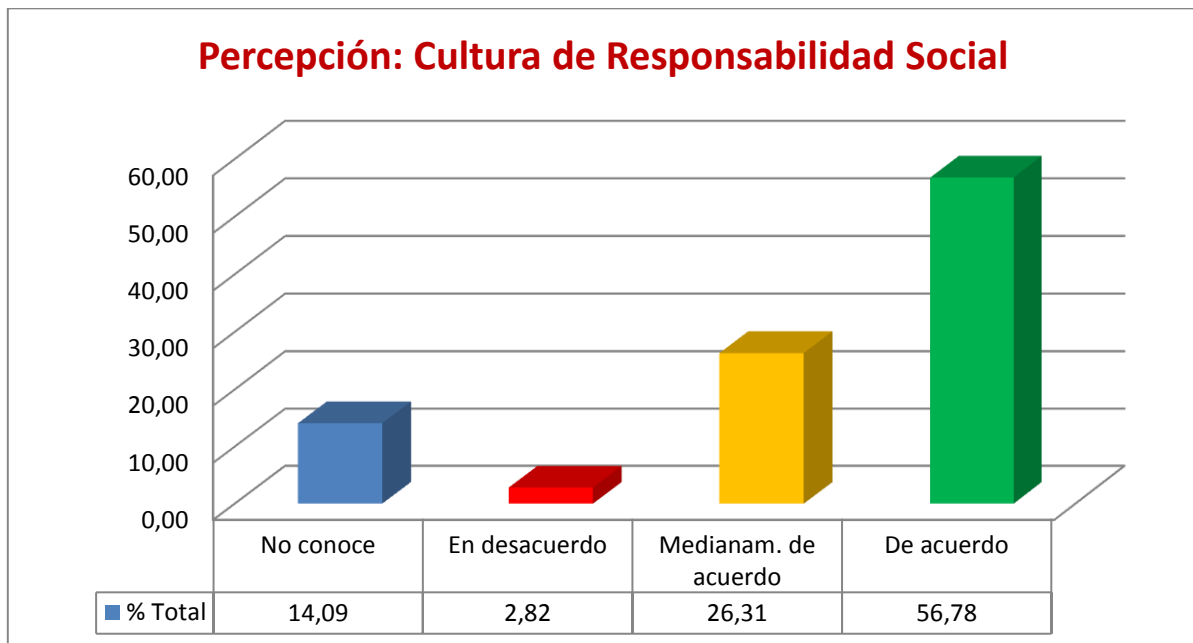


Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	19.76%	84
2 En desacuerdo	1.41%	6
3 Medianamente de acuerdo	26.12%	111
4 De acuerdo	52.71%	224
Total de respuestas		425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	21	6,56	84	19,76	105	14,09
2	En desacuerdo	15	4,69	6	1,41	21	2,82
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	111	26,12	196	26,31
4	De acuerdo	199	62,19	224	52,71	423	56,78
Total		320	100	425	100	745	100





En general, el 57% de las personas encuestadas consideran que efectivamente la Superintendencia de Sociedades crea una cultura de responsabilidad social. Este concepto se encuentra más arraigada en los grupos de interés conformado por personas naturales que en aquellos conformados por personas jurídicas.

Un 14% de las personas encuestadas opina no conocer si la entidad crea o desarrolla una cultura de responsabilidad social y de hecho, son las personas jurídicas quienes menos conocimiento tienen de ello. El mismo nivel de personas tanto de un bloque como del otro, opinan estar medianamente de acuerdo con percibir que la entidad se tenga una cultura de la responsabilidad social. Ahora bien, el reto consiste en dar a conocer a todas las personas que integran los grupos de interés, las acciones que la Superintendencia de Sociedades desarrolla encaminados a crear una cultura de responsabilidad y además los logros obtenidos por esta razón.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	4	2	16	22	44	2	38
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	1	6	10	1	7
3	Servidores Públicos	14	12	64	154	244	12	218
4	Sociedades Supervisadas	56	3	75	164	298	3	239
5	Órganos de Control	3	0	1	4	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	1	2	4	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	3	0	10	26	39	0	36
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	17	2	27	40	86	2	67
Total		105	21	196	423	745	21	619



Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9,09	4,55	36,36	50,00	100	5	95
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	10,00	60,00	100	12,5	87,5
3	Servidores Públicos	5,74	4,92	26,23	63,11	100	5,22	94,78
4	Sociedades Supervisadas	18,79	1,01	25,17	55,03	100	1,24	98,76
5	Órganos de Control	37,50	0,00	12,50	50,00	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	22,22	44,44	100	14,29	85,71
8	Contratistas y Proveedores	7,69	0,00	25,64	66,67	100	0	100
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0	100
10	Otros	19,77	2,33	31,40	46,51	100	2,90	97,10
--	Total	14,09	2,82	26,31	56,78	100	3,28	96,72

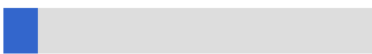


b) Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es el acto administrativo mediante el que los responsables de la gestión de los fondos públicos o cuentadantes informan, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico. Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.

Se indagó sobre la percepción que tienen las personas respecto al hecho que la entidad rinda cuentas de forma clara y periódica. Los datos se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

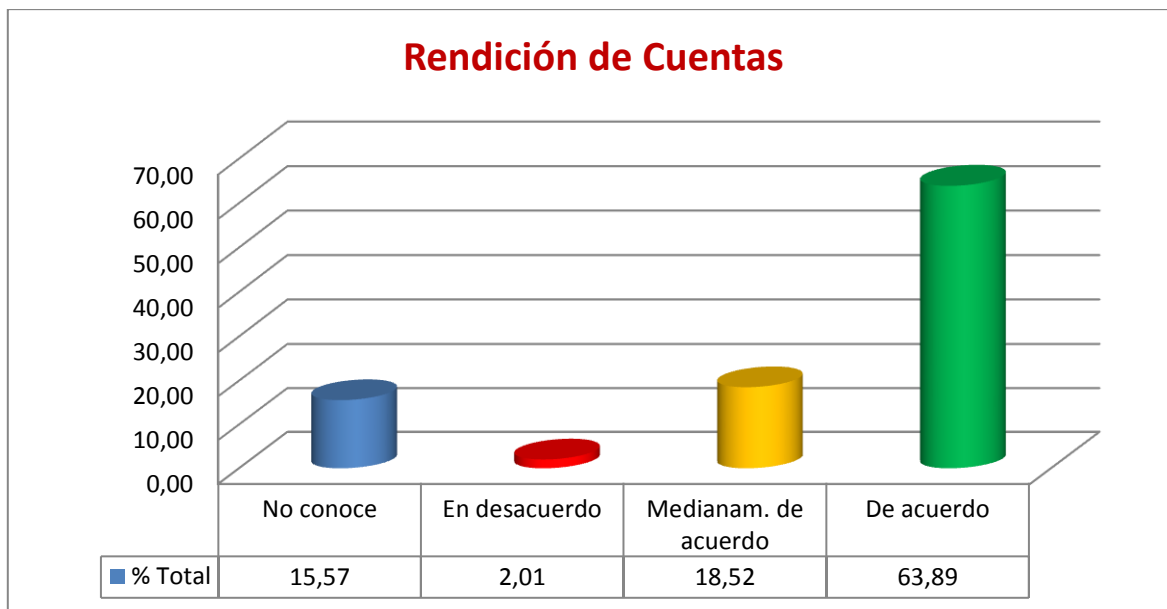
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	9.69%		31
2 En desacuerdo	0.94%		3
3 Medianamente de acuerdo	17.81%		57
4 De acuerdo	71.56%		229
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	20.00%		85
2 En desacuerdo	2.82%		12
3 Medianamente de acuerdo	19.06%		81
4 De acuerdo	58.12%		247
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	31	9,69	85	20,00	116	15,57
2	En desacuerdo	3	0,94	12	2,82	15	2,01
3	Medianam. de acuerdo	57	17,81	81	19,06	138	18,52
4	De acuerdo	229	71,56	247	58,12	476	63,89
	Total	320	100	425	100	745	100



Es claro que las personas que conforman los grupos de interés están de acuerdo en que la Superintendencia de Sociedades efectivamente realiza un proceso de rendición de cuentas y que además se realiza de forma clara y periódica.

Tan solo el 2% opina lo contrario. Esta situación pone de presente la importancia de no solo llevar a cabo las acciones necesarias, sino de darlas a conocer de la manera más expedita. La rendición de cuentas es una de las acciones más contundentes de intercambio de opiniones con los grupos de interés.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	10	2	12	20	44	2	32
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	0	1	8	10	0	9
3	Servidores Públicos	18	1	42	183	244	1	225
4	Sociedades Supervisadas	57	6	58	177	298	6	235
5	Órganos de Control	1	0	0	7	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	1	3	2	3	9	3	5
8	Contratistas-Proveedores	4	1	6	28	39	1	34
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	21	2	15	48	86	2	63
Total		116	15	138	476	745	15	614

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	22,73	4,55	27,27	45,45	100	5,88	94,12
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	0,00	10,00	80,00	100	0	100



3	Servidores Públicos	7,38	0,41	17,21	75,00	100	0,44	99,56
4	Sociedades Supervisadas	19,13	2,01	19,46	59,40	100	2,49	97,51
5	Órganos de Control	12,50	0,00	0,00	87,50	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	11,11	33,33	22,22	33,33	100	37,50	62,50
8	Contratistas y Proveedores	10,26	2,56	15,38	71,79	100	2,86	97,14
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0	100
10	Otros	24,42	2,33	17,44	55,81	100	3,08	96,92
--	Total	15,57	2,01	18,52	63,89	100	2,38	97,62

En resumen,

La Gobernanza es entendida como el sistema por el cual una entidad toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos. Para indagar sobre la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la gobernanza de la entidad, se plantearon dos (2) cuestiones: la percepción sobre la cultura de responsabilidad social que crea la entidad y la percepción sobre la rendición de cuentas. Al respecto, se encontró lo siguiente:

Frente a la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la cultura de responsabilidad social que crea la entidad, se encontró que en general, las personas encuestadas consideran que efectivamente la Superintendencia de Sociedades crea una



cultura de responsabilidad social. Este concepto se encuentra más arraigada en los grupos de interés conformado por personas naturales que en aquellos conformados por personas jurídicas. En un grupo minoritario de personas encuestadas que opina no conocer si la entidad crea o desarrolla una cultura de responsabilidad social y de hecho, son las personas jurídicas quienes menos conocimiento tienen de ello. El mismo nivel de personas tanto de un bloque como del otro, opinan estar medianamente de acuerdo con percibir que la entidad se tenga una cultura de la responsabilidad social. Ahora bien, el reto consiste en dar a conocer a todas las personas que integran los grupos de interés, las acciones que la Superintendencia de Sociedades desarrolla encaminados a crear una cultura de responsabilidad y además los logros obtenidos por esta razón.

Respecto a la rendición de cuentas que es un acto administrativo mediante el que los responsables de la gestión de los fondos públicos o cuentadantes informan, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico, se encontró que es claro que las personas que conforman los grupos de interés están de acuerdo en que la Superintendencia de Sociedades efectivamente realiza un proceso de rendición de cuentas y que además se realiza de forma clara y periódica. Esta situación pone de presente la importancia de no solo llevar a cabo las acciones necesarias, sino de darlas a conocer de la manera más expedita. La rendición de cuentas es una de las acciones más contundentes de intercambio de opiniones con los grupos de interés.

Ahora bien, en cuanto a la **Gobernanza de la Entidad**, los datos se distribuyen a continuación por grupo de interés:

No.	Grupo de Interés	Cultura de corresponsabilidad		Rendición de cuentas		Total	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	5,00	95,00	5,88	94,12	5,44	94,56
2	Ciudadanos / Func. Públicas	12,50	87,50	0,00	100,00	6,25	93,75
3	Servidores Públicos	5,22	94,78	0,44	99,56	2,83	97,17

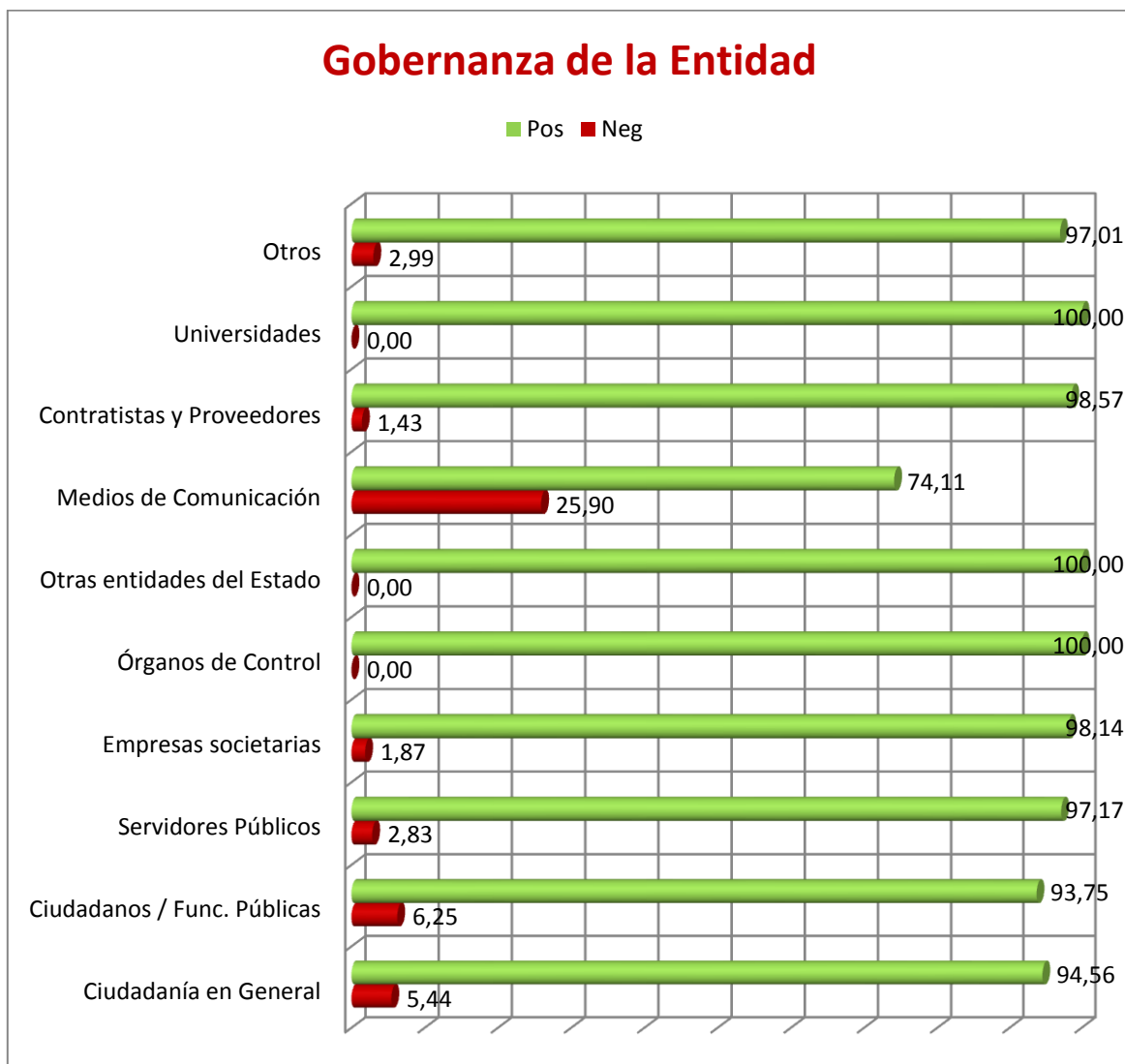
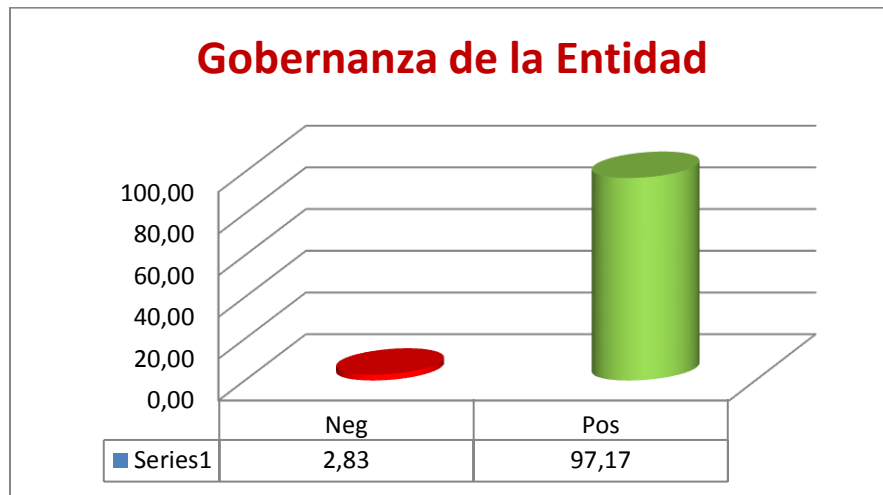


4	Sociedades Supervisadas	1,24	98,76	2,49	97,51	1,87	98,14
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	14,29	85,71	37,50	62,50	25,90	74,11
8	Contratistas y Proveedores	0,00	100,00	2,86	97,14	1,43	98,57
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	2,90	97,10	3,08	96,92	2,99	97,01
Total		3,28	96,72	2,38	97,62	2,83	97,17

El 97% de los encuestados opina que efectivamente la Superintendencia de Sociedades cuenta con un sistema por el cual toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos. En este sentido, se evidencia que las personas opinan que la entidad cuenta con una cultura de responsabilidad social y que además, despliega acciones para llevar a cabo un proceso de rendición de cuentas.

Los contratistas y los proveedores son los grupos de interés que menos se encuentran satisfechos con este aspecto, pese a que no se considera preocupante el nivel encontrado, debido a que buena parte de ellos se encuentran a gusto con la gobernanza de la entidad. Se pone de manifiesto nuevamente, la necesidad de generar una adecuada comunicación de las acciones que desarrolla la Superintendencia y que llegue a todos los grupos de interés.

Los datos se distribuyen gráficamente de la siguiente manera:



1.5. 2. Derechos Humanos

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido¹⁷. Pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley...) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación o a un salario digno). Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los ubican por encima de cualquier otro derecho:

- son inherentes a la persona: se nace con ellos,
- son inalienables: nadie puede renunciar a ellos, ni despojar de ellos a otro,
- son universales: todo individuo posee estos derechos, independientemente de su lugar de nacimiento, cultura, raza, religión, etc.,
- son indivisibles: debe atenderse a todos por igual, no cabe priorizar entre derechos,
- son interdependientes: la afectación de uno tiene impactos en el resto.

La Norma ISO 26000 indica lo que las entidades deben hacer para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos. La Guía identifica ocho (8) asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- a) **Debida diligencia:** Se recomienda asegurar que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos.
- b) **Situaciones de riesgo para los derechos humanos:** la Guía destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.
- c) **Evitar la complicidad:** Se recomienda evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).

¹⁷ Argandoña, Antonio; Isea Silva, Ricardo. (2011) ISO 26000. Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones. IESE Business School. Universidad de Navarra.



- d) Resolución de reclamaciones: Aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, se sugiere poner a disposición de los grupos de interés y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
- e) Discriminación y grupos vulnerables: Se sugiere hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
- f) Derechos civiles y políticos: Se sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso, entre otros.
- g) Derechos económicos, sociales y culturales: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
- h) Principios y derechos fundamentales en el trabajo: Se recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:



a) Asunto 1: Debida Diligencia

Para responder a lo indicado en la Norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la Superintendencia de Sociedades actúa de forma oportuna frente a casos donde haya presunta violación de derechos.

Frente a la frase: *Se actúa de forma oportuna frente a casos donde haya presunta violación de derechos*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

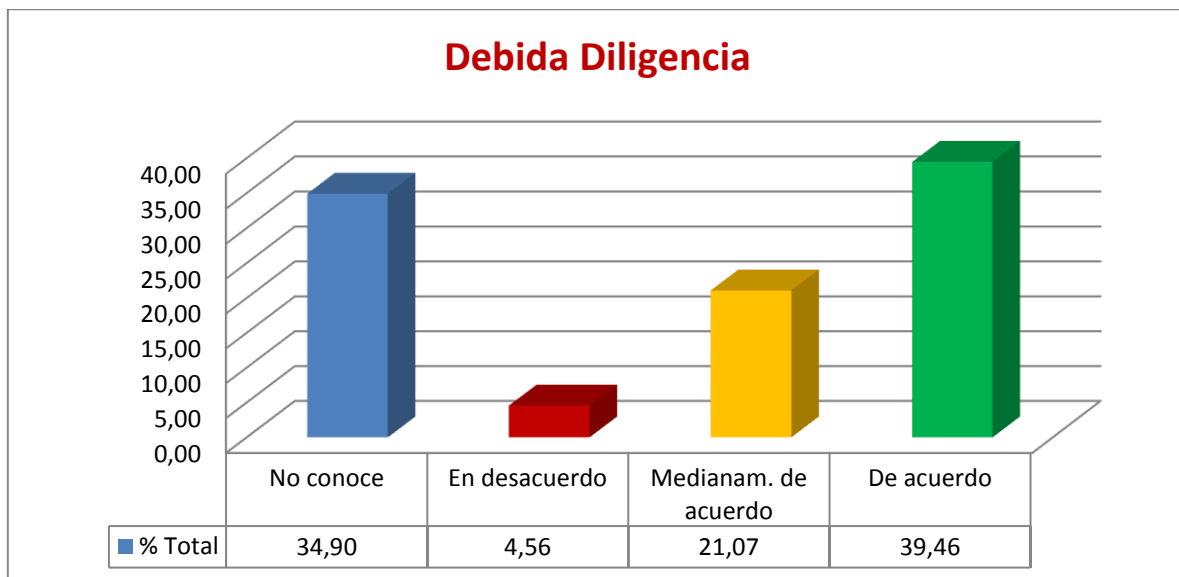
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	28.75%		92
2 En desacuerdo	5.94%		19
3 Medianamente de acuerdo	18.44%		59
4 De acuerdo	46.88%		150
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	39.53%		168
2 En desacuerdo	3.53%		15
3 Medianamente de acuerdo	23.06%		98
4 De acuerdo	33.88%		144
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	92	28,75	168	39,53	260	34,90
2	En desacuerdo	19	5,94	15	3,53	34	4,56
3	Medianam. de acuerdo	59	18,44	98	23,06	157	21,07
4	De acuerdo	150	46,88	144	33,88	294	39,46
	Total	320	100	425	100	745	100



Llama la atención que el 35% de los encuestados no conoce el compromiso de la Superintendencia de Sociedades en el sentido de que la entidad actúa de forma oportuna frente a los casos de presunta vulneración de derechos. Es comprensible en el sentido de que son las personas jurídicas quienes mayoritariamente dicen no conocer este aspecto de la realidad organizacional.

El hecho de no conocer una realidad que determine la oportunidad de actuar frente a casos de presunta vulneración de derechos, no indica que no se desplieguen acciones en este sentido. Podría implicar que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	17	6	10	11	44	6	21
2	Ciudadanos / Func. Públicas	6	0	2	2	10	0	4
3	Servidores Públicos	62	13	42	127	244	13	169
4	Sociedades Supervisadas	121	8	69	100	298	8	169
5	Órganos de Control	4	1	1	2	8	1	3
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	3	2	2	2	9	2	4
8	Contratistas-Proveedores	12	1	10	16	39	1	26
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	31	3	21	31	86	3	52
Total		260	34	157	294	745	34	451

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	38,64	13,64	22,73	25,00	100	22,22	77,78
2	Ciudadanos / Func. Públicas	60,00	0,00	20,00	20,00	100	0	100



3	Servidores Públicos	25,41	5,33	17,21	52,05	100	7,14	92,86
4	Sociedades Supervisadas	40,60	2,68	23,15	33,56	100	4,52	95,48
5	Órganos de Control	50,00	12,50	12,50	25,00	100	25	75
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	33,33	22,22	22,22	22,22	100	33,33	66,67
8	Contratistas-Proveedores	30,77	2,56	25,64	41,03	100	3,70	96,30
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0	100
10	Otros	36,05	3,49	24,42	36,05	100	5,45	94,55
--	Total	34,90	4,56	21,07	39,46	100	7,01	92,99



b) Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Con el fin de indagar sobre las situaciones de riesgo para los derechos humanos, se revisó la percepción que tienen los grupos de interés sobre el respeto que guarda la entidad con respecto a los derechos humanos.

Frente a la frase: *“Se percibe que la entidad es respetuosa de los derechos Humanos”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

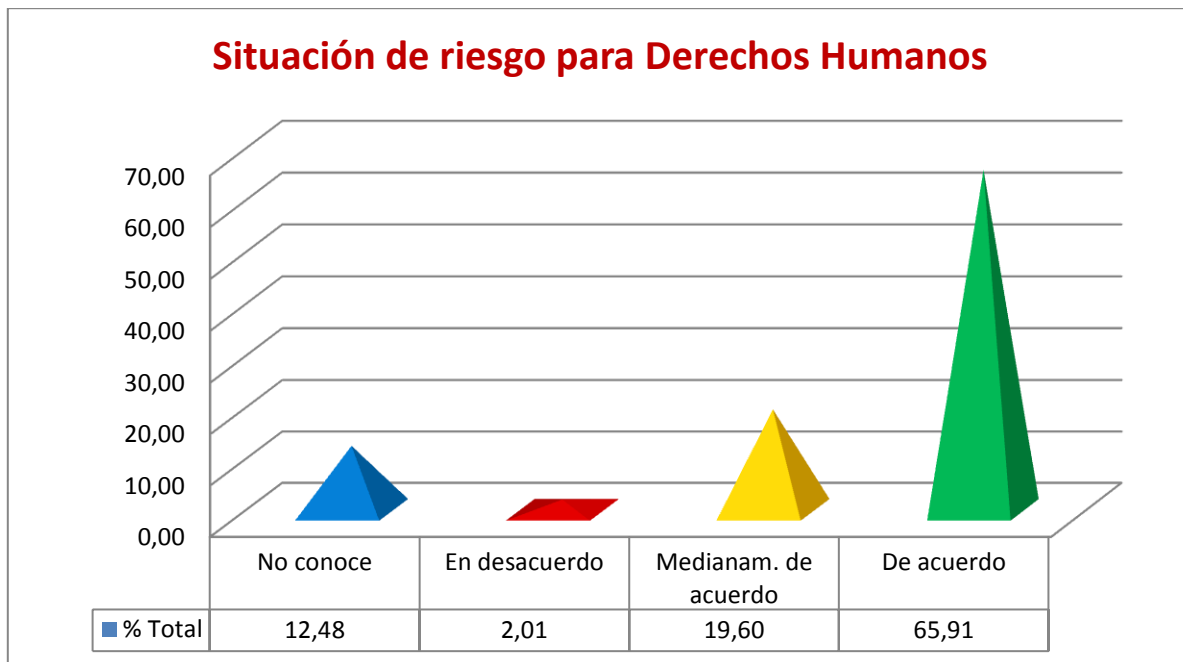
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	7.19%		23
2 En desacuerdo	3.12%		10
3 Medianamente de acuerdo	19.69%		63
4 De acuerdo	70.00%		224
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.47%		70
2 En desacuerdo	1.18%		5
3 Medianamente de acuerdo	19.53%		83
4 De acuerdo	62.82%		267
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	23	7,19	70	16,47	93	12,48
2	En desacuerdo	10	3,13	5	1,18	15	2,01
3	Medianam. de acuerdo	63	19,69	83	19,53	146	19,60
4	De acuerdo	224	70,00	267	62,82	491	65,91
	Total	320	100	425	100	745	100



Es importante identificar situaciones que atenten contra los derechos humano e implementar medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos. En este sentido, el 39% de los encuestados opinan que efectivamente la entidad vela por los derechos humanos y que además despliega acciones para proteger estos derechos. Un grupo reducido del 2% no está de acuerdo con esta situación.

Debido a que hay un 21% de los encuestados que se encuentran medianamente de acuerdo con esta situación, se insta a la entidad a divulgar en debida forma todas las acciones que se desarrollan en dirección al compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	6	0	15	23	44	0	38
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	0	7	10	1	7
3	Servidores Públicos	13	9	45	177	244	9	222
4	Sociedades Supervisadas	50	3	53	192	298	3	245
5	Órganos de Control	2	0	1	5	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	1	1	3	4	9	1	7
8	Contratistas-Proveedores	5	0	9	25	39	0	34
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	11	1	19	55	86	1	74
Total		93	15	146	491	745	15	637

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	13,64	0,00	34,09	52,27	100	0	100
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	0,00	70,00	100	12,5	87,5



3	Servidores Públicos	5,33	3,69	18,44	72,54	100	3,90	96,10
4	Sociedades Supervisadas	16,78	1,01	17,79	64,43	100	1,21	98,79
5	Órganos de Control	25,00	0,00	12,50	62,50	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	11,11	11,11	33,33	44,44	100	12,50	87,50
8	Contratistas-Proveedores	12,82	0,00	23,08	64,10	100	0	100
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0	100
10	Otros	12,79	1,16	22,09	63,95	100	1,33	98,67
--	Total	12,48	2,01	19,60	65,91	100	2,30	97,70

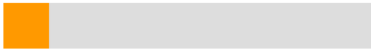


c) Asunto 3: Evitar la complicidad

Para revisar la opinión de los grupos de interés respecto a evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos por parte de la Superintendencia de Sociedades, desde el punto de vista de complicidad directa como tácita, se indagó sobre este aspecto, encontrando lo que a continuación se describe.

Frente a la frase: “*Se busca a toda costa, evitar cualquier acto que viole los derechos humanos*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

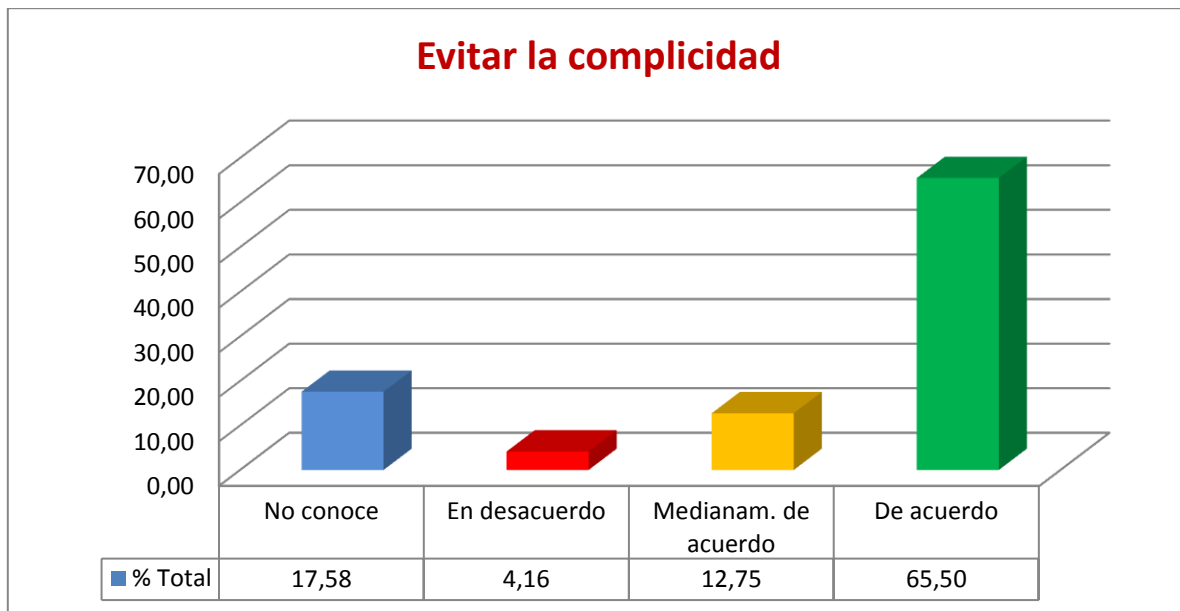
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	5.62%		18
3 Medianamente de acuerdo	12.81%		41
4 De acuerdo	69.06%		221
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	21.41%		91
2 En desacuerdo	3.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	12.71%		54
4 De acuerdo	62.82%		267
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	91	21,41	131	17,58
2	En desacuerdo	18	5,63	13	3,06	31	4,16
3	Medianam. de acuerdo	41	12,81	54	12,71	95	12,75
4	De acuerdo	221	69,06	267	62,82	488	65,50
	Total	320	100	425	100	745	100



El 65% de los encuestados están de acuerdo con el hecho de que la Superintendencia de Sociedades efectivamente evita cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. El 18% de los encuestados desconoce las prácticas de la Superintendencia de Sociedades en materia de derechos humanos en cuanto a evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).

Un grupo reducido del 4% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con esta situación. Los grupos de interés de ciudadanía en general, medios de comunicación y ciudadanos con funciones públicas son los grupos que aportan a este porcentaje.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9	5	12	18	44	5	30
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0	1	2	7	10	1	9
3	Servidores Públicos	29	12	26	177	244	12	203
4	Sociedades Supervisadas	67	10	38	183	298	10	221
5	Órganos de Control	0	0	0	8	8	0	8
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	1	2	4	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	5	0	5	29	39	0	34
9	Universidades	2	0	1	1	4	0	2
10	Otros	16	2	9	59	86	2	68
Total		131	31	95	488	745	31	583

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	20,45	11,36	27,27	40,91	100	14,29	85,71
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	10,00	20,00	70,00	100	10	90



3	Servidores Públicos	11,89	4,92	10,66	72,54	100	5,58	94,42
4	Sociedades Supervisadas	22,48	3,36	12,75	61,41	100	4,33	95,67
5	Órganos de Control	0,00	0,00	0,00	100,00	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0	100
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	22,22	44,44	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	12,82	0,00	12,82	74,36	100	0	100
9	Universidades	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0	100
10	Otros	18,60	2,33	10,47	68,60	100	2,86	97,14
--	Total	17,58	4,16	12,75	65,50	100	5,05	94,95



d) Asunto 4: Resolución de reclamaciones

Respecto a la opinión de los grupos de interés sobre la acción de la entidad para poner a su disposición mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación, se encontró lo siguiente:

Frente a la frase: “*Existe un mecanismo claro para denunciar abusos*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

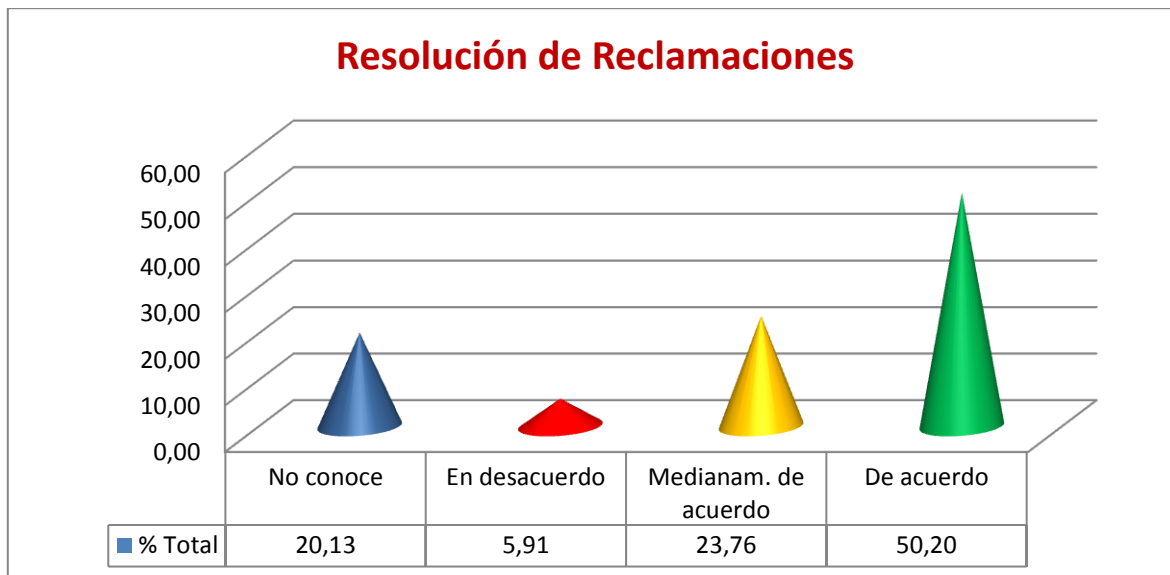
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.19%		39
2 En desacuerdo	8.12%		26
3 Medianamente de acuerdo	23.12%		74
4 De acuerdo	56.56%		181
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	26.12%		111
2 En desacuerdo	4.24%		18
3 Medianamente de acuerdo	24.24%		103
4 De acuerdo	45.41%		193
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	39	12,19	111	26,12	150	20,13
2	En desacuerdo	26	8,13	18	4,24	44	5,91
3	Medianam. de acuerdo	74	23,13	103	24,24	177	23,76
4	De acuerdo	181	56,56	193	45,41	374	50,20
	Total	320	100	425	100	745	100



Es claro que las personas encuestadas opinan que la entidad cuenta con un proceso para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación en caso de que se encuentren dificultades frente a los derechos humanos.

Es claro que hay un importante grupo de personas que suman el 20% del total de los encuestados que indican no conocer que exista un proceso de resolución de reclamaciones y tan solo el 6% de los encuestados opinan que no existe un proceso para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.

Otras entidades del estado y las universidades son los grupos de interés que no se encuentran de acuerdo con que la entidad tenga un proceso de resolución de reclamaciones.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	7	6	13	18	44	6	31
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	2	5	10	1	7
3	Servidores Públicos	29	19	55	141	244	19	196
4	Sociedades Supervisadas	80	10	72	136	298	10	208
5	Órganos de Control	1	1	0	6	8	1	6
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	2	0	3	4	9	0	7
8	Contratistas-Proveedores	3	1	8	27	39	1	35
9	Universidades	2	1	1	0	4	1	1
10	Otros	24	4	23	35	86	4	58
Total		150	44	177	374	745	44	551

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	15,91	13,64	29,55	40,91	100	16,2162	83,7838
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	20,00	50,00	100	12,5	87,5



3	Servidores Públicos	11,89	7,79	22,54	57,79	100	8,84	91,16
4	Sociedades Supervisadas	26,85	3,36	24,16	45,64	100	4,59	95,41
5	Órganos de Control	12,50	12,50	0,00	75,00	100	14,2857	85,7143
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,3333	66,6667
7	Medios de Comunicación	22,22	0,00	33,33	44,44	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	7,69	2,56	20,51	69,23	100	2,77778	97,2222
9	Universidades	50,00	25,00	25,00	0,00	100	50	50
10	Otros	27,91	4,65	26,74	40,70	100	6,45	93,55
--	Total	20,13	5,91	23,76	50,20	100	7,39	92,61



e) Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

La entidad debe hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.). En este sentido, los grupos de interés conformados por personas naturales presentan mayoritariamente, adultos mayores, teniendo de presente que el número no es alto.

Frente a la frase: “Se garantizan los derechos humanos, en especial de grupos vulnerados”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.25%		52
2 En desacuerdo	6.88%		22
3 Medianamente de acuerdo	23.75%		76
4 De acuerdo	53.12%		170
Total de respuestas			320

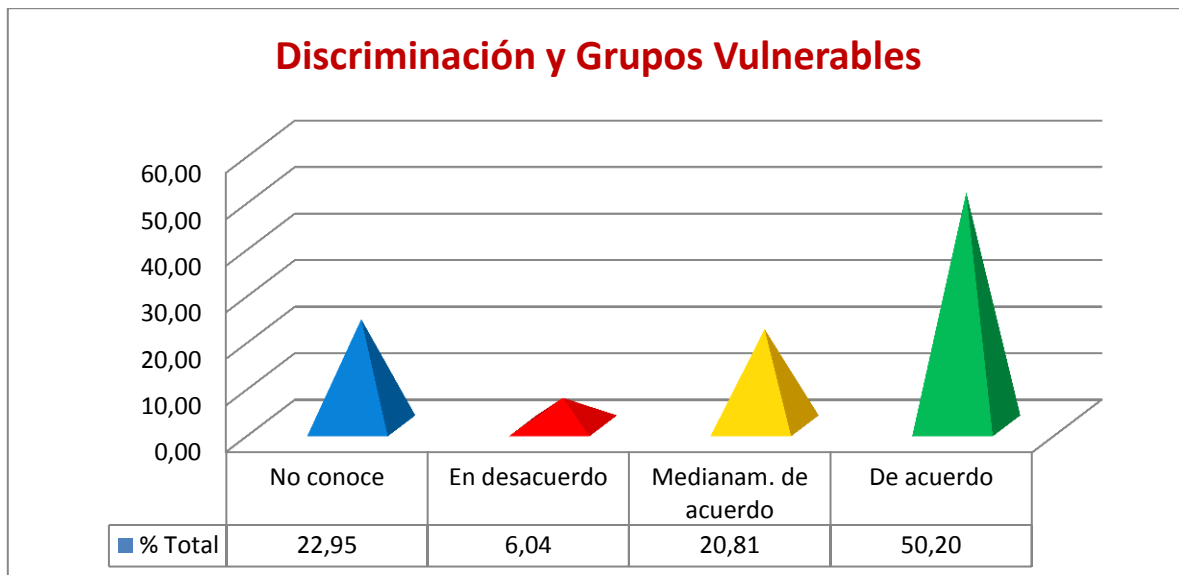
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	28.00%		119
2 En desacuerdo	5.41%		23
3 Medianamente de acuerdo	18.59%		79
4 De acuerdo	48.00%		204
Total de respuestas			425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	52	16,25	119	28,00	171	22,95
2	En desacuerdo	22	6,88	23	5,41	45	6,04
3	Medianam. de acuerdo	76	23,75	79	18,59	155	20,81
4	De acuerdo	170	53,13	204	48,00	374	50,20
	Total	320	100	425	100	745	100



La mitad de las personas encuestadas pertenecientes a los grupos de interés, están de acuerdo en que la Superintendencia de Sociedades garantiza los derechos a las personas que pertenecen a grupos vulnerables. Tan solo el 6% de los encuestados opinan no estar de acuerdo con esta situación.

De otra parte, un 23% de los encuestados desconoce si efectivamente la entidad garantiza los derechos de las personas en especial aquellas que pertenecen a grupos de poblaciones tradicionalmente vulnerables.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	8	5	17	14	44	5	31
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	3	4	10	1	7
3	Servidores Públicos	39	15	50	140	244	15	190
4	Sociedades Supervisadas	86	11	55	146	298	11	201
5	Órganos de Control	2	0	1	5	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	1	1	0	1	3	1	1
7	Medios de Comunicación	2	2	2	3	9	2	5
8	Contratistas-Proveedores	7	3	9	20	39	3	29
9	Universidades	2	2	0	0	4	2	0
10	Otros	22	5	18	41	86	5	59
Total		171	45	155	374	745	45	529

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18,18	11,36	38,64	31,82	100	13,8889	86,1111
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	30,00	40,00	100	12,5	87,5



3	Servidores Públicos	15,98	6,15	20,49	57,38	100	7,32	92,68
4	Sociedades Supervisadas	28,86	3,69	18,46	48,99	100	5,19	94,81
5	Órganos de Control	25,00	0,00	12,50	62,50	100	0	100
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50	50
7	Medios de Comunicación	22,22	22,22	22,22	33,33	100	28,57	71,43
8	Contratistas-Proveedores	17,95	7,69	23,08	51,28	100	9,375	90,625
9	Universidades	50,00	50,00	0,00	0,00	100	100	0
10	Otros	25,58	5,81	20,93	47,67	100	7,81	92,19
--	Total	22,95	6,04	20,81	50,20	100	7,84	92,16

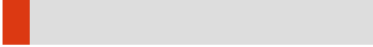
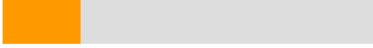


f) Asunto 6: Derechos Civiles y Políticos

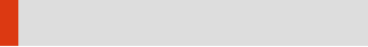
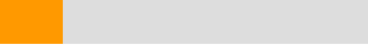
La Superintendencia de Sociedades, conforme a la Norma ISO 26000 debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso, entre otros.

Frente a la frase: “*Se respetan los derechos civiles y políticos de todos*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

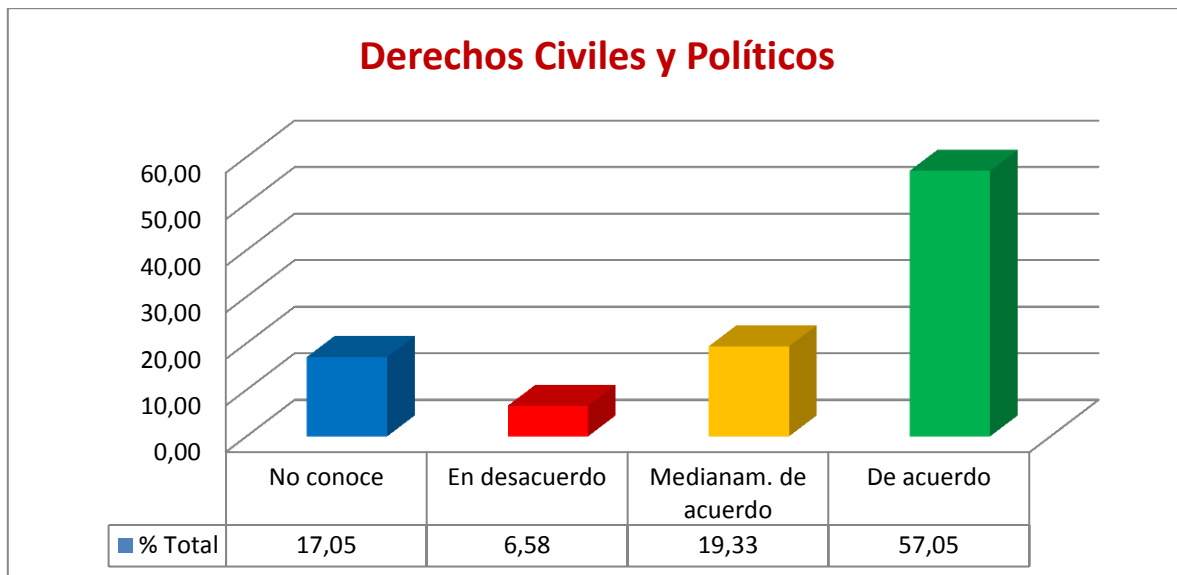
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	11.25%		36
2 En desacuerdo	7.50%		24
3 Medianamente de acuerdo	21.25%		68
4 De acuerdo	60.00%		192
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	21.41%		91
2 En desacuerdo	5.88%		25
3 Medianamente de acuerdo	17.88%		76
4 De acuerdo	54.82%		233
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	36	11,25	91	21,41	127	17,05
2	En desacuerdo	24	7,50	25	5,88	49	6,58
3	Medianam. de acuerdo	68	21,25	76	17,88	144	19,33
4	De acuerdo	192	60,00	233	54,82	425	57,05
	Total	320	100	425	100	745	100



El 57% de los encuestados opinan que en efecto, la Superintendencia de Sociedades identifica los derechos civiles y políticos y hace lo posible por respetarlos e incluso por garantizarlos. Llama la atención que aproximadamente el mismo porcentaje de encuestados afirma no conocer sobre esta situación, y estar medianamente de acuerdo con el reconocimiento de los derechos civiles y políticos.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9	6	14	15	44	6	29
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	1	2	3	10	1	5
3	Servidores Públicos	21	15	48	160	244	15	208
4	Sociedades Supervisadas	67	14	57	160	298	14	217
5	Órganos de Control	2	0	0	6	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	2	1	3	3	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	4	4	8	23	39	4	31
9	Universidades	2	0	1	1	4	0	2
10	Otros	16	7	11	52	86	7	63
Total		127	49	144	425	745	49	569

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	20,45	13,64	31,82	34,09	100	17,14	82,86
2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	10,00	20,00	30,00	100	16,67	83,33



3	Servidores Públicos	8,61	6,15	19,67	65,57	100	6,73	93,27
4	Sociedades Supervisadas	22,48	4,70	19,13	53,69	100	6,06	93,94
5	Órganos de Control	25,00	0,00	0,00	75,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	33,33	33,33	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	10,26	10,26	20,51	58,97	100	11,43	88,57
9	Universidades	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	18,60	8,14	12,79	60,47	100	10,00	90,00
--	Total	17,05	6,58	19,33	57,05	100	7,93	92,07

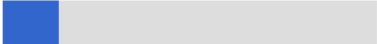
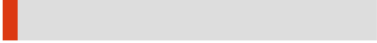


g) Asunto 7: Derechos Económicos, Sociales y Culturales

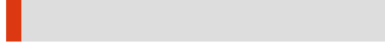
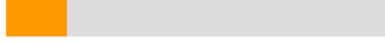
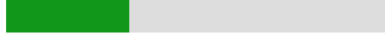
La Superintendencia de Sociedades debería identificar los derechos económicos, sociales y culturales, consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, entre otros.

Frente a la frase: “Se garantiza el derecho a la educación, la salud y la alimentación”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

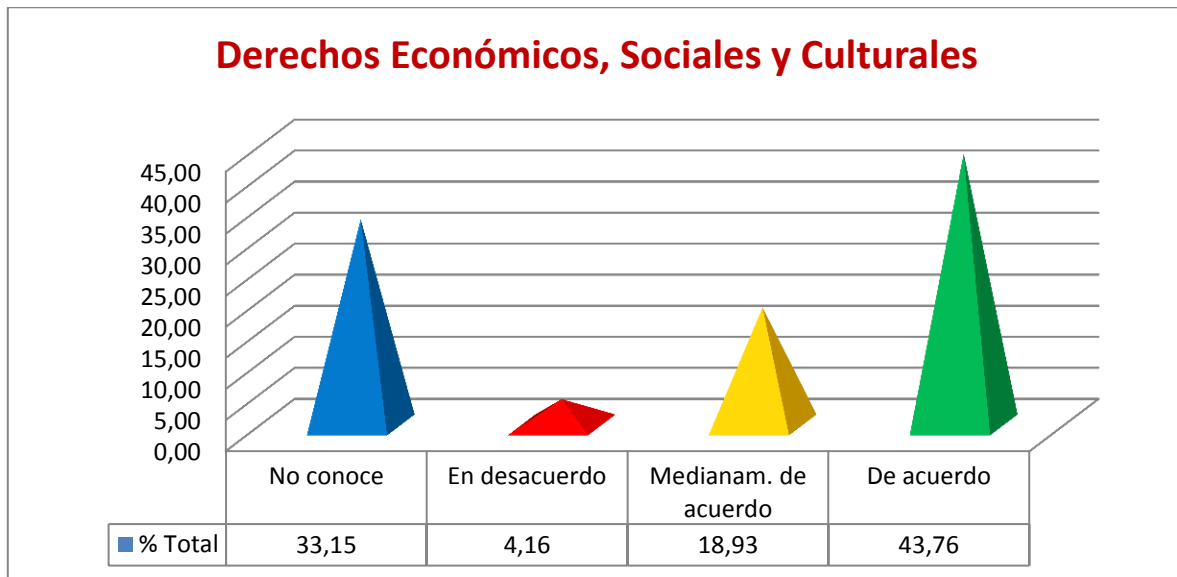
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	15.00%		48
2 En desacuerdo	4.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	22.50%		72
4 De acuerdo	58.44%		187
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	46.82%		199
2 En desacuerdo	4.24%		18
3 Medianamente de acuerdo	16.24%		69
4 De acuerdo	32.71%		139
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	48	15,00	199	46,82	247	33,15
2	En desacuerdo	13	4,06	18	4,24	31	4,16
3	Medianam. de acuerdo	72	22,50	69	16,24	141	18,93
4	De acuerdo	187	58,44	139	32,71	326	43,76
	Total	320	100	425	100	745	100



Un porcentaje importante de los encuestados (33%) opina no conocer sobre el asunto de la responsabilidad de la garantía de los derechos a la educación, la salud y la alimentación. La situación de desconocimiento puede ser dada a la particularidad de la afirmación, dado que los asuntos particulares lo conocen usualmente las personas que hacen parte de la organización. De hecho, las personas que afirman estar de acuerdo con el asunto, son aquellos que hacen parte de la entidad como servidores públicos.

Precisamente por ello, un poco menos de la mitad opina estar de acuerdo en esta garantía de derechos económicos, sociales y culturales.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	22	3	11	8	44	3	19
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	0	2	3	10	0	5
3	Servidores Públicos	18	9	53	164	244	9	217
4	Sociedades Supervisadas	137	10	55	96	298	10	151
5	Órganos de Control	5	1	0	2	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	3	2	1	3	9	2	4
8	Contratistas-Proveedores	10	4	7	18	39	4	25
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	43	2	12	29	86	2	41
Total		247	31	141	326	745	31	467

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	50,00	6,82	25,00	18,18	100	13,64	86,36
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	0,00	20,00	30,00	100	0,00	100,00



3	Servidores Públicos	7,38	3,69	21,72	67,21	100	3,98	96,02
4	Sociedades Supervisadas	45,97	3,36	18,46	32,21	100	6,21	93,79
5	Órganos de Control	62,50	12,50	0,00	25,00	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	33,33	22,22	11,11	33,33	100	33,33	66,67
8	Contratistas-Proveedores	25,64	10,26	17,95	46,15	100	13,79	86,21
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	50,00	2,33	13,95	33,72	100	4,65	95,35
--	Total	33,15	4,16	18,93	43,76	100	6,22	93,78



h) Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

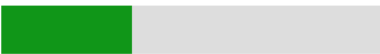
La Norma ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.

Frente a esta situación, los encuestados opinan lo que a continuación se describe.

Personas Naturales

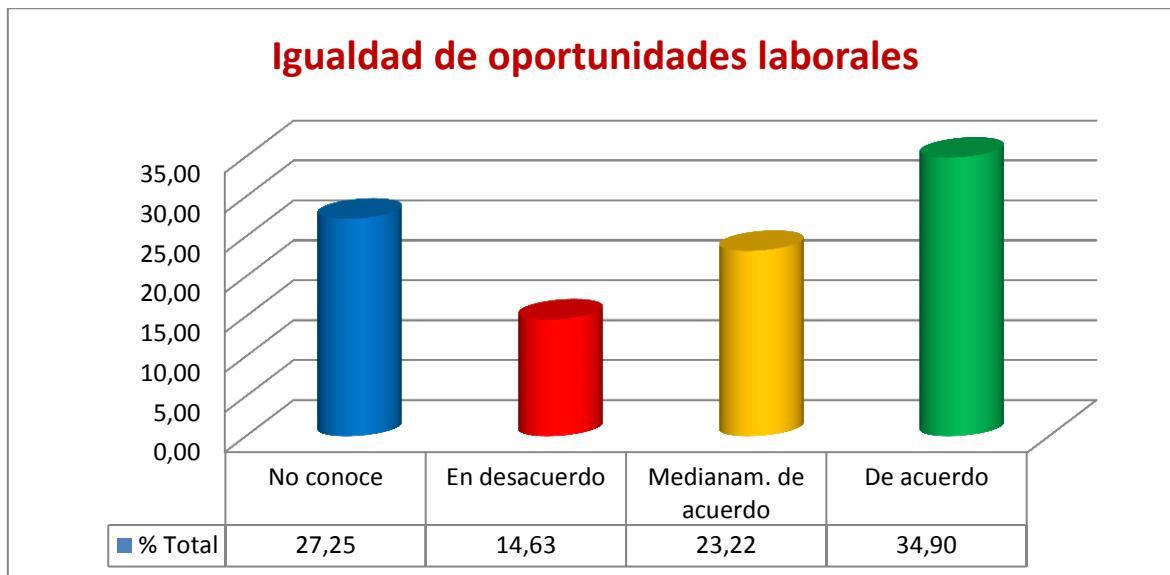
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	27.50%		88
3 Medianamente de acuerdo	24.69%		79
4 De acuerdo	35.31%		113
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	38.35%		163
2 En desacuerdo	4.94%		21
3 Medianamente de acuerdo	22.12%		94
4 De acuerdo	34.59%		147
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	163	38,35	203	27,25
2	En desacuerdo	88	27,50	21	4,94	109	14,63
3	Medianam. de acuerdo	79	24,69	94	22,12	173	23,22
4	De acuerdo	113	35,31	147	34,59	260	34,90
	Total	320	100	425	100	745	100



Los datos se distribuyen conforme el conocimiento que tienen las personas de la organización. Es así como el 15% de los encuestados opina no estar de acuerdo con que en la entidad se tengan igualdad de oportunidades laborales. Solo el 35% de las personas opinan que efectivamente en la entidad se goza de igualdad de oportunidades y estas personas son aquellas que pertenecen al grupo de interés de servidores públicos. Unido este porcentaje al 23% de aquellos que están medianamente de acuerdo, se obtiene un 57% de los encuestados que están de acuerdo con el asunto analizado.

Llama la atención que el grupo de personas que opina no estar de acuerdo que en la entidad haya oportunidades iguales en el campo laboral, está conformado, entre otros por las entidades de control.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	17	9	11	7	44	9	18
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	2	3	2	10	2	5
3	Servidores Públicos	14	74	63	93	244	74	156
4	Sociedades Supervisadas	116	10	70	102	298	10	172
5	Órganos de Control	3	1	1	3	8	1	4
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	1	3	2	3	9	3	5
8	Contratistas-Proveedores	10	4	8	17	39	4	25
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	35	6	15	30	86	6	45
Total		203	109	173	260	745	109	433

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	38,64	20,45	25,00	15,91	100	33,33	66,67
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	20,00	30,00	20,00	100	28,57	71,43



3	Servidores Públicos	5,74	30,33	25,82	38,11	100	32,17	67,83
4	Sociedades Supervisadas	38,93	3,36	23,49	34,23	100	5,49	94,51
5	Órganos de Control	37,50	12,50	12,50	37,50	100	20,00	80,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	11,11	33,33	22,22	33,33	100	37,50	62,50
8	Contratistas-Proveedores	25,64	10,26	20,51	43,59	100	13,79	86,21
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	40,70	6,98	17,44	34,88	100	11,76	88,24
--	Total	27,25	14,63	23,22	34,90	100	20,11	79,89



En resumen,

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos.

Respecto al Asunto 1, Debida Diligencia, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la Superintendencia de Sociedades actúa de forma oportuna frente a casos donde haya presunta violación de derechos. Llama la atención que un mediano porcentaje de los encuestados no conoce el compromiso con la Superintendencia de Sociedades en el sentido de que la entidad actúa de forma oportuna frente a los casos de presunta vulneración de derechos. Es comprensible en el sentido de que son las personas jurídicas quienes mayoritariamente dicen no conocer este aspecto de la realidad organizacional. El hecho de no conocer una realidad que determine la oportunidad de actuar frente a casos de presunta vulneración de derechos, no indica que no se desplieguen acciones en este sentido. Podría implicar que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades.

Respecto al Asunto 2, Situaciones de riesgo para los derechos humanos, se indagó sobre las situaciones de riesgo para los derechos humanos, revisando la percepción que tienen los grupos de interés sobre el respeto que guarda la entidad con respecto a los derechos humanos. En este aspecto, es importante identificar situaciones que atenten contra los derechos humanos e implementar medidas que tengan a su disposición para proteger estos derechos. En este sentido, un poco menos de la mitad de los encuestados opina que efectivamente la entidad vela por los derechos humanos y que además despliega acciones para proteger estos derechos. Un grupo reducido no está de acuerdo con esta situación. Debido a que hay un sector de los encuestados que se encuentran medianamente de acuerdo con esta situación, se insta a la entidad a divulgar en debida forma todas las acciones que se desarrollan en dirección al compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos.

Con relación al Asunto 3, Evitar la complicidad, para revisar la opinión de los grupos de interés respecto a evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos por parte de la Superintendencia de Sociedades, desde el punto de vista de complicidad directa como tácita, se indagó sobre este aspecto, encontrando lo siguiente: Más de la mitad de los encuestados está de acuerdo con el hecho de que la Superintendencia de Sociedades efectivamente evita cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Un sector reducido de los encuestados desconoce las prácticas de



la superintendencia de Sociedades en materia de derechos humanos en cuanto a evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento). Un grupo reducido de los encuestados se encuentra en desacuerdo con esta situación. Los grupos de interés de ciudadanía en general, medios de comunicación y ciudadanos con funciones públicas son los grupos que aportan a este porcentaje.

Ahora bien, revisando el Asunto 4: Resolución de reclamaciones, se indagó sobre la opinión de los grupos de interés sobre la acción de la entidad para poner a su disposición mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación y se encontró lo siguiente: Es claro que las personas encuestadas opinan que la entidad cuenta con un proceso para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación en caso de que se encuentren dificultades relacionadas con dificultades frente a los derechos humanos. Es claro que hay un importante grupo de personas del total de los encuestados que indican no conocer que exista un proceso de resolución de reclamaciones y un reducido grupo de los encuestados opina que no existe un proceso para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación. Otras entidades del estado y las universidades son los grupos de interés que no se encuentran de acuerdo con que la entidad tenga un proceso de resolución de reclamaciones.

Con relación al Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables, se revisó que la entidad debe hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.). En este sentido, los grupos de interés conformados por personas naturales presentan mayoritariamente, adultos mayores, teniendo de presente que el número no es alto. Se encontró que la mitad de las personas encuestadas pertenecientes a los grupos de interés, están de acuerdo en que la Superintendencia de Sociedades garantiza los derechos a las personas que pertenecen a grupos vulnerables. Tan solo un grupo reducido de los encuestados opina no estar de acuerdo con esta situación. De otra parte, un cuarto de los encuestados desconoce si efectivamente la entidad garantiza los derechos de las personas en especial aquellas que pertenecen a grupos de poblaciones tradicionalmente vulnerables.

Con relación al Asunto 6: Derechos Civiles y Políticos, La Superintendencia de Sociedades, conforme a la Norma ISO 26000 debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso, entre otros. Más de la mitad de los encuestados opina que en efecto, la Superintendencia de Sociedades identifica los derechos civiles y políticos y hace lo posible por respetarlos e incluso por garantizarlos. Llama la atención que aproximadamente el mismo porcentaje de encuestados afirma no



conocer sobre esta situación, y estar medianamente de acuerdo con el reconocimiento de los derechos civiles y políticos.

Respecto al Asunto 7: Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Superintendencia de Sociedades debería identificar los derechos económicos, sociales y culturales, consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, entre otros. Se encontró que un porcentaje importante de los encuestados opina no conocer sobre el asunto de la responsabilidad de la garantía de los derechos a la educación, la salud y la alimentación. La situación de desconocimiento puede ser dada a la particularidad de la afirmación, dado que los asuntos particulares lo conocen usualmente las personas que hacen parte de la organización. De hecho, las personas que afirman estar de acuerdo con el asunto, son aquellos que hacen parte de la entidad como servidores públicos. Precisamente por ello, un poco menos de la mitad opina estar de acuerdo en esta garantía de derechos económicos, sociales y culturales.

Finalmente, en relación con el Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo, la Norma ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia. Los datos se distribuyen conforme el conocimiento que tienen las personas de la organización. Es así como un grupo reducido de los encuestados opina no estar de acuerdo con que en la entidad se tengan igualdad de oportunidades laborales. Casi la mitad de las personas opina que efectivamente en la entidad se goza de igualdad de oportunidades y estas personas son aquellas que pertenecen al grupo de interés de servidores públicos. Llama la atención que el grupo de personas que opina no estar de acuerdo que en la entidad haya oportunidades iguales en el campo laboral, está conformado, entre otros por las entidades de control.



Resumen de la Materia: Derechos Humanos

Con el fin de revisar el consolidado de la segunda materia indicada en la Norma ISO 26000, Derecho Humanos, se presenta el siguiente consolidado total por grupo de interés:

No.	Grupo de Interés	Debida Diligencia		Situaciones de riesgo para DDHH		Evitar la complicidad	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	22,22	77,78	0,00	100,00	14,29	85,71
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	100,00	12,50	87,50	10,00	90,00
3	Servidores Públicos	7,14	92,86	3,90	96,10	5,58	94,42
4	Sociedades Supervisadas	4,52	95,48	1,21	98,79	4,33	95,67
5	Órganos de Control	25,00	75,00	0,00	100,00	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	33,33	66,67	12,50	87,50	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	3,70	96,30	0,00	100,00	0,00	100,00
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	5,45	94,55	1,33	98,67	2,86	97,14
--	Total	7,01	92,99	2,30	97,70	5,05	94,95

No.	Grupo de Interés	Resolución de reclamaciones		Discriminación y grupos vulnerables		Derechos civiles y políticos	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	16,22	83,78	13,89	86,11	17,14	82,86
2	Ciudadanos / Func. Públicas	12,50	87,50	12,50	87,50	16,67	83,33



3	Servidores Públicos	8,84	91,16	7,32	92,68	6,73	93,27
4	Sociedades Supervisadas	4,59	95,41	5,19	94,81	6,06	93,94
5	Órganos de Control	14,29	85,71	0,00	100,00	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	66,67	50,00	50,00	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	28,57	71,43	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	2,78	97,22	9,38	90,63	11,43	88,57
9	Universidades	50,00	50,00	100,00	0,00	0,00	100,00
10	Otros	6,45	93,55	7,81	92,19	10,00	90,00
--	Total	7,39	92,61	7,84	92,16	7,93	92,07

		Derechos económicos, sociales y culturales		Principios y derechos en el trabajo		Total General	
No.	Grupo de Interés	Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	13,64	86,36	33,33	66,67	16,34	83,66
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	100,00	28,57	71,43	11,59	88,41
3	Servidores Públicos	3,98	96,02	32,17	67,83	9,46	90,54
4	Sociedades Supervisadas	6,21	93,79	5,49	94,51	4,70	95,30
5	Órganos de Control	33,33	66,67	20,00	80,00	11,58	88,42
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	14,58	85,42
7	Medios de Comunicación	33,33	66,67	37,50	62,50	21,73	78,27
8	Contratistas-Proveedores	13,79	86,21	13,79	86,21	6,86	93,14
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	18,75	81,25



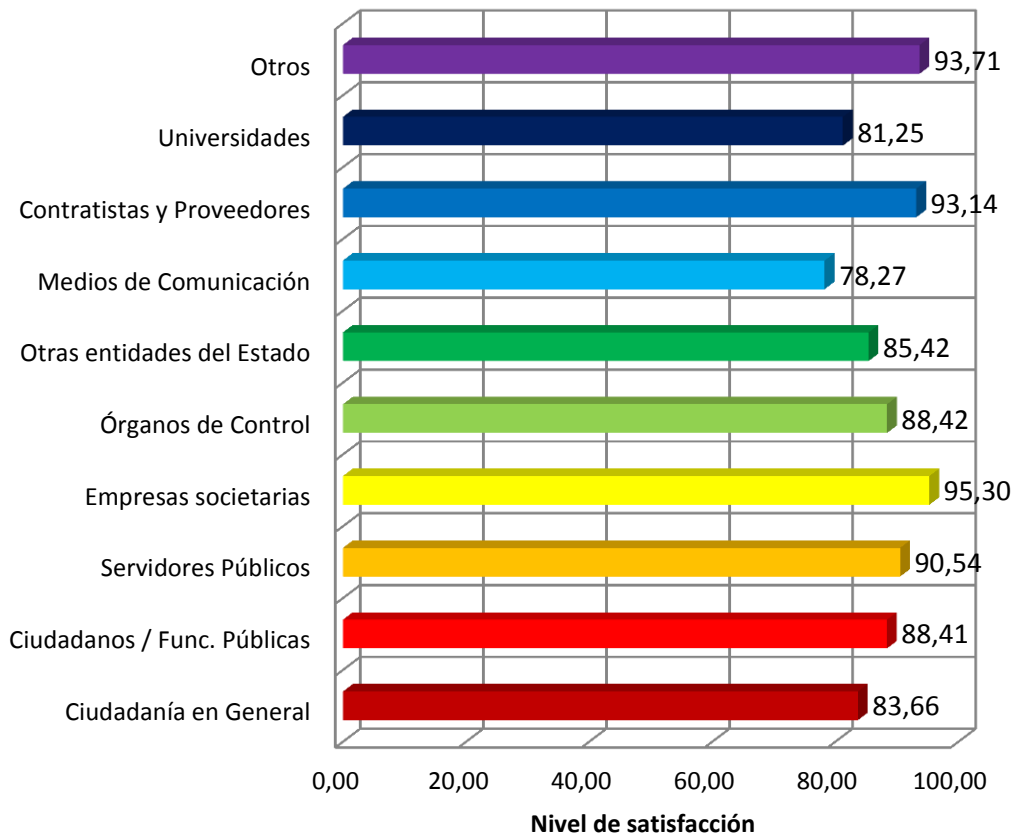
10	Otros	4,65	95,35	11,76	88,24	6,29	93,71
--	Total	6,22	93,78	20,11	79,89	12,19	87,81

Clave de lectura:

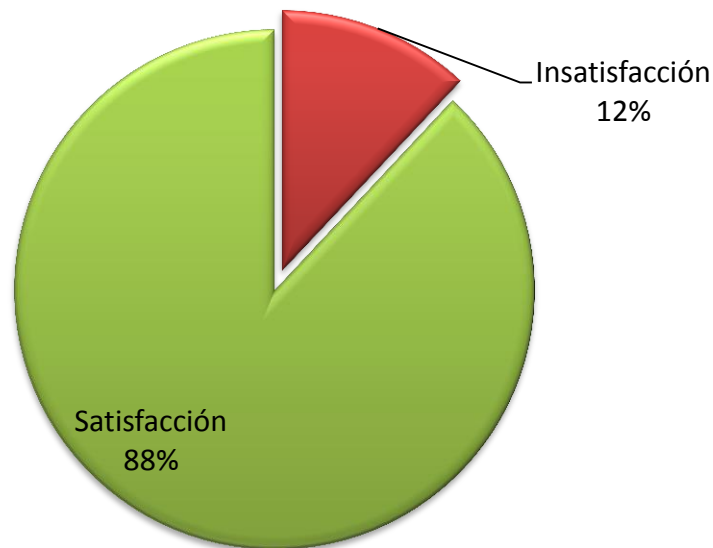
- Se presentan los grupos de interés en el eje X y en el eje Y se presentan los asuntos relacionados con la materia analizada.
- Se marca cada grupo de par de columnas con cada materia.
- Cada materia está compuesta por dos (2) columnas: Neg (Nivel de insatisfacción) y Pos (Nivel de satisfacción)
- En las últimas dos (2) columnas se presenta el resumen del nivel de satisfacción e insatisfacción.
- El indicador determinado es el siguiente:

Deficiente	1 a 74
Aceptable	75 a 80
Positivo	81 a 90
Excelente	91 a 100

Materia 2: Derechos Humanos



Materia 2: Derechos Humanos



El nivel de satisfacción con la materia de Derecho Humanos es del 88%. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las Sociedades Supervisadas. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por los contratistas y proveedores, seguido de los medios de comunicación.

Es de anotar que el nivel de satisfacción es Positivo, conforme a la tabla de calificación presentada más arriba.

El reto consiste en aumentar el nivel de satisfacción, comunicando los diferentes asuntos que hacen parte de la materia en cuestión y evidenciando las buenas prácticas al respecto.



1.6. Materia 3. Prácticas Laborales

Las prácticas laborales de una entidad son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, entre otras¹⁸.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una entidad con sus empleados o servidores públicos o de las responsabilidades que la entidad tenga en un lugar de trabajo¹⁹.

La Norma ISO 26000 identifica cinco (5) asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

- a) Trabajo y relaciones laborales: La entidad debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
- b) Condiciones de trabajo y protección social: La Guía llama a realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).
- c) Diálogo social: La ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
- d) Salud y seguridad en el trabajo: Las entidades deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

¹⁸ Argandoña, Antonio; Isea Silva, Ricardo. (2011) ISO 26000. Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones. IESE Busines School. Universidad de Navarra.

¹⁹ Norma ISO 26000



- e) Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: La Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

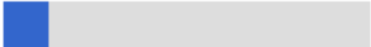
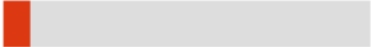
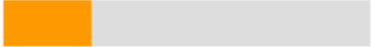
Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:

a) Asunto 1: Trabajo y Relaciones Laborales

La Norma ISO 26000 indica que la entidad debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de acciones que generen estabilidad y un trabajo decente. Para indagar sobre este primer asunto, se preguntó a los integrantes de los grupos de interés sobre su percepción respecto al esfuerzo que hace la entidad para buscar aumentar la calidad de vida a través del trabajo digno y decente.

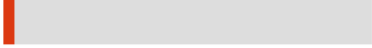
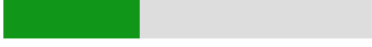
Los resultados se describen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta		Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	12.50%		40
2	En desacuerdo	7.81%		25
3	Medianamente de acuerdo	24.06%		77
4	De acuerdo	55.62%		178
Total de respuestas				320

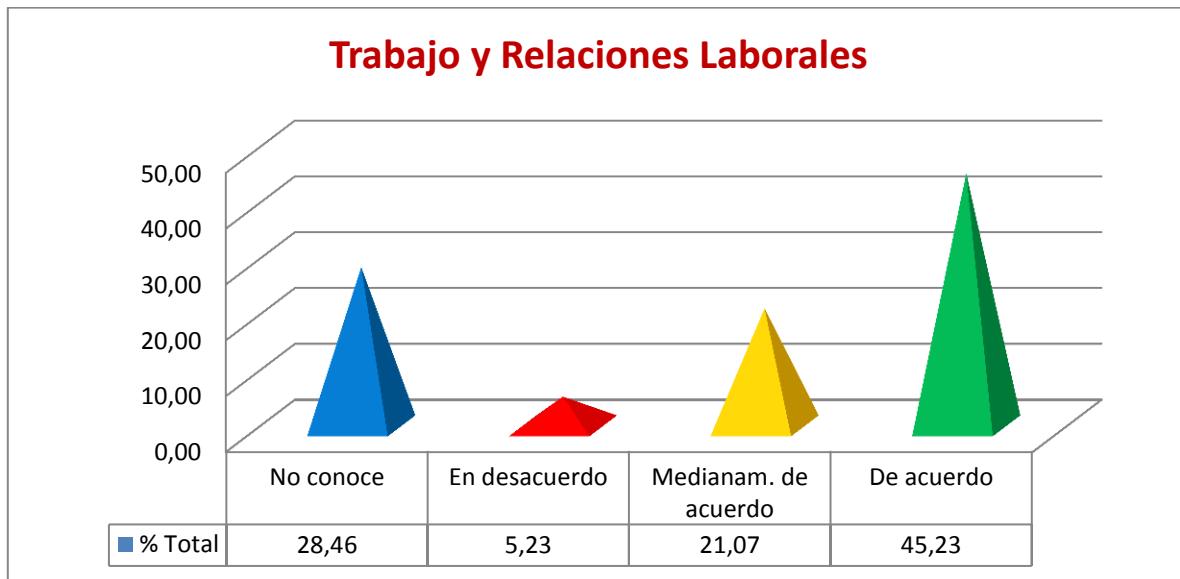
Personas Jurídicas



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	40.47% 	172
2 En desacuerdo	3.29% 	14
3 Medianamente de acuerdo	18.82% 	80
4 De acuerdo	37.41% 	159
Total de respuestas		425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	172	40,47	212	28,46
2	En desacuerdo	25	7,81	14	3,29	39	5,23
3	Medianam. de acuerdo	77	24,06	80	18,82	157	21,07
4	De acuerdo	178	55,63	159	37,41	337	45,23
	Total	320	100	425	100	745	100



Un poco menos de la mitad de los encuestados opina que efectivamente la entidad contribuye al aumento de la calidad de vida de las personas que en ella desarrollan funciones. Se sostiene un importante 28% de encuestados que no conocen respecto a este asunto en particular.

Con los datos agrupados, un 66% de los encuestados tiene una imagen positiva respecto al asunto en cuestión y valoran el esfuerzo que hace la entidad para lograr estabilidad y un trabajo decente.

Se corrobora esta información con lo encontrado en la primera sesión de este documento, donde se evidencia estabilidad en el personal que desarrolla funciones para la entidad.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18	4	8	14	44	4	22
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	1	3	3	10	1	6
3	Servidores Públicos	16	20	59	149	244	20	208



4	Sociedades Supervisadas	116	8	62	112	298	8	174
5	Órganos de Control	5	1	0	2	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	5	0	2	2	9	0	4
8	Contratistas-Proveedores	9	1	9	20	39	1	29
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	36	4	14	32	86	4	46
Total		212	39	157	337	745	39	494

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	40,91	9,09	18,18	31,82	100	15,38	84,62
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	10,00	30,00	30,00	100	14,29	85,71
3	Servidores Públicos	6,56	8,20	24,18	61,07	100	8,77	91,23
4	Sociedades Supervisadas	38,93	2,68	20,81	37,58	100	4,40	95,60
5	Órganos de Control	62,50	12,50	0,00	25,00	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100



7	Medios de Comunicación	55,56	0,00	22,22	22,22	100	0,00	100
8	Contratistas-Proveedores	23,08	2,56	23,08	51,28	100	3,33	96,67
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100
10	Otros	41,86	4,65	16,28	37,21	100	8,00	92,00
--	Total	28,46	5,23	21,07	45,23	100	7,32	92,68



b) Asunto 2: Condiciones de Trabajo y Protección Social

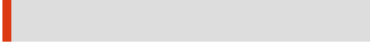
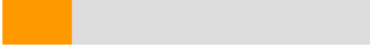
Se espera que la entidad realice un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los servidores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación, entre otras). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).

Respecto a la percepción que tienen los grupos de interés respecto a que en la entidad se mejoran las condiciones laborales y de protección social, los datos se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

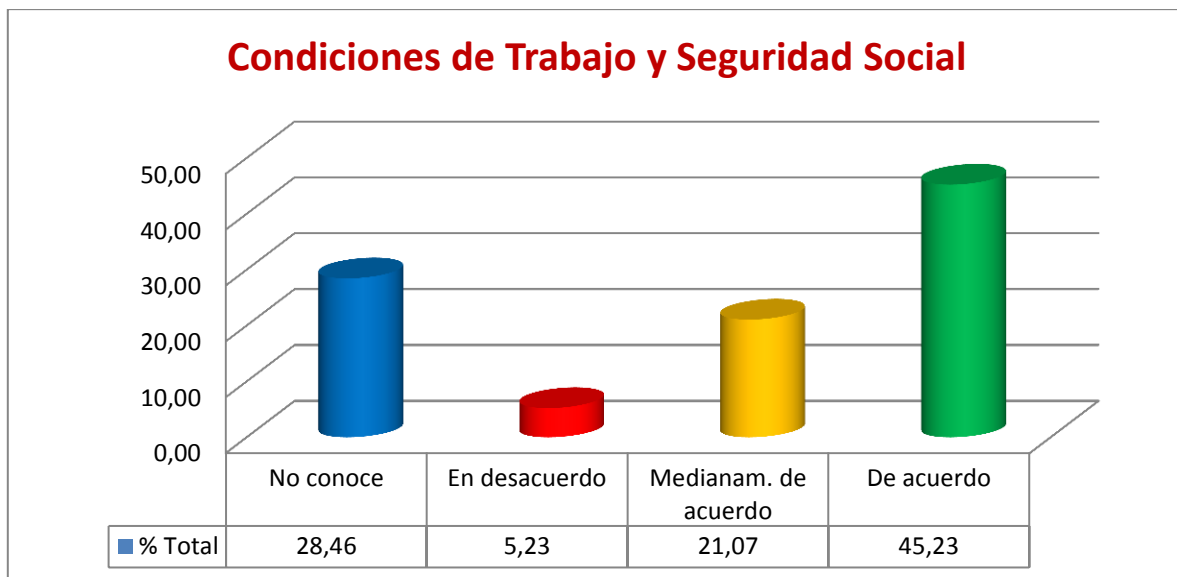
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	15.94%		51
3 Medianamente de acuerdo	24.69%		79
4 De acuerdo	46.88%		150
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	47.29%		201
2 En desacuerdo	2.59%		11
3 Medianamente de acuerdo	19.29%		82
4 De acuerdo	30.82%		131
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	201	47,29	241	32,35
2	En desacuerdo	51	15,94	11	2,59	62	8,32
3	Medianam. de acuerdo	79	24,69	82	19,29	161	21,61
4	De acuerdo	150	46,88	131	30,82	281	37,72
Total		320	100	425	100	745	100



Las personas que pertenecen al grupo de interés de servidores públicos, es un 95% (ver tabla siguiente), están satisfechos con las condiciones de trabajo y seguridad social. Este dato indica que existen condiciones al interior de la entidad que indican su esfuerzo continuo por mejorar la situación laboral de los servidores. También se evidencia que la entidad desarrolla acciones para garantizar una protección social.

Por el contrario, las personas que pertenecen a los grupos de interés de contratistas y proveedores son los que están mayoritariamente en desacuerdo con estas prácticas de la entidad.

Llama la atención que el grupo de interés de los órganos de control es el que indica que menos conoce sobre este asunto. Además de los medios de comunicación. Al respecto, es importante que la entidad verifique los mecanismos de comunicación de sus logros al respecto de las condiciones de trabajo y seguridad social de los servidores públicos.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	13	4	13	14	44	4	27
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	1	2	6	10	1	8
3	Servidores Públicos	25	10	66	143	244	10	209
4	Sociedades Supervisadas	86	8	77	127	298	8	204
5	Órganos de Control	3	0	2	3	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	2	2	2	3	9	2	5
8	Contratistas-Proveedores	7	1	9	22	39	1	31
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	23	1	26	36	86	1	62
Total		163	27	199	356	745	27	555

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	29,55	9,09	29,55	31,82	100	12,90	87,10
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	10,00	20,00	60,00	100	11,11	88,89



3	Servidores Públicos	10,25	4,10	27,05	58,61	100	4,57	95,43
4	Sociedades Supervisadas	28,86	2,68	25,84	42,62	100	3,77	96,23
5	Órganos de Control	37,50	0,00	25,00	37,50	100	0,00	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100
7	Medios de Comunicación	22,22	22,22	22,22	33,33	100	28,57	71,43
8	Contratistas-Proveedores	17,95	2,56	23,08	56,41	100	3,13	96,88
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100
10	Otros	26,74	1,16	30,23	41,86	100	1,59	98,41
--	Total	21,88	3,62	26,71	47,79	100	4,64	95,36



c) Asunto 3: Dialogo Social

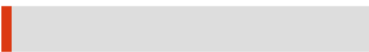
Se espera que la Superintendencia de Sociedades facilite acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre el Estado, la entidad y los servidores públicos en relación a sus inquietudes económicas y sociales.

Al respecto se indagó sobre si existe diálogo abierto con la dirección de la entidad respecto a situaciones económicas y sociales, encontrándose lo siguiente:

Personas Naturales

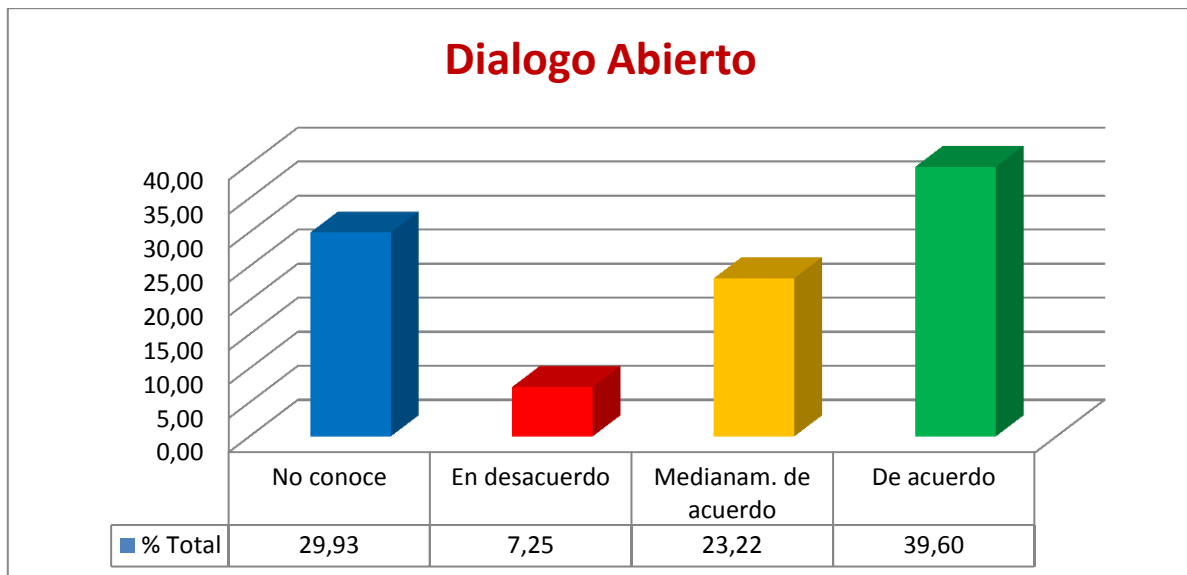
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	21.56%		69
2 En desacuerdo	12.81%		41
3 Medianamente de acuerdo	24.69%		79
4 De acuerdo	40.94%		131
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	36.24%		154
2 En desacuerdo	3.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	22.12%		94
4 De acuerdo	38.59%		164
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	69	21,56	154	36,24	223	29,93
2	En desacuerdo	41	12,81	13	3,06	54	7,25
3	Medianam. de acuerdo	79	24,69	94	22,12	173	23,22
4	De acuerdo	131	40,94	164	38,59	295	39,60
Total		320	100	425	100	745	100



El 40% de los encuestados opina que evidentemente existe un dialogo abierto que permite lograr acuerdos, negociaciones e intercambio de información y que permite resolver inquietudes económicas y sociales.

Los datos globales indican que el 63% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con la situación del diálogo abierto entre la entidad y las partes interesadas, lo que genera confianza. Pese a ello, persiste un 30% de las personas pertenecientes a los grupos de interés que no conocen sobre el asunto.

La ciudadanía en general seguido de los servidores públicos son los grupos de interés que menos está de acuerdo con esta afirmación y por lo tanto es quien más se siente insatisfecho, seguido de los servidores públicos.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18	6	6	14	44	6	20
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	1	3	1	10	1	4
3	Servidores Públicos	40	32	69	103	244	32	172
4	Sociedades Supervisadas	103	8	69	118	298	8	187
5	Órganos de Control	5	1	1	1	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	3	1	2	3	9	1	5
8	Contratistas-Proveedores	11	3	5	20	39	3	25
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	34	2	17	33	86	2	50
Total		223	54	173	295	745	54	468

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	40,91	13,64	13,64	31,82	100	23,08	76,92
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	10,00	30,00	10,00	100	20,00	80,00



3	Servidores Públicos	16,39	13,11	28,28	42,21	100	15,69	84,31
4	Sociedades Supervisadas	34,56	2,68	23,15	39,60	100	4,10	95,90
5	Órganos de Control	62,50	12,50	12,50	12,50	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	33,33	11,11	22,22	33,33	100	16,67	83,33
8	Contratistas-Proveedores	28,21	7,69	12,82	51,28	100	10,71	89,29
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	39,53	2,33	19,77	38,37	100	3,85	96,15
--	Total	29,93	7,25	23,22	39,60	100	10,34	89,66



d) Asunto 4: Seguridad y Salud en el Trabajo

La Norma ISO 26000 indica que las entidades deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

En este sentido, se indagó sobre la opinión que tienen los integrantes de los grupos de interés frente a su percepción sobre si la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos.

Los resultados se plantean como sigue:

Personas Naturales

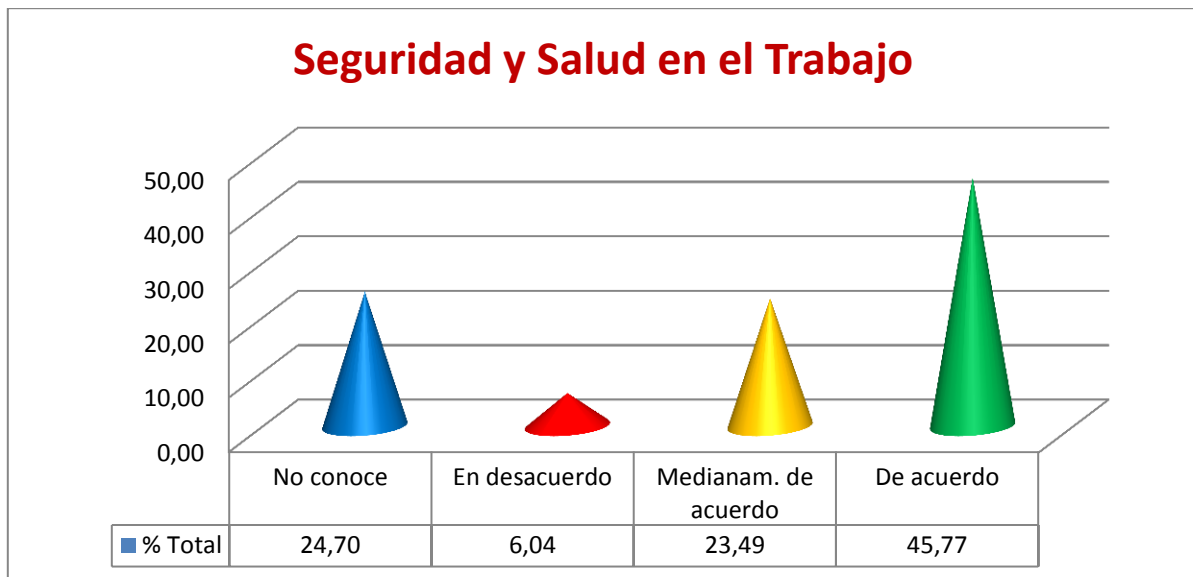
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	6.88%		22
2 En desacuerdo	10.62%		34
3 Medianamente de acuerdo	27.50%		88
4 De acuerdo	55.00%		176
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	38.12%		162
2 En desacuerdo	2.59%		11
3 Medianamente de acuerdo	20.47%		87
4 De acuerdo	38.82%		165
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	22	6,88	162	38,12	184	24,70
2	En desacuerdo	34	10,63	11	2,59	45	6,04
3	Medianam. de acuerdo	88	27,50	87	20,47	175	23,49
4	De acuerdo	176	55,00	165	38,82	341	45,77
Total		320	100	425	100	745	100



El 46% de las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés opina que efectivamente la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos. Los datos agrupados indican que el nivel de satisfacción se encuentra en el 69%.

Es importante anotar que los grupos de interés de servidores públicos, de ciudadanos con funciones públicas y de contratistas y proveedores son los que menos están de acuerdo con el hecho que la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos, sin ser este nivel preocupante.

Contrario a lo que usualmente se ha percibido en el presente estudio, los grupos de interés que conocen externamente la entidad, son los que mayoritariamente se encuentran satisfechos con la salud y seguridad en el trabajo. Persiste sin embargo, un 25% de encuestados que indican no conocer sobre este asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	10	3	16	15	44	3	31
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	4	3	10	1	7
3	Servidores Públicos	8	29	63	144	244	29	207
4	Sociedades Supervisadas	108	8	63	119	298	8	182
5	Órganos de Control	3	0	3	2	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	1	4	2	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	6	1	9	23	39	1	32
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	41	2	13	30	86	2	43
Total		184	45	175	341	745	45	516

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	22,73	6,82	36,36	34,09	100	8,82	91,18
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	40,00	30,00	100	12,50	87,50



3	Servidores Públicos	3,28	11,89	25,82	59,02	100	12,29	87,71
4	Sociedades Supervisadas	36,24	2,68	21,14	39,93	100	4,21	95,79
5	Órganos de Control	37,50	0,00	37,50	25,00	100	0,00	100
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	44,44	22,22	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	15,38	2,56	23,08	58,97	100	3,03	96,97
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,0
10	Otros	47,67	2,33	15,12	34,88	100	4,44	95,56
--	Total	24,70	6,04	23,49	45,77	100	8,02	91,98

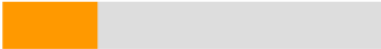


e) Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

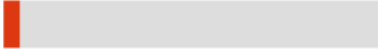
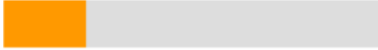
La Guía de la Norma ISO 26000 destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

Al respecto, se indagó sobre la percepción si en la entidad se tiene la oportunidad de contar con formación y desarrollo en el lugar de trabajo. Los datos se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

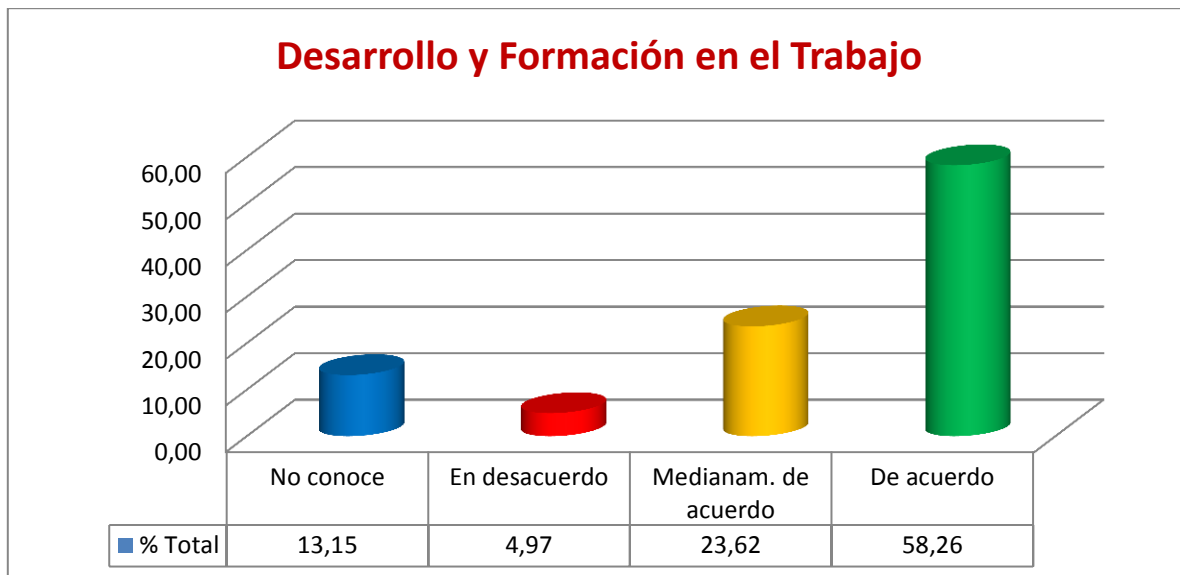
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	4.38%		14
2 En desacuerdo	5.00%		16
3 Medianamente de acuerdo	25.31%		81
4 De acuerdo	65.31%		209
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	19.76%		84
2 En desacuerdo	4.94%		21
3 Medianamente de acuerdo	22.35%		95
4 De acuerdo	52.94%		225
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	14	4,38	84	19,76	98	13,15
2	En desacuerdo	16	5,00	21	4,94	37	4,97
3	Medianam. de acuerdo	81	25,31	95	22,35	176	23,62
4	De acuerdo	209	65,31	225	52,94	434	58,26
	Total	320	100	425	100	745	100



Los datos son concluyentes. El nivel de satisfacción con el asunto referido al Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se ubica en el 82%. Tan solo el 5% de los encuestados opina no estar de acuerdo con que en la entidad se desarrollen acciones para potenciar las capacidades humanas en el lugar de trabajo, a partir de actividades de desarrollo y capacitación.

El grupo de interés de Servidores Públicos tiene un nivel de satisfacción ubicado en el 95%. Los ciudadanos con funciones públicas son los menos satisfechos con este asunto, sin ser preocupante.

Solo el 13% de los encuestados afirman no conocer aspectos relacionados con este aspecto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	6	3	13	22	44	3	35
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	1	2	6	10	1	8
3	Servidores Públicos	6	12	61	165	244	12	226
4	Sociedades Supervisadas	61	11	71	155	298	11	226
5	Órganos de Control	0	0	1	7	8	0	8
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	0	2	5	9	0	7
8	Contratistas-Proveedores	3	3	8	25	39	3	33
9	Universidades	2	0	0	2	4	0	2
10	Otros	16	7	18	45	86	7	63
Total		98	37	176	434	745	37	610

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	13,64	6,82	29,55	50,00	100	7,89	92,11
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	10,00	20,00	60,00	100	11,11	88,89



3	Servidores Públicos	2,46	4,92	25,00	67,62	100	5,04	94,96
4	Sociedades Supervisadas	20,47	3,69	23,83	52,01	100	4,64	95,36
5	Órganos de Control	0,00	0,00	12,50	87,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	0,00	22,22	55,56	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	7,69	7,69	20,51	64,10	100	8,33	91,67
9	Universidades	50,00	0,00	0,00	50,00	100	0,00	100,00
10	Otros	18,60	8,14	20,93	52,33	100	10,00	90,00
--	Total	13,15	4,97	23,62	58,26	100	5,72	94,28



En resumen,

Las prácticas laborales de una entidad son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, entre otras. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una entidad con sus empleados o servidores públicos o de las responsabilidades que la entidad tenga en un lugar de trabajo.

Con relación al Asunto 1: Trabajo y Relaciones Laborales, se indagó a los integrantes de los grupos de interés sobre su percepción respecto al esfuerzo que hace la entidad para buscar aumentar la calidad de vida a través del trabajo digno y decente. Al respecto se encontró que un poco menos de la mitad de los encuestados opina que efectivamente la entidad contribuye al aumento de la calidad de vida de las personas que en ella desarrollan funciones. Se sostiene que un poco más de un cuarto de encuestados no conocen respecto a este asunto en particular. Con los datos agrupados, más de la mitad de los encuestados tiene una imagen positiva respecto al asunto en cuestión y valoran el esfuerzo que hace la entidad para lograr estabilidad y un trabajo decente. Se corrobora esta información con lo encontrado en la primera sesión de este documento, donde se evidencia estabilidad en el personal que desarrolla funciones para la entidad.

Respecto al Asunto 2: Condiciones de Trabajo y Protección Social, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés respecto a que en la entidad se mejoran las condiciones laborales y de protección social. Se encontró que las personas que pertenecen al grupo de interés de servidores públicos, están satisfechos con las condiciones de trabajo y seguridad social. Este dato indica que existen condiciones al interior de la entidad que indican su esfuerzo continuo por mejorar la situación laboral de los servidores. También se evidencia que la entidad desarrolla acciones para garantizar una protección social. Por el contrario, las personas que pertenecen a los grupos de interés de contratistas y proveedores son los que están mayoritariamente en desacuerdo con estas prácticas de la entidad. Llama la atención que el grupo de interés de los órganos de control es el que indica que menos conoce sobre este asunto. Al respecto, es importante que la entidad comunique sus logros al respecto de las condiciones de trabajo y seguridad social de los servidores públicos.

Ahora bien, frente al Asunto 3: Dialogo Social, se indagó sobre si existe diálogo abierto con la dirección de la entidad respecto a situaciones económicas y sociales, encontrándose que un poco menos de la mitad de los encuestados opina que evidentemente existe un dialogo abierto que permite lograr acuerdos, negociaciones e intercambio de información y que permite resolver inquietudes económicas y sociales. Los datos globales indican que más de la mitad de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con la situación del diálogo abierto entre la entidad y las partes interesadas, lo



que genera confianza. Pese a ello, persiste un aproximado de un cuarto de las personas pertenecientes a los grupos de interés que no conocen sobre el asunto. La ciudadanía en general es el grupo de interés que menos está de acuerdo con esta afirmación y por lo tanto es quien más se siente insatisfecho.

Respecto al Asunto 4: Seguridad y Salud en el Trabajo, se indagó sobre la opinión que tienen los integrantes de los grupos de interés frente a su percepción sobre si la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos. Se encontró que un poco menos de la mitad de las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés opina que efectivamente la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos. Los datos agrupados indican que el nivel de satisfacción se encuentra en el 69%. Es importante anotar que los grupos de interés de servidores públicos, de ciudadanos con funciones públicas y de contratistas y proveedores son los que menos están de acuerdo con el hecho que la entidad busca el bienestar mental, físico y social de los servidores públicos, sin ser este nivel preocupante. Contrario a lo que usualmente se ha percibido en el presente estudio, los grupos de interés que conocen externamente la entidad, son los que mayoritariamente se encuentran satisfechos con la salud y seguridad en el trabajo. Persiste sin embargo, un cuarto de los encuestados que indican no conocer sobre este asunto.

Finalmente, con relación al Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, se indagó sobre la percepción si en la entidad se tiene la oportunidad de contar con formación y desarrollo en el lugar de trabajo. Se evidenció que los datos son concluyentes. El nivel de satisfacción con el asunto referido al Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se ubica en el 82%. Solo un pequeño grupo de los encuestados opina no estar de acuerdo con que en la entidad se desarrollen acciones para potenciar las capacidades humanas en el lugar de trabajo, a partir de actividades de desarrollo y capacitación. El grupo de interés de Servidores Públicos tiene un nivel de satisfacción ubicado en el 95%. Los ciudadanos con funciones públicas son los menos satisfechos con este asunto, sin ser preocupante.



Resumen de la Materia: Prácticas Laborales

Con el fin de revisar el consolidado de la tercera materia indicada en la Norma ISO 26000, Prácticas Laborales, se presenta el siguiente consolidado total por grupo de interés:

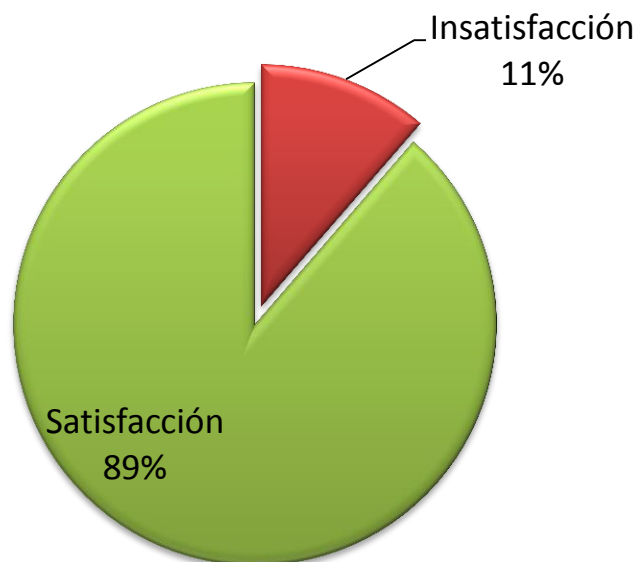
		Trabajo y relaciones laborales		Condiciones de trabajo y protección social		Dialogo Social	
No.	Grupo de Interés	Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	15,38	84,62	12,90	87,10	23,08	76,92
2	Ciudadanos / Func. Públicas	14,29	85,71	11,11	88,89	20,00	80,00
3	Servidores Públicos	8,77	91,23	4,57	95,43	15,69	84,31
4	Sociedades Supervisadas	4,40	95,60	3,77	96,23	4,10	95,90
5	Órganos de Control	33,33	66,67	0,00	100,00	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	28,57	71,43	16,67	83,33
8	Contratistas-Proveedores	3,33	96,67	3,13	96,88	10,71	89,29
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	8,00	92,00	1,59	98,41	3,85	96,15
--	Total	7,32	92,68	4,64	95,36	10,34	89,66

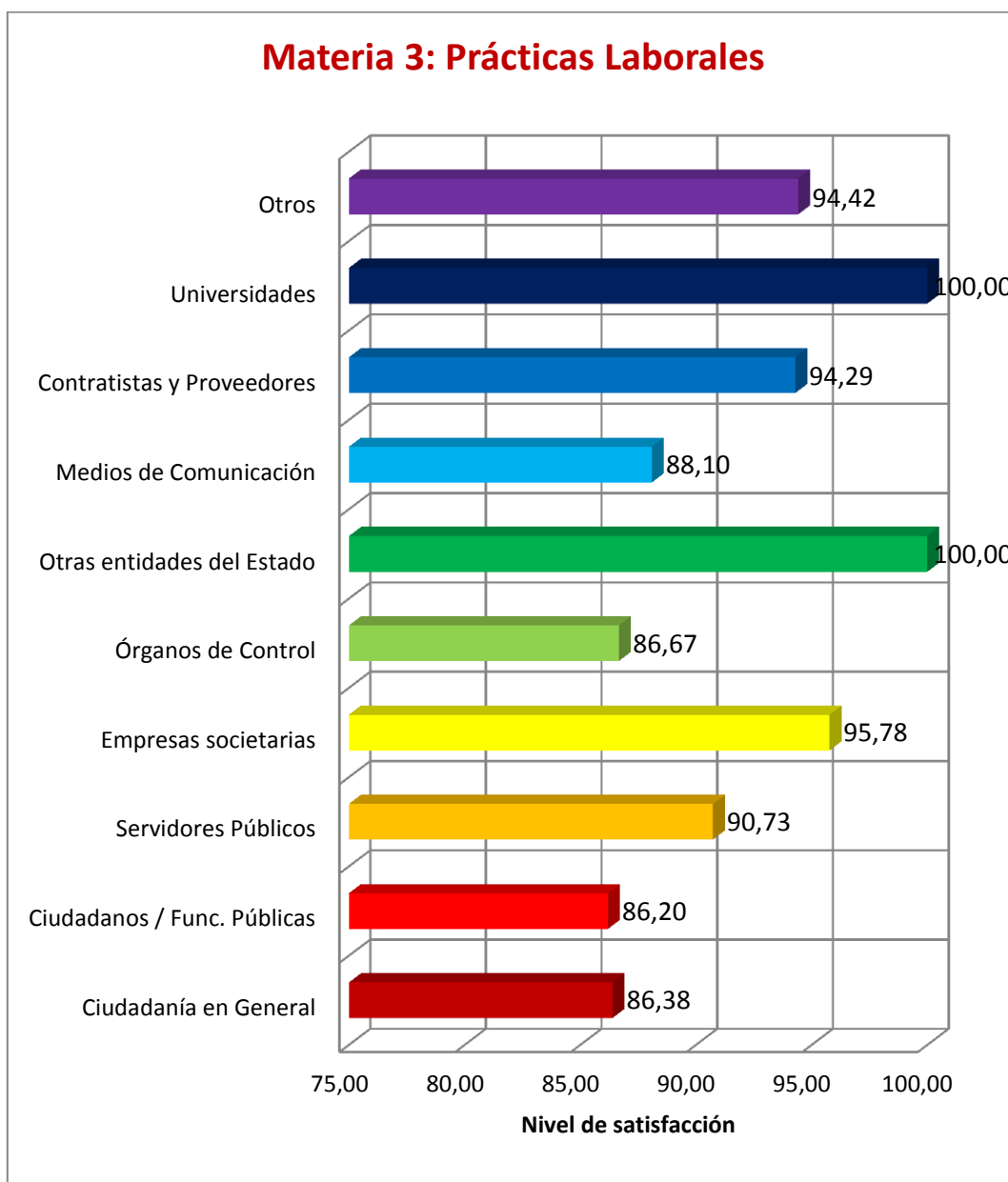
		Salud y seguridad en el trabajo		Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		Total General	
No.	Grupo de Interés	Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	8,82	91,18	7,89	92,11	13,62	86,38
2	Ciudadanos / Func. Públicas	12,50	87,50	11,11	88,89	13,80	86,20



3	Servidores Públicos	12,29	87,71	5,04	94,96	9,27	90,73
4	Sociedades Supervisadas	4,21	95,79	4,64	95,36	4,22	95,78
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	13,33	86,67
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	14,29	85,71	0,00	100,00	11,90	88,10
8	Contratistas-Proveedores	3,03	96,97	8,33	91,67	5,71	94,29
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	4,44	95,56	10,00	90,00	5,58	94,42
--	Total	8,02	91,98	5,72	94,28	7,74	92,26

Materia 3: Prácticas Laborales





El nivel de satisfacción con la materia de Prácticas Laborales es del 89%. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las universidades y otras entidades del Estado. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por los ciudadanos con funciones públicas, seguido de los órganos de control.

Es de anotar que el nivel de satisfacción es Excelente, conforme a la tabla de calificación usada en el presente estudio.

Es importante mencionar que el grupo de interés de los servidores públicos se encuentra muy satisfecho con el asunto, logrando 91% de satisfacción.



1.7. Materia 4. Medio Ambiente

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas.

Abordar el tema del medio ambiente requiere que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

Las organizaciones deben tener en cuenta una serie de principios que deberían incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son:

- la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos)
- el enfoque precautorio (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud)
- la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos)
- la aplicación del principio “quien contamina paga” (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).

Para la norma ISO 26000 se indica en materia medioambiental los principios que toda organización debería tener en cuenta, la guía identifica cuatro (4) asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- a) **Prevención de la contaminación:** Lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.).
- b) **Uso sostenible de los recursos:** La idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, se recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas.
- c) **Mitigación y adaptación al cambio climático:** Teniendo en cuenta que una de las principales causas del cambio climático es la emisión de gases de efecto



invernadero producto de la actividad humana, se invita a las organizaciones a hacer todo lo que esté a su alcance para minimizar la emisión de este tipo de gases, lo que pasa por controlar el uso de combustibles fósiles. La Guía también invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto.

- d) Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales: Se resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales. La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta.

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:



a) Asunto 1: Prevención de la contaminación

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si existen prácticas de prevención de la contaminación ambiental en la Superintendencia de Sociedades

Frente a la frase: “Existen prácticas de prevención de la contaminación ambiental”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

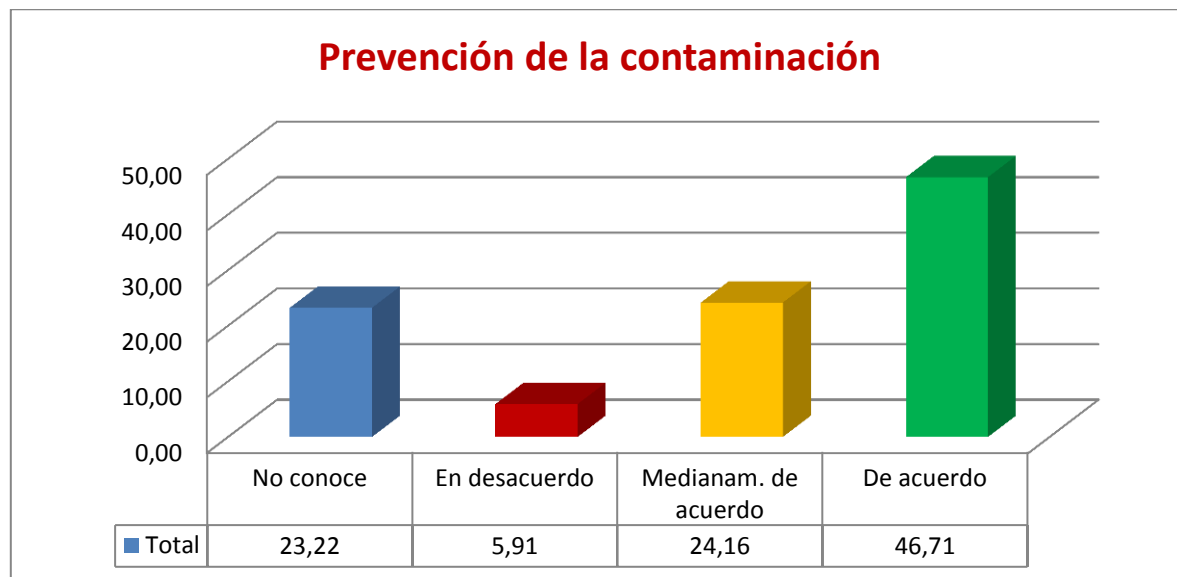
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	5.62%		18
3 Medianamente de acuerdo	25.31%		81
4 De acuerdo	56.56%		181
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	31.29%		133
2 En desacuerdo	6.12%		26
3 Medianamente de acuerdo	23.29%		99
4 De acuerdo	39.29%		167
Total de respuestas			425

Total general

No .	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	133	31,29	173	23,22
2	En desacuerdo	18	5,63	26	6,12	44	5,91
3	Medianam. de acuerdo	81	25,31	99	23,29	180	24,16
4	De acuerdo	181	56,56	167	39,29	348	46,71
	Total	320	100	425	100	745	100



Es importante saber que el 47% de los encuestados conocen las prácticas de prevención de la contaminación que tiene la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus políticas para reducir la generación de agentes contaminantes y las personas están de acuerdo con ellas.

También se evidenció que el 23% de los encuestados que no conoce nada acerca de estas políticas, viene siendo gran parte de las personas jurídicas con 133 respuestas de 173 encuestadas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema. Podría implicar esto que las



personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	12	5	14	13	44	5	27
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	1	3	2	10	1	5
3	Servidores Públicos	18	12	61	153	244	12	214
4	Sociedades Supervisadas	92	17	68	121	298	17	189
5	Órganos de Control	3	0	1	4	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	1	1	0	1	3	1	1
7	Medios de Comunicación	2	2	2	3	9	2	5
8	Contratistas-Proveedores	11	2	3	23	39	2	26
9	Universidades	2	0	1	1	4	0	2
10	Otros	28	4	27	27	86	4	54
Total		173	44	180	348	745	44	528

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	27,27	11,36	31,82	29,55	100	15,63	84,38



2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	10,00	30,00	20,00	100	16,67	83,33
3	Servidores Públicos	7,38	4,92	25,00	62,70	100	5,31	94,69
4	Sociedades Supervisadas	30,87	5,70	22,82	40,60	100	8,25	91,75
5	Órganos de Control	37,50	0,00	12,50	50,00	100	0,00	100
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	22,22	22,22	22,22	33,33	100	28,57	71,43
8	Contratistas- Proveedores	28,21	5,13	7,69	58,97	100	7,14	92,86
9	Universidades	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0,00	100
10	Otros	32,56	4,65	31,40	31,40	100	6,90	93,10
Total		23,22	5,91	24,16	46,71	100	7,69	92,31

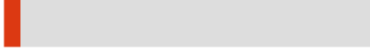
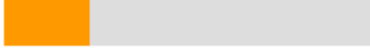


b) Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

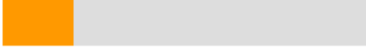
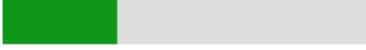
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en la Superintendencia de Sociedades existe un uso sostenible de los recursos contribuyendo a garantizar la disponibilidad de recursos en un futuro, mediante un uso responsable de ellos.

Frente a la frase: “*En la entidad existe un uso sostenible de los recursos*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

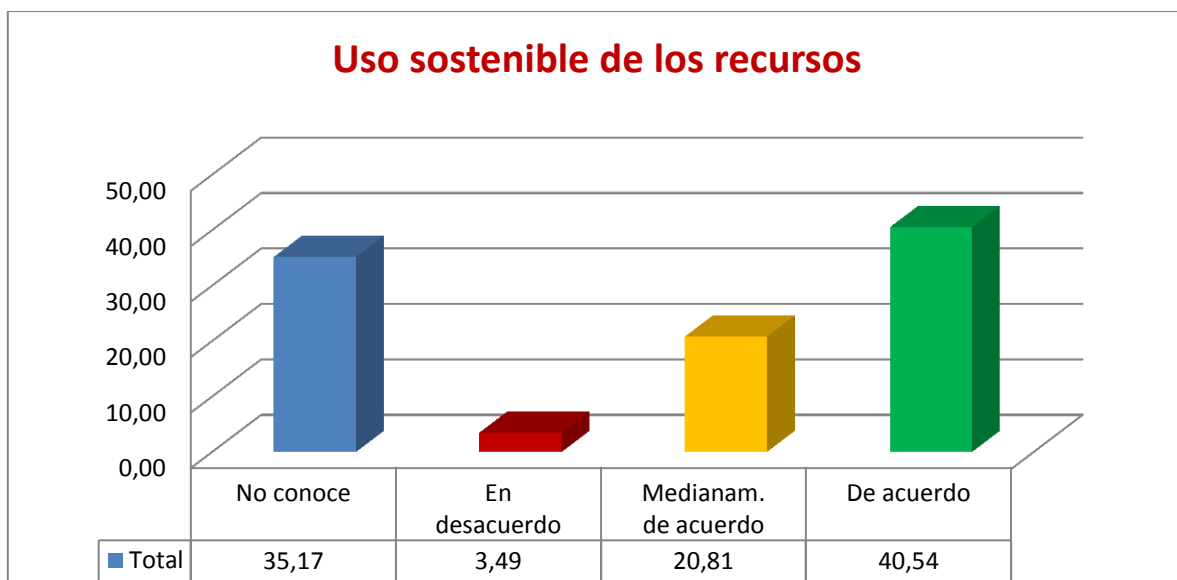
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	20.00%		64
2 En desacuerdo	4.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	23.12%		74
4 De acuerdo	52.81%		169
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	46.59%		198
2 En desacuerdo	3.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	19.06%		81
4 De acuerdo	31.29%		133
Total de respuestas			425

Total general

No .	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	64	20,00	198	46,59	262	35,17
2	En desacuerdo	13	4,06	13	3,06	26	3,49
3	Medianam. de acuerdo	74	23,13	81	19,06	155	20,81
4	De acuerdo	169	52,81	133	31,29	302	40,54
	Total	320	100	425	100	745	100



Aproximadamente, el 41% de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción sobre la existencia del uso sostenible de los recursos en Superintendencia de Sociedades y están de acuerdo en que existe una contribución del uso responsable de los recursos en el presente. Esto quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus prácticas de uso responsable haciendo mayor uso de recursos renovables para garantizar la disponibilidad de recursos en un futuro.

Llama la atención que el 35% de los encuestados no conoce nada acerca de estas prácticas en Superintendencia de Sociedades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas con 198 respuestas de 262 encuestadas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema, al igual que una pequeña parte de las personas naturales.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	20	3	9	12	44	3	21
2	Ciudadanos / Func. Públicas	6	1	2	1	10	1	3
3	Servidores Públicos	35	8	56	145	244	8	201
4	Sociedades Supervisadas	134	6	62	96	298	6	158
5	Órganos de Control	5	1	1	1	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	1	0	1	3	1	1
7	Medios de Comunicación	4	1	2	2	9	1	4
8	Contratistas-Proveedores	10	2	11	16	39	2	27
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	44	3	12	27	86	3	39
Total		262	26	155	302	745	26	457

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	45,45	6,82	20,45	27,27	100	12,50	87,50



2	Ciudadanos / Func. Públicas	60,00	10,00	20,00	10,00	100	25,00	75,00
3	Servidores Públicos	14,34	3,28	22,95	59,43	100	3,83	96,17
4	Sociedades Supervisadas	44,97	2,01	20,81	32,21	100	3,66	96,34
5	Órganos de Control	62,50	12,50	12,50	12,50	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	44,44	11,11	22,22	22,22	100	20,00	80,00
8	Contratistas- Proveedores	25,64	5,13	28,21	41,03	100	6,90	93,10
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	51,16	3,49	13,95	31,40	100	7,14	92,86
Total		35,17	3,49	20,81	40,54	100	5,38	94,62

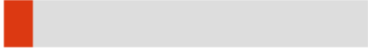
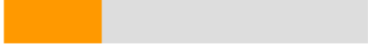


c) Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

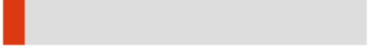
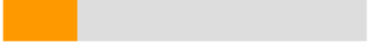
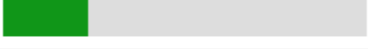
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 respecto a este asunto, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en la Superintendencia de Sociedades existen prácticas para minimizar la emisión de gases de efecto invernadero y si consideran que se desarrollan acciones de reducción de la vulnerabilidad a la problemática del cambio climático.

Frente a la frase: “*Considero que se desarrollan acciones de adaptación al cambio climático*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

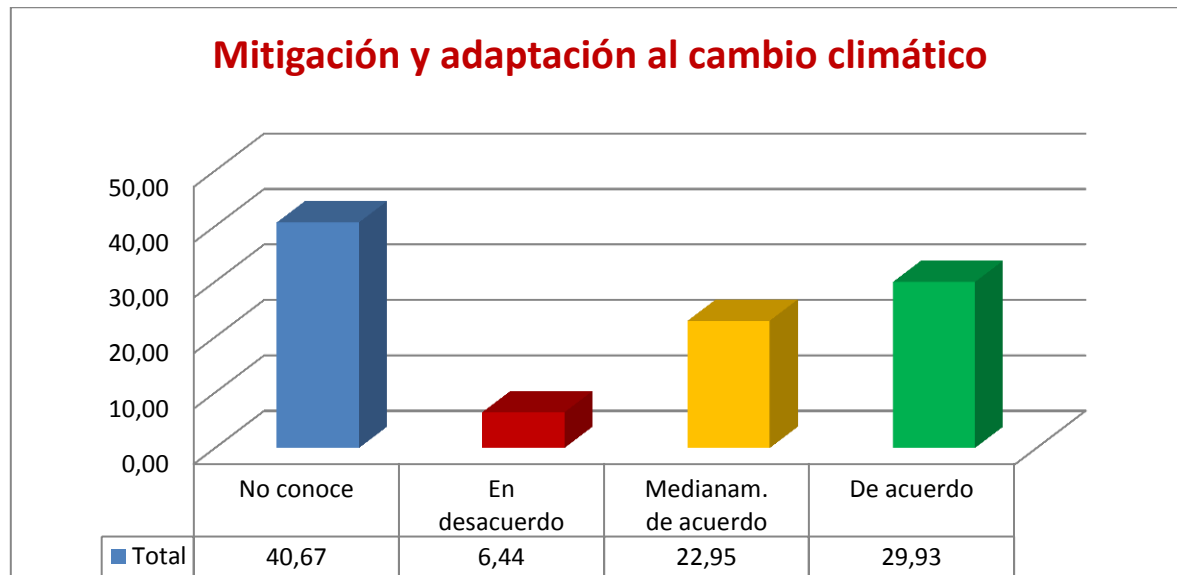
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	27.19%		87
2 En desacuerdo	7.50%		24
3 Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4 De acuerdo	38.75%		124
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	50.82%		216
2 En desacuerdo	5.65%		24
3 Medianamente de acuerdo	20.24%		86
4 De acuerdo	23.29%		99
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	87	27,19	216	50,82	303	40,67
2	En desacuerdo	24	7,50	24	5,65	48	6,44
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	86	20,24	171	22,95
4	De acuerdo	124	38,75	99	23,29	223	29,93
	Total	320	100	425	100	745	100



Es preocupante que el 41% de los encuestados respondió que no conoce nada acerca de estas prácticas para minimizar la emisión de gases de efecto invernadero y acciones de reducción de la vulnerabilidad a la problemática del cambio climático en la Superintendencia de Sociedades.

Por el otro lado, el 30% de los encuestados respondió que está de acuerdo y el 23% está medianamente de acuerdo con estas prácticas en la organización por lo que se da a entender que la organización tiene desarrolladas sus prácticas frente a esta problemática. La situación de desconocimiento frente a este tema puede ser la falta de publicidad y de concientización que se debería realizar hacia las personas con respecto a la problemática del cambio climático en la organización, en su gran parte las personas jurídicas con 216



respuestas de 303 encuestadas, lo cual es más de la mitad de los participantes que desconocen estas prácticas.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	23	3	9	9	44	3	18
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	2	3	0	10	2	3
3	Servidores Públicos	54	18	71	101	244	18	172
4	Sociedades Supervisadas	149	15	62	72	298	15	134
5	Órganos de Control	5	1	1	1	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	1	0	1	3	1	1
7	Medios de Comunicación	4	0	3	2	9	0	5
8	Contratistas-Proveedores	11	5	5	18	39	5	23
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	48	3	17	18	86	3	35
Total		303	48	171	223	745	48	394

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	52,27	6,82	20,45	20,45	100	14,29	85,71



2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	20,00	30,00	0,00	100	40,00	60,00
3	Servidores Públicos	22,13	7,38	29,10	41,39	100	9,47	90,53
4	Sociedades Supervisadas	50,00	5,03	20,81	24,16	100	10,07	89,93
5	Órganos de Control	62,50	12,50	12,50	12,50	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	44,44	0,00	33,33	22,22	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	28,21	12,82	12,82	46,15	100	17,86	82,14
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	55,81	3,49	19,77	20,93	100	7,89	92,11
	Total	40,67	6,44	22,95	29,93	100	10,86	89,14



d) Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si hay una buena gestión de protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales mediante buenas prácticas y uso socialmente responsable de los recursos naturales en Superintendencia de Sociedades.

Frente a la frase: “Se cuenta con una buena gestión para la protección del medio ambiente”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

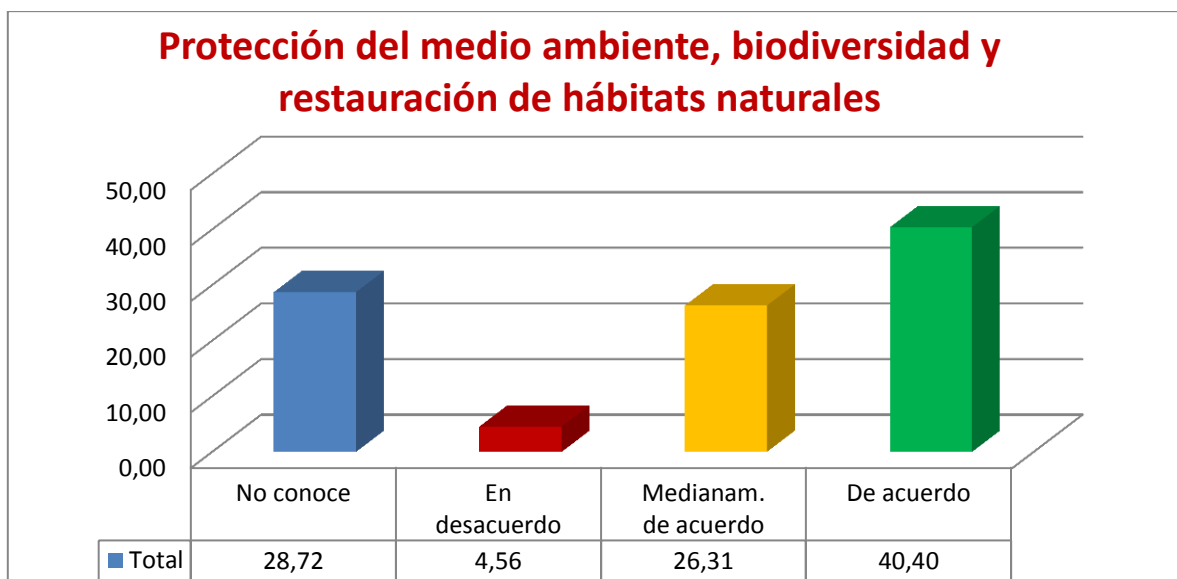
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	14.06%		45
2 En desacuerdo	4.38%		14
3 Medianamente de acuerdo	29.06%		93
4 De acuerdo	52.50%		168
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	39.76%		169
2 En desacuerdo	4.71%		20
3 Medianamente de acuerdo	24.24%		103
4 De acuerdo	31.29%		133
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	45	14,06	169	39,76	214	28,72
2	En desacuerdo	14	4,38	20	4,71	34	4,56
3	Medianam. de acuerdo	93	29,06	103	24,24	196	26,31
4	De acuerdo	168	52,50	133	31,29	301	40,40
	Total	320	100	425	100	745	100



El 40% de los encuestados respondió que tiene una buena percepción acerca del uso socialmente responsable de los recursos naturales en la Superintendencia de Sociedades, esto indica que probablemente hay una buena gestión de protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales en la organización, lo cual está acorde con lo esperado.

Llama la atención que aproximadamente el 29% de encuestados afirma no conocer sobre estas prácticas en la Superintendencia de Sociedades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas, con 169 respuestas de 214 encuestadas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema, al igual que una pequeña parte de las personas naturales.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	17	6	9	12	44	6	21
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	1	2	2	10	1	4
3	Servidores Públicos	20	7	76	141	244	7	217
4	Sociedades Supervisadas	119	13	73	93	298	13	166
5	Órganos de Control	4	0	1	3	8	0	4
6	Otras entidades del Estado	1	1	0	1	3	1	1
7	Medios de Comunicación	2	1	4	2	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	9	2	9	19	39	2	28
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	34	3	21	28	86	3	49
Total		214	34	196	301	745	34	497

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	45,45	6,82	20,45	27,27	100	12,50	87,50



2	Ciudadanos / Func. Públicas	60,00	10,00	20,00	10,00	100	25,00	75,00
3	Servidores Públicos	14,34	3,28	22,95	59,43	100	3,83	96,17
4	Sociedades Supervisadas	44,97	2,01	20,81	32,21	100	3,66	96,34
5	Órganos de Control	62,50	12,50	12,50	12,50	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	44,44	11,11	22,22	22,22	100	20,00	80,00
8	Contratistas- Proveedores	25,64	5,13	28,21	41,03	100	6,90	93,10
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	51,16	3,49	13,95	31,40	100	7,14	92,86
	Total	35,17	3,49	20,81	40,54	100	5,38	94,62



En resumen,

La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

Respecto al Asunto 1: Prevención de la contaminación, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si existen prácticas de prevención de la contaminación ambiental en Superintendencia de Sociedades. Es importante saber que las personas en su mayoría conocen las prácticas de prevención que tiene la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus políticas para reducir la generación de agentes contaminantes y las personas están de acuerdo con ellas. La otra pequeña parte de los encuestados que no conoce nada acerca de estas políticas, viene siendo gran parte de las personas jurídicas, y esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema. Esto puede implicar que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades.

Con relación al Asunto 2: Uso sostenible de los recursos, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en Superintendencia de Sociedades existe un uso sostenible de los recursos contribuyendo a garantizar la disponibilidad de recursos en un futuro, mediante un uso responsable de ellos. La mayoría de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción sobre la existencia del uso sostenible de los recursos en Superintendencia de Sociedades y están de acuerdo en que existe una contribución del uso responsable de los recursos en el presente. Esto quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus prácticas de uso responsable haciendo mayor uso de recursos renovables para garantizar la disponibilidad de recursos en un futuro. Llama la atención que la otra parte de los encuestados no conoce nada acerca de estas prácticas en Superintendencia de Sociedades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema, al igual que una pequeña parte de las personas naturales.

Respecto al Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en Superintendencia de Sociedades existen prácticas para minimizar la emisión de gases de efecto invernadero y si consideran que se desarrollan acciones de reducción de la vulnerabilidad a la problemática del cambio climático. Es preocupante que la mayoría de los encuestados respondieron que no conocen nada acerca de estas prácticas para minimizar la emisión de



gases de efecto invernadero y acciones de reducción de la vulnerabilidad a la problemática del cambio climático en Superintendencia de Sociedades, lo cual es gran parte de la mayoría de las personas según la encuesta. Por el otro lado, la otra parte de los encuestados respondieron que están de acuerdo y medianamente de acuerdo con estas prácticas, por lo que se da a entender que la organización tiene desarrolladas sus prácticas frente a esta problemática. La situación de desconocimiento frente a este tema puede ser la falta de publicidad y de concientización que se debería realizar hacia las personas con respecto a la problemática del cambio climático en la organización, en su gran parte las personas jurídicas, lo cual es más de la mitad de los participantes que desconocen estas prácticas.

Finalmente, en relación con el Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si hay una buena gestión de protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales mediante buenas prácticas y uso socialmente responsable de los recursos naturales en Superintendencia de Sociedades. La mayoría de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción acerca del uso socialmente responsable de los recursos naturales en Superintendencia de Sociedades, esto indica que, si hay una buena gestión de protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales en la organización, lo cual es muy importante. Llama la atención que la otra parte de los encuestados afirma no conocer sobre estas prácticas en Superintendencia de Sociedades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema, al igual que una pequeña parte de las personas naturales.



Resumen de la Materia: Medio Ambiente

Con el fin de revisar el consolidado de la cuarta materia indicada en la Norma ISO 26000, Medio Ambiente, se presente el siguiente consolidado total por grupo de interés:

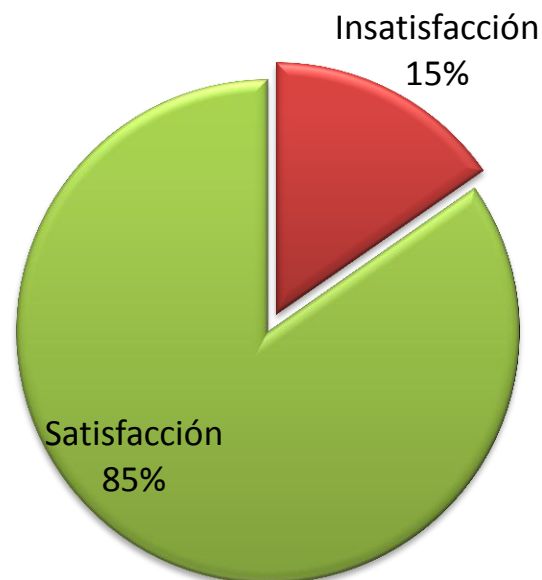
No.	Grupo de Interés	Prevención de la contaminación		Uso sostenible de los recursos		Mitigación y adaptación al cambio climático	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	15,63	84,38	12,50	87,50	14,29	85,71
2	Ciudadanos / Func. Públicas	16,67	83,33	25,00	75,00	40,00	60,00
3	Servidores Públicos	5,31	94,69	3,83	96,17	9,47	90,53
4	Sociedades Supervisadas	8,25	91,75	3,66	96,34	10,07	89,93
5	Órganos de Control	0,00	100,00	33,33	66,67	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	28,57	71,43	20,00	80,00	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	7,14	92,86	6,90	93,10	17,86	82,14
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	6,90	93,10	7,14	92,86	7,89	92,11
--	Total	7,69	92,31	5,38	94,62	10,86	89,14

No.	Grupo de Interés	Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales		Total General	
		Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	22,22	77,78	16,16	83,84

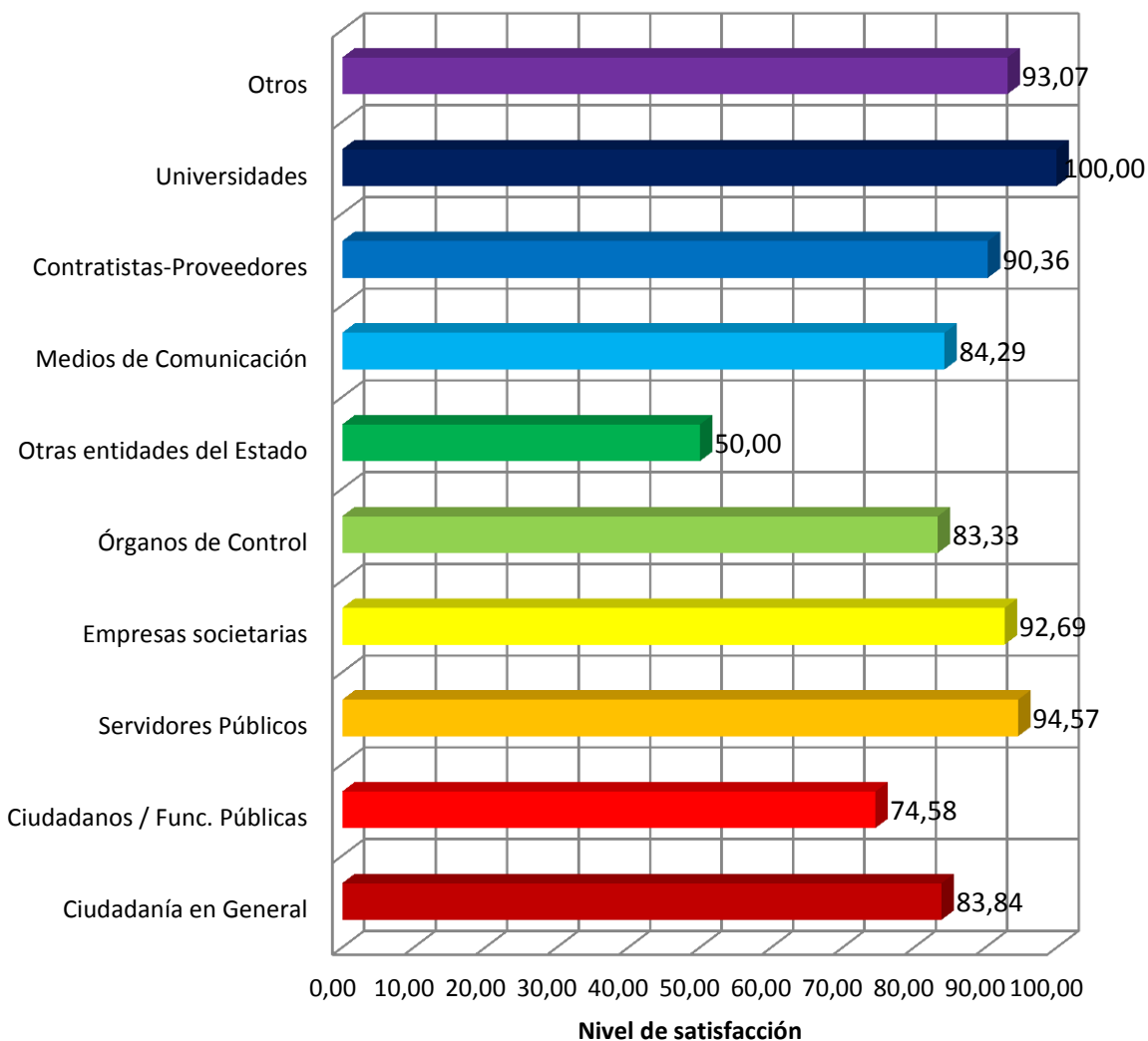


2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	80,00	25,42	74,58
3	Servidores Públicos	3,13	96,88	5,43	94,57
4	Sociedades Supervisadas	7,26	92,74	7,31	92,69
5	Órganos de Control	0,00	100,00	16,67	83,33
6	Otras entidades del Estado	50,00	50,00	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	14,29	85,71	15,71	84,29
8	Contratistas-Proveedores	6,67	93,33	9,64	90,36
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	5,77	94,23	6,93	93,07
--	Total	6,40	93,60	15,33	84,67

Materia 4: Medio Ambiente



Materia 4: Medio Ambiente



El nivel de satisfacción con la materia de Medio Ambiente es del 85%, es decir, positivo. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las Universidades, seguido del grupo de servidores públicos. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por las Otras entidades del estado, seguido de los Ciudadanos con Funciones Públicas.

Por tratarse de una entidad de corte administrativo, sin producción ni manufactura, el impacto que inevitablemente se genera en el medio ambiente es de corto alcance. Es evidente que la entidad reconoce la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones y aparentemente se han desarrollado acciones conducentes a mitigar el riesgo medioambiental.



1.8. Materia 5. Prácticas Justas de Operación

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la entidad tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.

Para la norma ISO 26000, pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización. Se identifican cinco (5) asuntos que se deben tener en cuenta:

- a) **Anticorrupción:** La corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. Sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción. Se refiere a que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones. En este sentido, la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de particular utilidad.
- b) **Participación política responsable:** Se aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.
- c) **Competencia justa:** Se realiza actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anti competencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.
- d) **Promover la responsabilidad social en la cadena de valor:** Se sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.
- e) **Respeto a los derechos de propiedad:** El derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. Se recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:

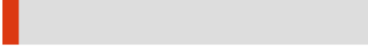
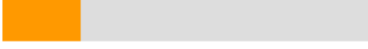


a) Asunto 1: Anticorrupción

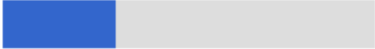
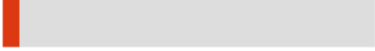
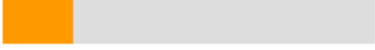
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si se desarrollan prácticas de anticorrupción en la Superintendencia de Sociedades, implementando políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones.

Frente a la frase: “*Se desarrollan prácticas de anticorrupción*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta		Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	16.56%		53
2	En desacuerdo	4.38%		14
3	Medianamente de acuerdo	21.25%		68
4	De acuerdo	57.81%		185
Total de respuestas				320

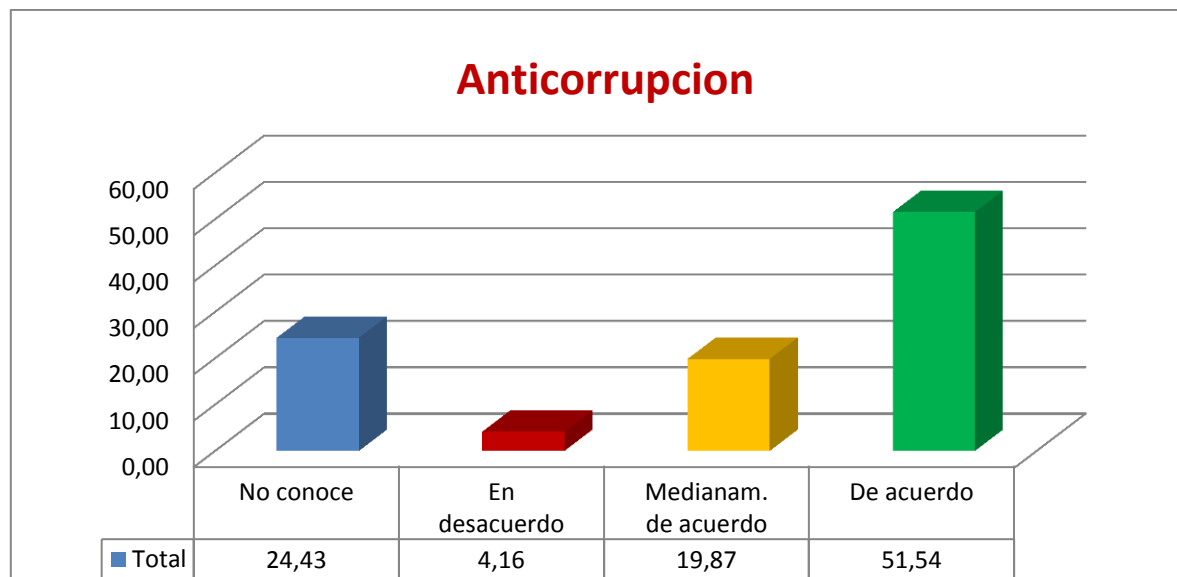
Personas Jurídicas

Respuesta		Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	30.35%		129
2	En desacuerdo	4.00%		17
3	Medianamente de acuerdo	18.82%		80
4	De acuerdo	46.82%		199
Total de respuestas				425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	53	16,56	129	30,35	182	24,43
2	En desacuerdo	14	4,38	17	4,00	31	4,16
3	Medianam. de acuerdo	68	21,25	80	18,82	148	19,87
4	De acuerdo	185	57,81	199	46,82	384	51,54
Total		320	100	425	100	745	100



Se evidencia que el 52% de los encuestados está de acuerdo con las políticas y prácticas de anticorrupción que tiene la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus políticas y prácticas para evitar algún tipo de situación de corrupción como lo son los sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias, situación que es de vital importancia para la entidad.

En general, el 71% de los encuestados se encuentran conformes con este asunto y tan solo un 4% afirma estar en desacuerdo. No se puede ignorar que el 24% de los encuestados no conoce nada acerca de estas políticas de prevención de la corrupción. Estas personas vienen siendo gran parte de las personas jurídicas con 129 respuestas de 182 encuestadas. Esto se debe presumiblemente a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	14	5	8	17	44	5	25
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	0	4	3	10	0	7
3	Servidores Públicos	33	9	53	149	244	9	202
4	Sociedades Supervisadas	89	6	62	141	298	6	203
5	Órganos de Control	2	1	0	5	8	1	5
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	3	1	2	3	9	1	5
8	Contratistas-Proveedores	8	2	5	24	39	2	29
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	27	7	12	40	86	7	52
Total		182	31	148	384	745	31	532

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	31,82	11,36	18,18	38,64	100	16,67	83,33



2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	0,00	40,00	30,00	100	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	13,52	3,69	21,72	61,07	100	4,27	95,73
4	Sociedades Supervisadas	29,87	2,01	20,81	47,32	100	2,87	97,13
5	Órganos de Control	25,00	12,50	0,00	62,50	100	16,67	83,33
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	33,33	11,11	22,22	33,33	100	16,67	83,33
8	Contratistas- Proveedores	20,51	5,13	12,82	61,54	100	6,45	93,55
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	31,40	8,14	13,95	46,51	100	11,86	88,14
Total		24,43	4,16	19,87	51,54	100	5,51	94,49

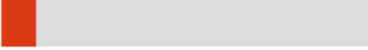
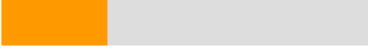
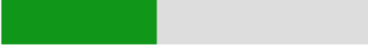


b) Asunto 2: Participación política responsable

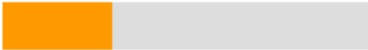
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en Superintendencia de Sociedades propicia la participación política responsable para facilitar procesos y políticas públicas y mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.

Se indagó sobre este aspectos y las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

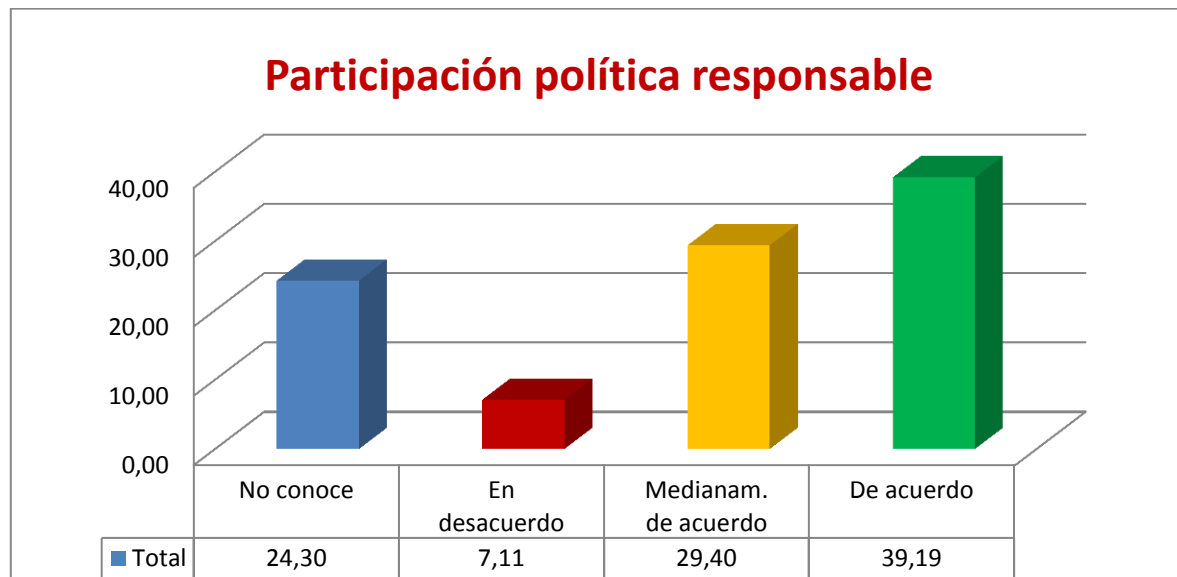
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	19.69%		63
2 En desacuerdo	9.38%		30
3 Medianamente de acuerdo	28.75%		92
4 De acuerdo	42.19%		135
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	27.76%		118
2 En desacuerdo	5.41%		23
3 Medianamente de acuerdo	29.88%		127
4 De acuerdo	36.94%		157
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	63	19,69	118	27,76	181	24,30
2	En desacuerdo	30	9,38	23	5,41	53	7,11
3	Medianam. de acuerdo	92	28,75	127	29,88	219	29,40
4	De acuerdo	135	42,19	157	36,94	292	39,19
	Total	320	100	425	100	745	100



Se encuentra que el 39% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la percepción que en la entidad se facilitan procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia, denominando esto participación política responsable. En términos agrupados, un 69% se encuentran satisfechos con el asunto.

En este caso, se sigue manteniendo el porcentaje de 24 puntos respecto a las personas que afirman no conocer sobre este asunto.

Respecto al grupo de personas que se encuentran en desacuerdo, mayoritariamente pertenecen a los ciudadanos que ejercen funciones públicas y a los órganos de control.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	14	4	16	10	44	4	26
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	2	4	3	10	2	7
3	Servidores Públicos	46	23	65	110	244	23	175
4	Sociedades Supervisadas	75	15	96	112	298	15	208
5	Órganos de Control	4	0	2	2	8	0	4
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	2	3	2	9	2	5
8	Contratistas-Proveedores	6	2	13	18	39	2	31
9	Universidades	2	1	0	1	4	1	1
10	Otros	30	4	20	32	86	4	52
Total		181	53	219	292	745	53	511

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	45,45	6,82	22,73	25,00	100	12,50	87,50



2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	20,00	30,00	10,00	100	33,33	66,67
3	Servidores Públicos	30,33	3,69	15,57	50,41	100	5,29	94,71
4	Sociedades Supervisadas	44,97	2,68	20,13	32,21	100	4,88	95,12
5	Órganos de Control	62,50	12,50	12,50	12,50	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	33,33	11,11	22,22	33,33	100	16,67	83,33
8	Contratistas- Proveedores	30,77	7,69	10,26	51,28	100	11,11	88,89
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	51,16	2,33	9,30	37,21	100	4,76	95,24
Total		40,27	3,89	16,91	38,93	100	6,52	93,48

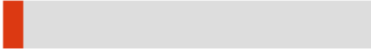
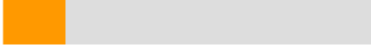


c) **Asunto 3: Competencia justa**

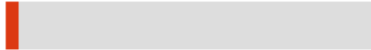
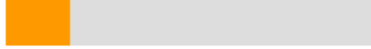
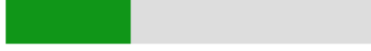
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si existen adecuadas prácticas de contratación y adquisición con respecto a actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, estableciendo mecanismos de prevención y desarrollando conocimiento a los servidores públicos en la Superintendencia de Sociedades.

Frente a la frase: “Existen adecuadas prácticas de contratación y adquisición”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

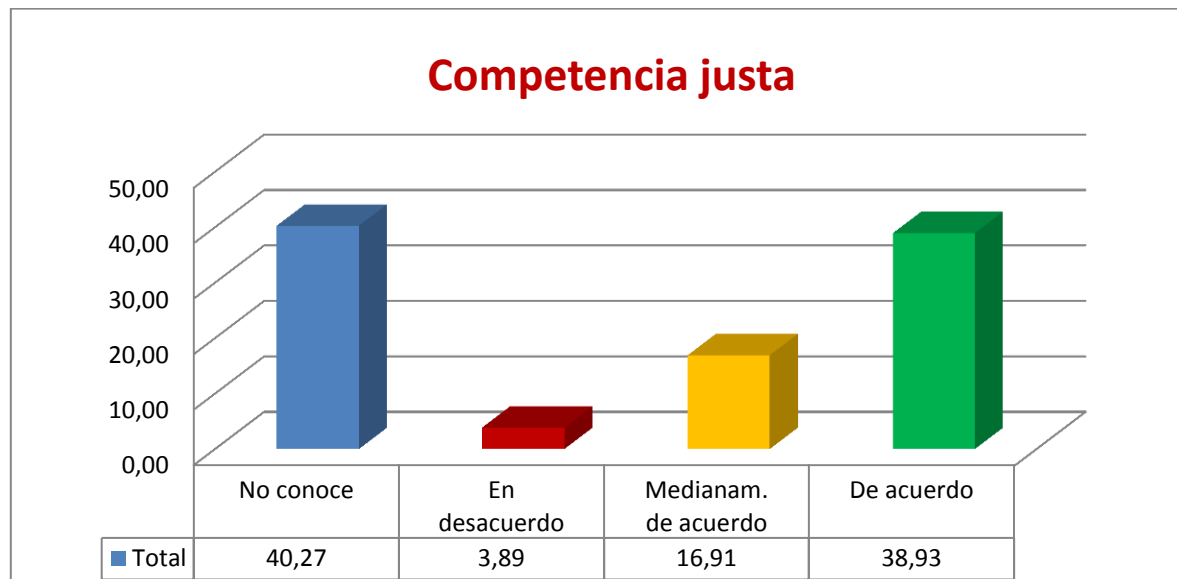
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	32.50%		104
2 En desacuerdo	5.00%		16
3 Medianamente de acuerdo	16.56%		53
4 De acuerdo	45.94%		147
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	46.12%		196
2 En desacuerdo	3.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	17.18%		73
4 De acuerdo	33.65%		143
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	104	32,50	196	46,12	300	40,27
2	En desacuerdo	16	5,00	13	3,06	29	3,89
3	Medianam. de acuerdo	53	16,56	73	17,18	126	16,91
4	De acuerdo	147	45,94	143	33,65	290	38,93
	Total	320	100	425	100	745	100



La distribución de las respuestas se presenta de manera particular. El 40% de los encuestados opina no conocer si en la entidad existen adecuadas prácticas de contratación y adquisición. Una porción un tanto menor opina que efectivamente se encuentra de acuerdo con estas prácticas. Dado que los contratistas y proveedores pertenecen al grupo de interés que se encuentra relacionado directamente con este asunto, el 72% está completamente de acuerdo en que evidentemente existe esta práctica en la entidad. En términos agrupados, es el 92% de los contratistas y proveedores quienes se encuentran satisfechos con el aspecto.

El reducido 4% que opina no estar de acuerdo con que en la entidad existan adecuadas prácticas de contratación y adquisición, está conformado por otras entidades del Estado y ciudadanos con funciones públicas, respectivamente.



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	20	3	10	11	44	3	21
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	2	3	1	10	2	4
3	Servidores Públicos	74	9	38	123	244	9	161
4	Sociedades Supervisadas	134	8	60	96	298	8	156
5	Órganos de Control	5	1	1	1	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	3	1	2	3	9	1	5
8	Contratistas-Proveedores	12	3	4	20	39	3	24
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	44	2	8	32	86	2	40
Total		300	29	126	290	745	29	416

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9,09	4,55	36,36	50,00	100	5,00	95,00
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	10,00	20,00	50,00	100	12,50	87,50



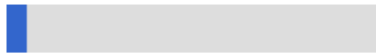
3	Servidores Públicos	4,10	5,33	25,82	64,75	100	5,56	94,44
4	Sociedades Supervisadas	14,09	2,01	27,52	56,38	100	2,34	97,66
5	Órganos de Control	25,00	0,00	25,00	50,00	100	0,00	100
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	11,11	0,00	55,56	33,33	100	0,00	100
8	Contratistas-Proveedores	2,56	5,13	20,51	71,79	100	5,26	94,74
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100
10	Otros	20,93	3,49	22,09	53,49	100	4,41	95,59
Total		11,14	3,76	26,44	58,66	100	4,23	95,77

d) Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad promueve la responsabilidad social en la cadena de valor, a través de comportamientos socialmente responsables influyendo en otras organizaciones.

Frente a la frase: *“La entidad promueve la responsabilidad social”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

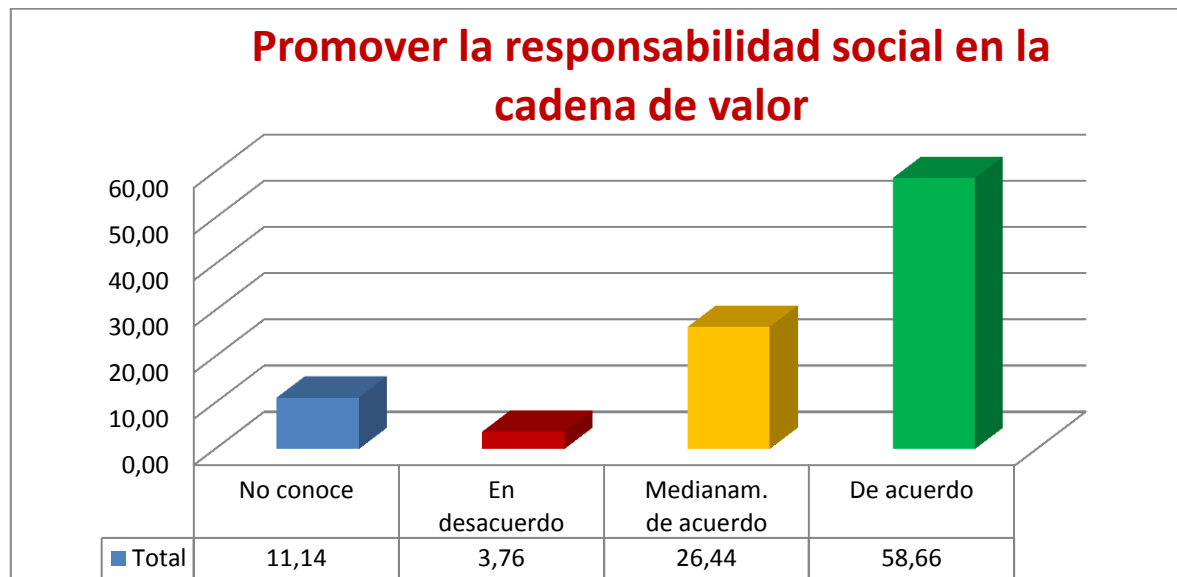
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	5.31%		17
2 En desacuerdo	5.00%		16
3 Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4 De acuerdo	63.12%		202
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	15.53%		66
2 En desacuerdo	2.82%		12
3 Medianamente de acuerdo	26.35%		112
4 De acuerdo	55.29%		235
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	17	5,31	66	15,53	83	11,14
2	En desacuerdo	16	5,00	12	2,82	28	3,76
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	112	26,35	197	26,44
4	De acuerdo	202	63,13	235	55,29	437	58,66
	Total	320	100	425	100	745	100



El 59% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con las prácticas que la Superintendencia de Sociedades tiene para promover la responsabilidad social y los servidores públicos tienen una buena percepción acerca de este tema. Esto indica que si hay una buena gestión de la generación de valor por parte de la entidad a través de la responsabilidad social, influyendo en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable.

Por su parte, podemos encontrar que hay un 11% que no conoce acerca de estas prácticas de responsabilidad social, representado mayoritariamente en las universidades.

Tan solo un 4% opina estar en desacuerdo con la afirmación que la Superintendencia de Sociedades promueve la responsabilidad social en una cadena de valor.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	4	2	16	22	44	2	38
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	1	2	5	10	1	7
3	Servidores Públicos	10	13	63	158	244	13	221
4	Sociedades Supervisadas	42	6	82	168	298	6	250
5	Órganos de Control	2	0	2	4	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	1	0	5	3	9	0	8
8	Contratistas-Proveedores	1	2	8	28	39	2	36
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	18	3	19	46	86	3	65
Total		83	28	197	437	745	28	634

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	13,64	9,09	22,73	54,55	100	10,53	89,47
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	10,00	0,00	60,00	100	14,29	85,71



3	Servidores Públicos	11,89	2,46	13,11	72,54	100	2,79	97,21
4	Sociedades Supervisadas	14,43	1,34	19,46	64,77	100	1,57	98,43
5	Órganos de Control	25,00	0,00	12,50	62,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	0,00	33,33	44,44	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	10,26	0,00	23,08	66,67	100	0,00	100,00
9	Universidades	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	22,09	4,65	11,63	61,63	100	5,97	94,03
Total		14,90	2,55	16,64	65,91	100	3,00	97,00



e) Asunto 5: Respeto a los derechos de propiedad

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad promueve el respeto a los derechos de propiedad, que incluye la propiedad física e intelectual, poniendo en práctica procesos que apoyen el funcionamiento y políticas que no vulneren este derecho en Superintendencia de Sociedades.

Frente a la frase: “*Se respetan los derechos de propiedad*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	3.44%		11
3 Medianamente de acuerdo	15.00%		48
4 De acuerdo	69.06%		221
Total de respuestas			320

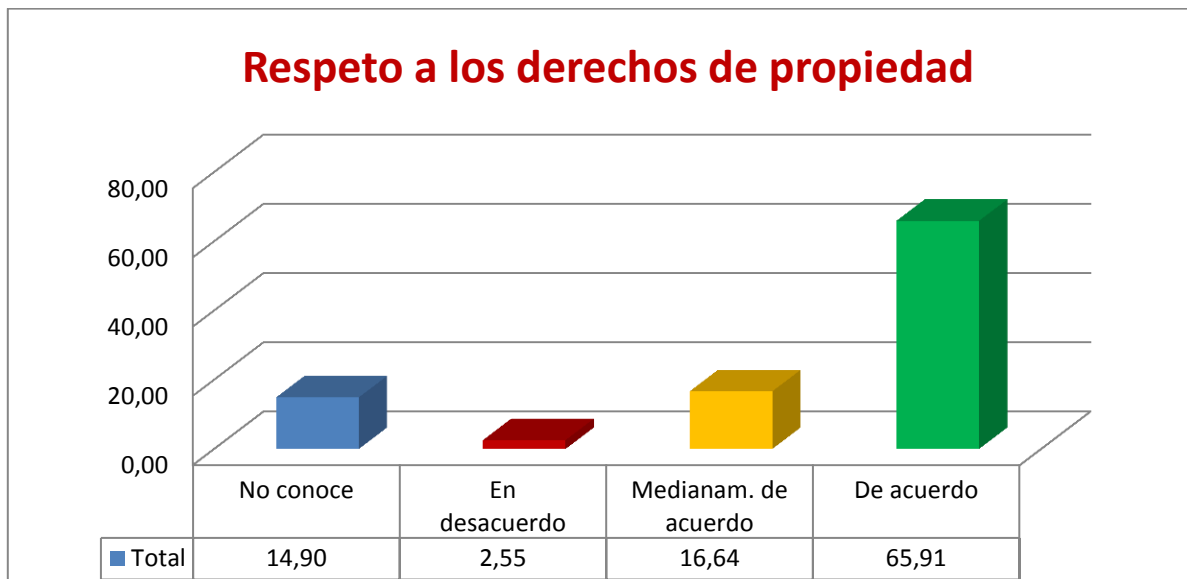
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.71%		71
2 En desacuerdo	1.88%		8
3 Medianamente de acuerdo	17.88%		76
4 De acuerdo	63.53%		270
Total de respuestas			425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	71	16,71	111	14,90
2	En desacuerdo	11	3,44	8	1,88	19	2,55
3	Medianam. de acuerdo	48	15,00	76	17,88	124	16,64
4	De acuerdo	221	69,06	270	63,53	491	65,91
Total		320	100	425	100	745	100



Se evidencia que el 66% de los encuestados pertenecientes a los grupos de interés opina estar de acuerdo con las políticas que tiene la Superintendencia de Sociedades respecto al asunto que la entidad promueve el respeto a los derechos de propiedad física e intelectual. Esto indica a que hay una buena gestión de las prácticas, los procesos y funcionamiento para incentivar y promover el asunto dentro de la organización.

Los datos agrupados indican que el 82% de las personas están de acuerdo con el asunto en cuestión, encontrando que tan solo el 2% opinan estar en desacuerdo, representado mayoritariamente en el grupo de interés de contratistas y proveedores.

Las Sociedades Supervisadas representan el grupo que no conoce respecto al respeto a los derechos de propiedad.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	6	4	10	24	44	4	34
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	1	0	6	10	1	6
3	Servidores Públicos	29	6	32	177	244	6	209
4	Sociedades Supervisadas	43	4	58	193	298	4	251
5	Órganos de Control	2	0	1	5	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	0	3	4	9	0	7
8	Contratistas-Proveedores	4	0	9	26	39	0	35
9	Universidades	2	0	1	1	4	0	2
10	Otros	19	4	10	53	86	4	63
Total		111	19	124	491	745	19	615

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	38,64	20,45	25,00	15,91	100	33,33	66,67
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	20,00	30,00	20,00	100	28,57	71,43



3	Servidores Públicos	5,74	30,33	25,82	38,11	100	32,17	67,83
4	Sociedades Supervisadas	38,93	3,36	23,49	34,23	100	5,49	94,51
5	Órganos de Control	37,50	12,50	12,50	37,50	100	20,00	80,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Contratistas y Proveedores	11,11	33,33	22,22	33,33	100	37,50	62,50
8	Universidades	25,64	10,26	20,51	43,59	100	13,79	86,21
9	Medios de Comunicación	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	40,70	6,98	17,44	34,88	100	11,76	88,24
--	Total	27,25	14,63	23,22	34,90	100	20,11	79,89



En resumen,

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la entidad tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.

Respecto al primer asunto, anticorrupción, se evidencia que la mitad de los encuestados está de acuerdo con las políticas y prácticas de anticorrupción que tiene la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus políticas y prácticas para evitar algún tipo de situación de corrupción como lo son los sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias, situación que es de vital importancia para la entidad. En general, más de la mitad de los encuestados se encuentran conformes con este asunto y tan solo pocos de ellos afirman estar en desacuerdo. No se puede ignorar que un cuarto de los encuestados no conoce nada acerca de estas políticas de prevención de la corrupción. Estas personas vienen siendo gran parte de las personas jurídicas. Podría deberse esto a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen procesos que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese tema.

En cuanto al segundo asunto, participación política responsable, se detectó que menos de la mitad de los encuestados se encuentran de acuerdo con la percepción que en la entidad se facilitan procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia, denominando esto participación política responsable. En términos agrupados, un poco más de la mitad se encuentran satisfechos con el asunto. En este caso, se sigue manteniendo el porcentaje de un cuarto de los encuestados respecto a las personas que afirman no conocer sobre este asunto. Respecto al grupo de personas que se encuentran en desacuerdo, mayoritariamente pertenecen a los ciudadanos que ejercen funciones públicas y a los órganos de control.

Ahora bien, el tercer asunto se denomina Competencia Justa. La distribución de las respuestas se presenta de manera particular. Un poco menos de la mitad de los encuestados opina no conocer si en la entidad existen adecuadas prácticas de contratación y adquisición. Una porción un tanto menor opina que efectivamente se encuentra de acuerdo con estas prácticas. Dado que los contratistas y proveedores pertenecen al grupo de interés que se encuentra relacionado directamente con este asunto, el 72% está completamente de acuerdo en que evidentemente existe esta práctica en la entidad. Un muy reducido grupo de personas opina no estar de acuerdo con que en la entidad existan adecuadas prácticas de contratación y adquisición, está conformado por otras entidades del Estado y ciudadanos con funciones públicas, respectivamente.



En cuanto al cuarto asunto denominado Promover la responsabilidad social en la cadena de valor, se encontró que un poco más de la mitad de los encuestados afirman que están de acuerdo con las prácticas que la Superintendencia de Sociedades tiene para promover la responsabilidad social y los servidores públicos tienen una buena percepción acerca de este tema. Esto indica que si hay una buena gestión de la generación de valor por parte de la entidad a través de la responsabilidad social, influyendo en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable. Persiste un grupo pequeño de encuestados en estar en desacuerdo con la afirmación que la Superintendencia de Sociedades promueve la responsabilidad social en una cadena de valor.

Finalmente, para el quinto asunto relacionado con el respeto a los derechos de propiedad, se encontró que más de la mitad de los encuestados pertenecientes a los grupos de interés opina estar de acuerdo con las políticas que tiene la Superintendencia de Sociedades respecto al asunto que la entidad promueve el respeto a los derechos de propiedad física e intelectual. Esto indica a que hay una buena gestión de las prácticas, los procesos y funcionamiento para incentivar y promover el asunto dentro de la organización. Los datos agrupados indican que una buena parte de los encuestados están de acuerdo con el asunto en cuestión, encontrando que tan solo el 2% opina estar en desacuerdo, representado mayoritariamente en el grupo de interés de contratistas y proveedores.



Resumen de la Materia: Practicas Justas de Operación

Con el fin de revisar el consolidado de la quinta materia indicada en la Norma ISO 26000, Prácticas justas de operación, se presente el siguiente consolidado total por grupo de interés:

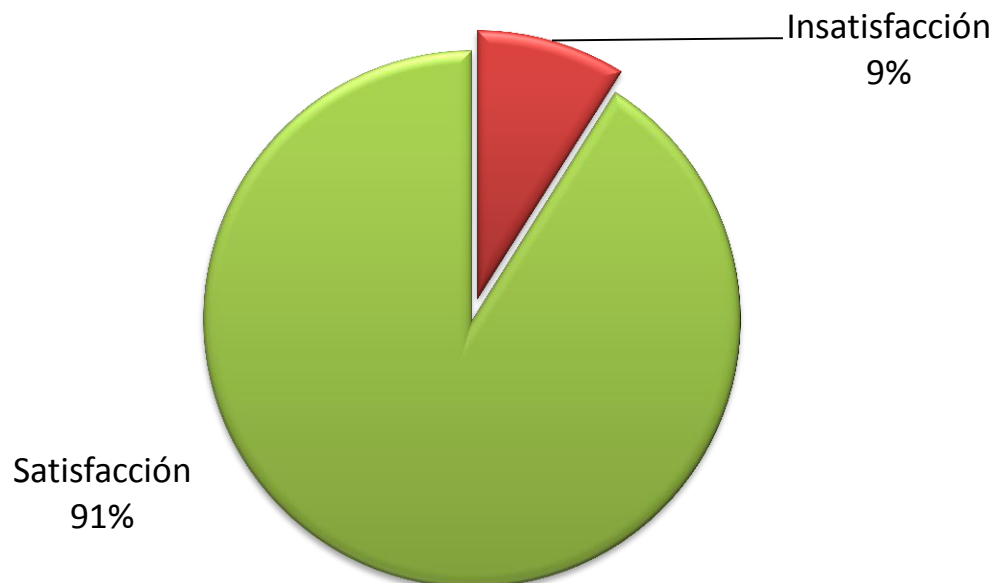
No.	Grupo de Interés	Anticorrupción		Participación política responsable		Competencia justa	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	16,67	83,33	13,33	86,67	12,50	87,50
2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	100,00	22,22	77,78	33,33	66,67
3	Servidores Públicos	4,27	95,73	11,62	88,38	5,29	94,71
4	Sociedades Supervisadas	2,87	97,13	6,73	93,27	4,88	95,12
5	Órganos de Control	16,67	83,33	0,00	100,00	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	16,67	83,33	28,57	71,43	16,67	83,33
8	Contratistas-Proveedores	6,45	93,55	6,06	93,94	11,11	88,89
9	Universidades	0,00	100,00	50,00	50,00	0,00	100,00
10	Otros	11,86	88,14	7,14	92,86	4,76	95,24
--	Total	5,51	94,49	9,40	90,60	6,52	93,48

No.	Grupo de Interés	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		Respeto a los derechos de propiedad		Total General	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	5,00	95,00	10,53	89,47	11,61	88,39
2	Ciudadanos / Func. Públicas	12,50	87,50	14,29	85,71	16,47	83,53

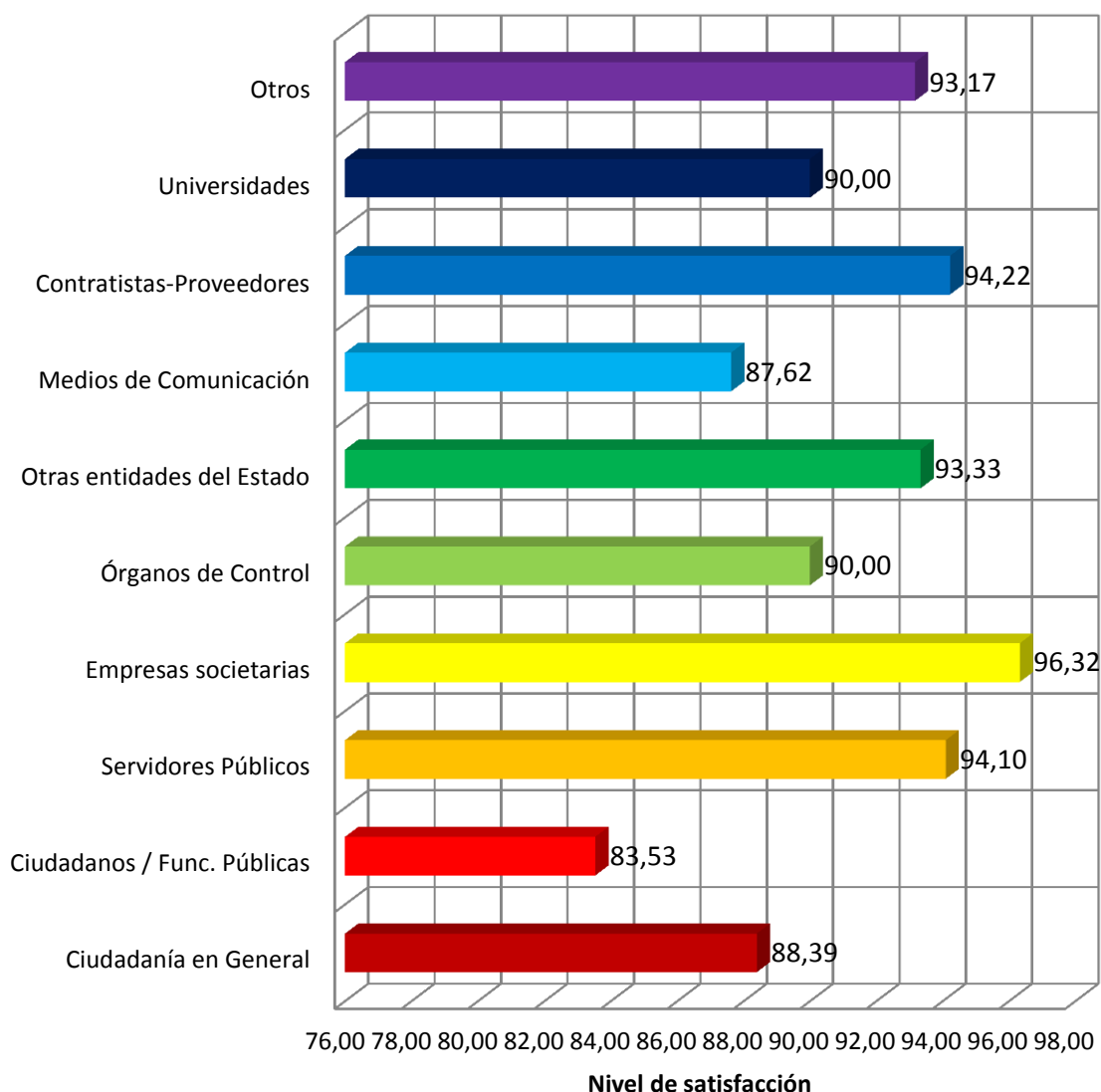


3	Servidores Públicos	5,56	94,44	2,79	97,21	5,90	94,10
4	Sociedades Supervisadas	2,34	97,66	1,57	98,43	3,68	96,32
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	10,00	90,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	66,67	0,00	100,00	6,67	93,33
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	0,00	100,00	12,38	87,62
8	Contratistas-Proveedores	5,26	94,74	0,00	100,00	5,78	94,22
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	10,00	90,00
10	Otros	4,41	95,59	5,97	94,03	6,83	93,17
--	Total	4,23	95,77	3,00	97,00	8,93	91,07

Materia 5: Prácticas justas de operación



Materia 5: Prácticas justas de operación



El nivel de satisfacción con la materia de Prácticas justas de operación es positivo con un valor del 91%, lo cual quiere decir que está en el rango de excelente. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las Sociedades Supervisadas con un 96,32%. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por los Ciudadanos con Funciones Públicas, seguido de los Medios de Comunicación. Como sugerencia se determina que se debería concientizar a los ciudadanos con funciones públicas en el sentido de la realización de prácticas justas de operación utilizadas para generar resultados socialmente favorables.



1.9. Materia 6. Asuntos de consumidores

Se destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar.

En esta cuestión, son siete (7) los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:

- a) Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: Mediante el uso de estas prácticas, se realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- b) Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: Se invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.
- c) Consumo sostenible: Se recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.
- d) Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: Se sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.
- e) Protección y privacidad de los datos de los consumidores: Se subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
- f) Acceso a servicios esenciales: En el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, se aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.



- g) Educación y toma de conciencia: Se recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:

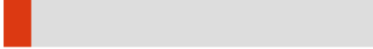
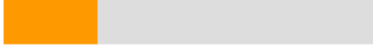


a) Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

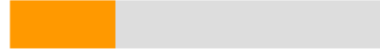
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si se desarrollan prácticas justas de marketing y contratación en Superintendencia de Sociedades, explicando toda la información necesaria de los productos o servicios.

Frente al asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, se encontró lo siguiente:

Personas Naturales

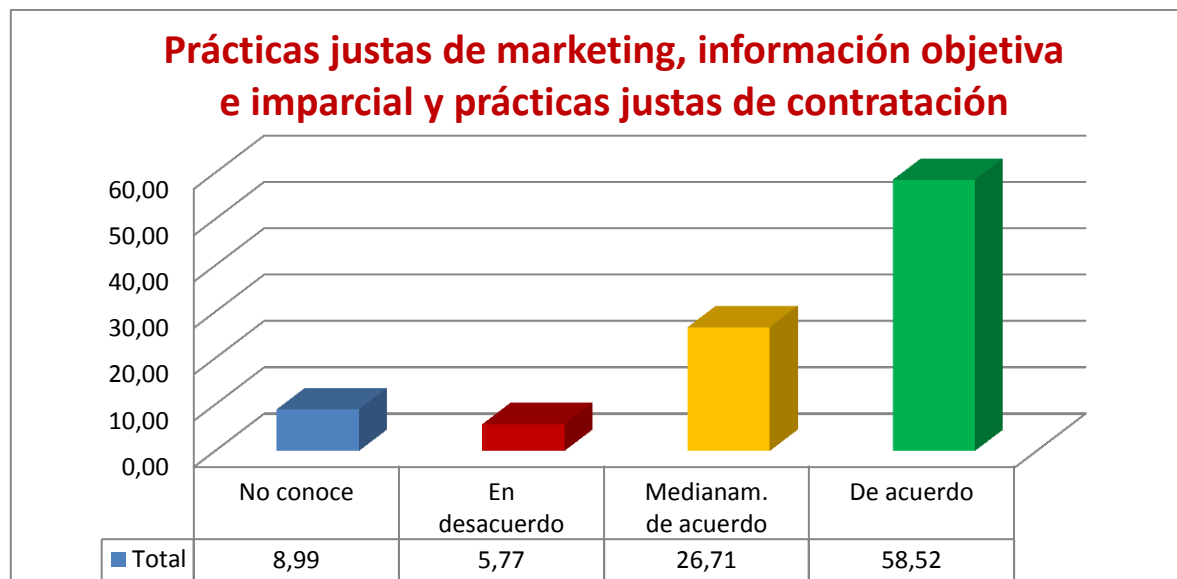
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	5.00%		16
2 En desacuerdo	7.19%		23
3 Medianamente de acuerdo	25.00%		80
4 De acuerdo	62.81%		201
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.00%		51
2 En desacuerdo	4.71%		20
3 Medianamente de acuerdo	28.00%		119
4 De acuerdo	55.29%		235
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	16	5,00	51	12,00	67	8,99
2	En desacuerdo	23	7,19	20	4,71	43	5,77
3	Medianam. de acuerdo	80	25,00	119	28,00	199	26,71
4	De acuerdo	201	62,81	235	55,29	436	58,52
	Total	320	100	425	100	745	100



Se encontró que el 59% de los encuestados está a favor de cómo se llevan las prácticas de marketing, con información objetiva y veraz en la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la organización tiene desarrolladas sus prácticas justas en torno al proceso de marketing y contratación hacia los consumidores brindándoles información imparcial y objetiva. En este sentido, el grupo de interés compuesto por los órganos de control, es quien más está de acuerdo con este asunto.

Por otra parte, el 9% de los encuestados afirma no conocer acerca de estas prácticas y un 6% que está en desacuerdo. Esto podría implicar porcentajes muy favorables para la organización, porque, la mayoría de los servidores públicos tienen conocimiento acerca de las prácticas y están de acuerdo con ellas.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	4	2	17	21	44	2	38
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	2	3	3	10	2	6
3	Servidores Públicos	8	18	55	163	244	18	218
4	Sociedades Supervisadas	36	10	85	167	298	10	252
5	Órganos de Control	1	0	1	6	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	0	2	3	4	9	2	7
8	Contratistas-Proveedores	2	1	12	24	39	1	36
9	Universidades	2	1	1	0	4	1	1
10	Otros	11	7	22	46	86	7	68
Total		67	43	199	436	745	43	635

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9,09	4,55	38,64	47,73	100	5,00	95,00
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	20,00	30,00	30,00	100	25,00	75,00



3	Servidores Públicos	3,28	7,38	22,54	66,80	100	7,63	92,37
4	Sociedades Supervisadas	12,08	3,36	28,52	56,04	100	3,82	96,18
5	Órganos de Control	12,50	0,00	12,50	75,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	0,00	22,22	33,33	44,44	100	22,22	77,78
8	Contratistas-Proveedores	5,13	2,56	30,77	61,54	100	2,70	97,30
9	Universidades	50,00	25,00	25,00	0,00	100	50,00	50,00
10	Otros	12,79	8,14	25,58	53,49	100	9,33	90,67
Total		8,99	5,77	26,71	58,52	100	6,34	93,66

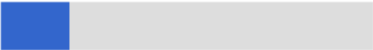
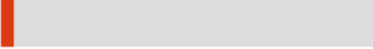
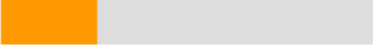


b) Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

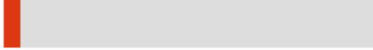
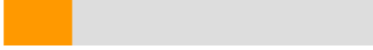
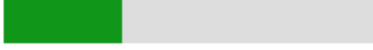
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en la Superintendencia de Sociedades se ofrece servicios tanto seguros como saludables, protegiendo la salud y seguridad de los consumidores.

Frente a la frase: *“La entidad protege la salud y seguridad de los consumidores”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

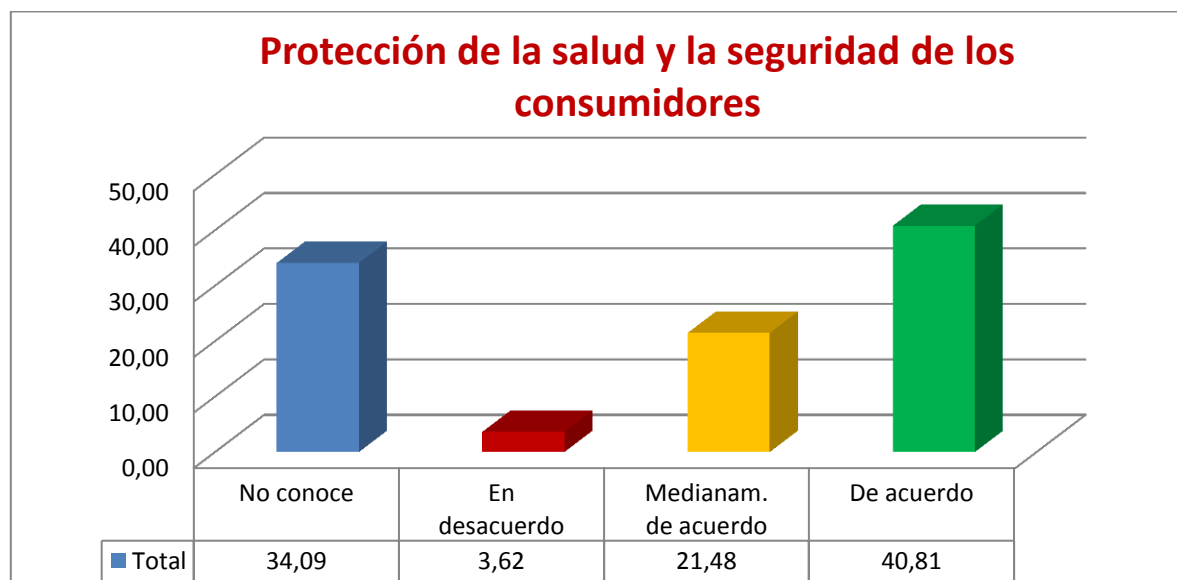
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	18.12%		58
2 En desacuerdo	3.12%		10
3 Medianamente de acuerdo	25.94%		83
4 De acuerdo	52.81%		169
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	46.12%		196
2 En desacuerdo	4.00%		17
3 Medianamente de acuerdo	18.12%		77
4 De acuerdo	31.76%		135
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	58	18,13	196	46,12	254	34,09
2	En desacuerdo	10	3,13	17	4,00	27	3,62
3	Medianam. de acuerdo	83	25,94	77	18,12	160	21,48
4	De acuerdo	169	52,81	135	31,76	304	40,81
	Total	320	100	425	100	745	100



Se encontró que el 41% de los encuestados respondió que tiene una buena percepción sobre el hecho que la Superintendencia de Sociedades ofrece servicios seguros como saludables y están de acuerdo en que la entidad se asegura de proteger la salud y seguridad de los consumidores. En este sentido, es importante anotar que la Superintendencia de Sociedades ofrece servicios que no afectan la salud física ni la seguridad de los consumidores en forma contundente, salvo que podría tratarse de la salud mental, lo que podría suponer la decisión del 34% de los encuestados que indican no conocer sobre el asunto.

Los grupos de interés conformados por Otras entidades del Estado y los servidores públicos son quienes más se encuentran de acuerdo. Llama la atención que sean las Sociedades Supervisadas quienes mayoritariamente afirman no conocer de este asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18	2	13	11	44	2	24
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	1	2	3	10	1	5
3	Servidores Públicos	31	5	64	144	244	5	208
4	Sociedades Supervisadas	134	12	59	93	298	12	152
5	Órganos de Control	5	1	0	2	8	1	2
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	5	1	1	2	9	1	3
8	Contratistas-Proveedores	12	2	8	17	39	2	25
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	42	3	12	29	86	3	41
Total		254	27	160	304	745	27	464

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	40,91	4,55	29,55	25,00	100	7,69	92,31
2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	10,00	20,00	30,00	100	16,67	83,33



3	Servidores Públicos	12,70	2,05	26,23	59,02	100	2,35	97,65
4	Sociedades Supervisadas	44,97	4,03	19,80	31,21	100	7,32	92,68
5	Órganos de Control	62,50	12,50	0,00	25,00	100	33,33	66,67
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	55,56	11,11	11,11	22,22	100	25,00	75,00
8	Contratistas-Proveedores	30,77	5,13	20,51	43,59	100	7,41	92,59
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	48,84	3,49	13,95	33,72	100	6,82	93,18
Total		34,09	3,62	21,48	40,81	100	5,50	94,50

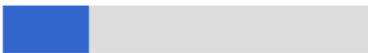


c) Asunto 3: Consumo sostenible

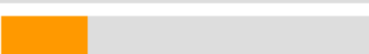
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si existen patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible en la Superintendencia de Sociedades, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.

Frente a la frase: “*Se promueven patrones de consumo, acordes con el desarrollo sostenible*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

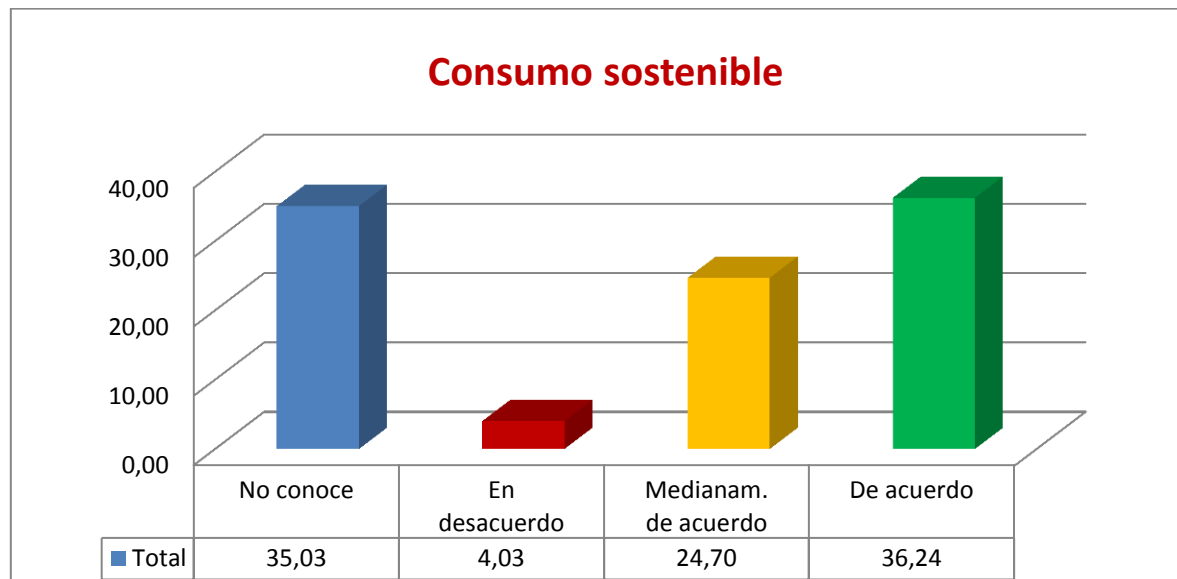
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	23.44%		75
2 En desacuerdo	5.00%		16
3 Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4 De acuerdo	45.00%		144
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	43.76%		186
2 En desacuerdo	3.29%		14
3 Medianamente de acuerdo	23.29%		99
4 De acuerdo	29.65%		126
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	75	23,44	186	43,76	261	35,03
2	En desacuerdo	16	5,00	14	3,29	30	4,03
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	99	23,29	184	24,70
4	De acuerdo	144	45,00	126	29,65	270	36,24
	Total	320	100	425	100	745	100



El 36% de los encuestados respondió que está de acuerdo acerca de las prácticas de consumo sostenible en la Superintendencia de Sociedades, esto significa que hay iniciativas por parte de la organización para garantizar desarrollo sostenible en el futuro con el consumo presente. Pese a ello, es importante tener en cuenta que el servicio que ofrece la entidad afecta en grado mínimo el desarrollo sostenible, salvo procesos de consumo de material que podría ser reciclado o reutilizado, además de la disposición final de aguas residuales y desechos no reciclables.

En este sentido, se sugiere que se haga una revisión de las acciones que se han emprendido, no solo en la región de Bogotá, sino en las demás ciudades donde opera la entidad, con el fin de afectar en grado mínimo el desarrollo sostenible.

Finalmente, dada la particularidad del asunto en relación con actividades que podrían afectar el desarrollo sostenible, las respuestas se distribuyen de forma particular.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	22	4	9	9	44	4	18
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	1	2	2	10	1	4
3	Servidores Públicos	44	8	70	122	244	8	192
4	Sociedades Supervisadas	131	7	74	86	298	7	160
5	Órganos de Control	5	0	2	1	8	0	3
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	4	2	1	2	9	2	3
8	Contratistas-Proveedores	10	6	6	17	39	6	23
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	36	2	20	28	86	2	48
Total		261	30	184	270	745	30	454

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	50,00	9,09	20,45	20,45	100	18,18	81,82
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	10,00	20,00	20,00	100	20,00	80,00



3	Servidores Públicos	18,03	3,28	28,69	50,00	100	4,00	96,00
4	Sociedades Supervisadas	43,96	2,35	24,83	28,86	100	4,19	95,81
5	Órganos de Control	62,50	0,00	25,00	12,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	44,44	22,22	11,11	22,22	100	40,00	60,00
8	Contratistas-Proveedores	25,64	15,38	15,38	43,59	100	20,69	79,31
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	41,86	2,33	23,26	32,56	100	4,00	96,00
Total		35,03	4,03	24,70	36,24	100	6,20	93,80

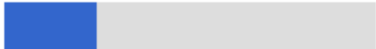
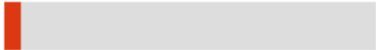
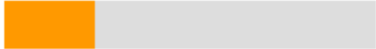


d) Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

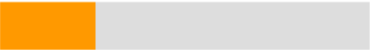
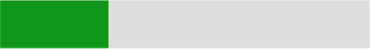
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en Superintendencia de Sociedades hay mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Frente a este asunto, las personas que fueron encuestadas y que pertenecen a los grupos de interés, respondieron como sigue:

Personas Naturales

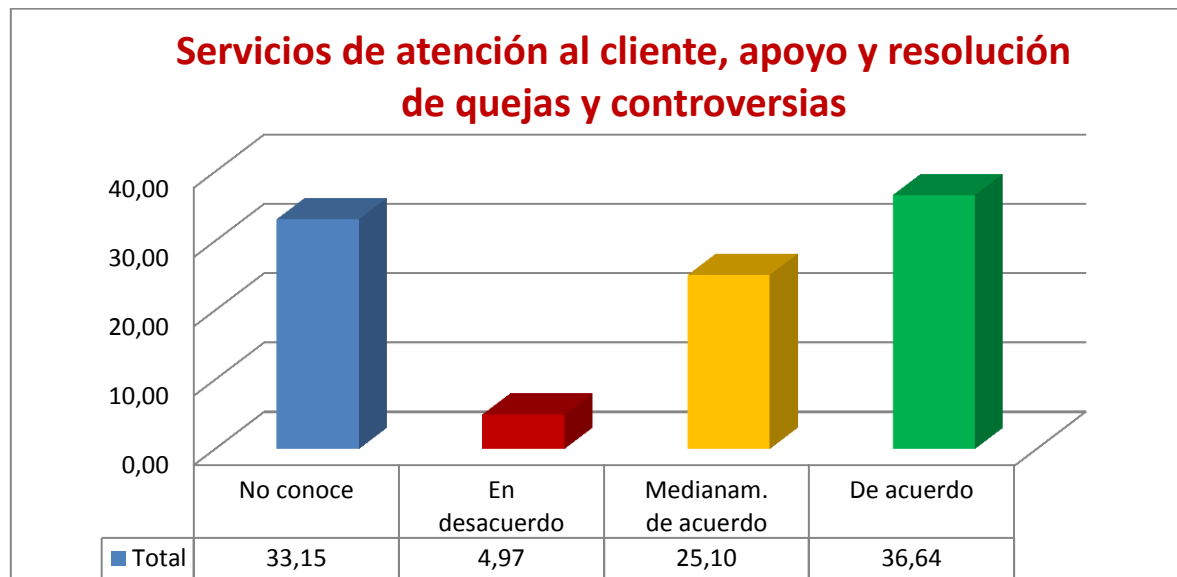
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	24.76%		79
2 En desacuerdo	4.39%		14
3 Medianamente de acuerdo	24.45%		78
4 De acuerdo	46.39%		148
Total de respuestas			319

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	39.53%		168
2 En desacuerdo	5.41%		23
3 Medianamente de acuerdo	25.65%		109
4 De acuerdo	29.41%		125
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	79	24,69	168	39,53	247	33,15
2	En desacuerdo	14	4,38	23	5,41	37	4,97
3	Medianam. de acuerdo	78	24,38	109	25,65	187	25,10
4	De acuerdo	148	46,25	125	29,41	273	36,64
	Total	319	99,69	425	100,00	744	99,87



Frente a los servicios de atención al cliente y a la solución de quejas y reclamos, el 37% de los encuestados están de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para atender sus requerimientos. En datos agrupados, el 62% de las personas estarían de acuerdo con la atención que se presta en la entidad, en especial en el área de atención al ciudadano, así como en el manejo de las quejas y controversias.

Un importante 33% no conoce sobre este asunto, que podría corresponder a las personas que no han tenido que resolver controversias o que no han tenido que tramitar situaciones referidas con quejas y reclamos.

Un 5% afirma no estar de acuerdo con esta situación.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	15	2	13	14	44	2	27
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	0	2	5	10	0	7
3	Servidores Públicos	58	10	57	118	243	10	175
4	Sociedades Supervisadas	109	17	85	87	298	17	172
5	Órganos de Control	3	0	2	3	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	4	2	1	2	9	2	3
8	Contratistas-Proveedores	10	4	8	17	39	4	25
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	42	2	17	25	86	2	42
Total		247	37	186	274	744	37	460

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	34,09	4,55	29,55	31,82	100	6,90	93,10
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	0,00	20,00	50,00	100	0,00	100,00



3	Servidores Públicos	23,87	4,12	23,46	48,56	100	5,41	94,59
4	Sociedades Supervisadas	36,58	5,70	28,52	29,19	100	8,99	91,01
5	Órganos de Control	37,50	0,00	25,00	37,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	44,44	22,22	11,11	22,22	100	40,00	60,00
8	Contratistas-Proveedores	25,64	10,26	20,51	43,59	100	13,79	86,21
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	48,84	2,33	19,77	29,07	100	4,55	95,45
Total		33,20	4,97	25,00	36,83	100	7,44	92,56



e) Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la Superintendencia de Sociedades subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los consumidores y ciudadanía acorde con la ley.

Frente a la frase: *“El tratamiento de datos personales de los usuarios y ciudadanía es acorde a la ley”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	3.44%		11
3 Medianamente de acuerdo	15.00%		48
4 De acuerdo	69.06%		221
Total de respuestas			320

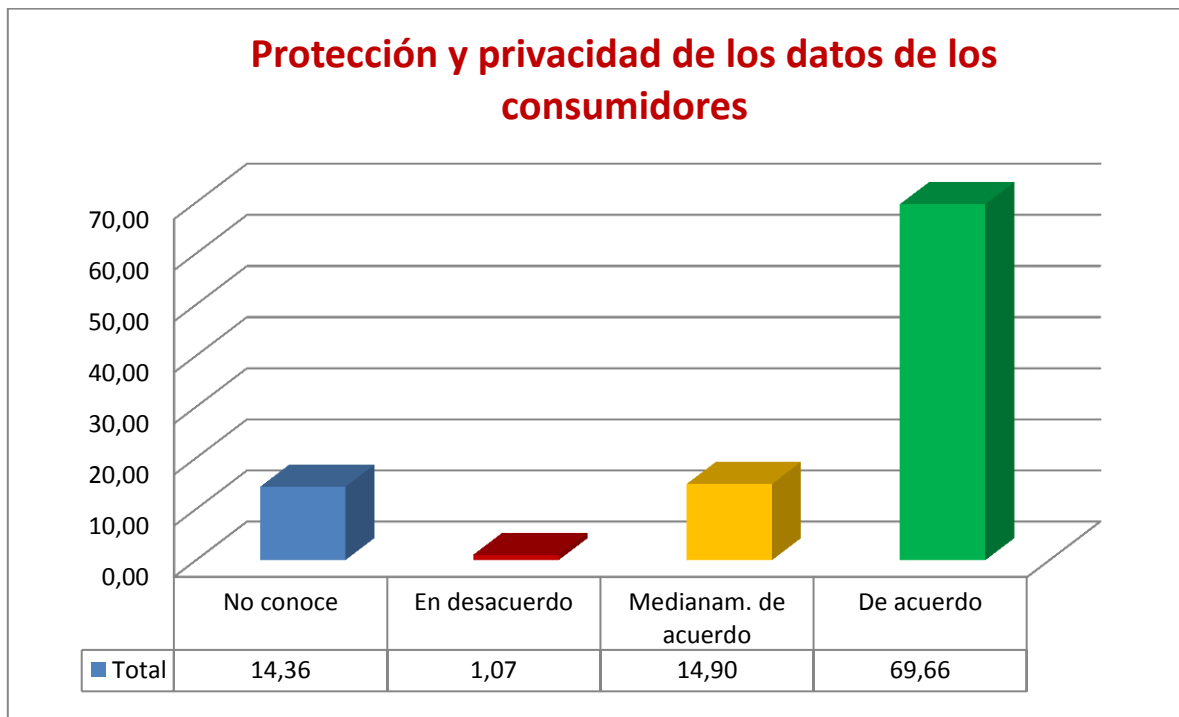
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.00%		68
2 En desacuerdo	0.94%		4
3 Medianamente de acuerdo	14.82%		63
4 De acuerdo	68.24%		290
Total de respuestas			425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	39	12,19	68	16,00	107	14,36
2	En desacuerdo	4	1,25	4	0,94	8	1,07
3	Medianam. de acuerdo	48	15,00	63	14,82	111	14,90
4	De acuerdo	229	71,56	290	68,24	519	69,66
Total		320	100	425	100	745	100



La mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que Superintendencia de Sociedades protege el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los consumidores y ciudadanía acorde con lo dispuesto en las leyes colombianas emanadas respecto a este asunto, lo cual evidencia que la organización se preocupa por la protección y privacidad de los datos de quienes los confían a la entidad.

Los encuestados, en términos generales se encuentran de acuerdo con que la entidad protege la privacidad de los datos de las personas que están vinculadas a ella, desde cualquier tipo de vinculación, tal como ya se ha indicado. Solo un 1% afirma no estar de acuerdo con este asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	8	1	9	26	44	1	35
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	0	2	7	10	0	9
3	Servidores Públicos	27	2	34	181	244	2	215
4	Sociedades Supervisadas	43	2	46	207	298	2	253
5	Órganos de Control	0	0	1	7	8	0	8
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	1	2	4	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	5	1	6	27	39	1	33
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	17	1	11	57	86	1	68
Total		107	8	111	519	745	8	630

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18,18	2,27	20,45	59,09	100	2,78	97,22
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	0,00	20,00	70,00	100	0,00	100,00



3	Servidores Públicos	11,07	0,82	13,93	74,18	100	0,92	99,08
4	Sociedades Supervisadas	14,43	0,67	15,44	69,46	100	0,78	99,22
5	Órganos de Control	0,00	0,00	12,50	87,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	22,22	44,44	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	12,82	2,56	15,38	69,23	100	2,94	97,06
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	19,77	1,16	12,79	66,28	100	1,45	98,55
Total		14,36	1,07	14,90	69,66	100	1,25	98,75

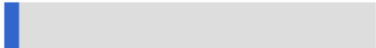


f) Asunto 6: Acceso a servicios requeridos

En este Asunto, en atención a que la Superintendencia de Sociedades no presta servicios básicos esenciales para la población colombiana, no se indagó sobre el acceso a estos servicios básicos, tal como lo indica la norma, sino respecto al acceso a los servicios que la persona requiere cuando se acerca a la Superintendencia de Sociedades.

En tal sentido, se indagó respecto a si las personas pueden acceder a los trámites que requiere, de forma fácil y oportuna. Las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

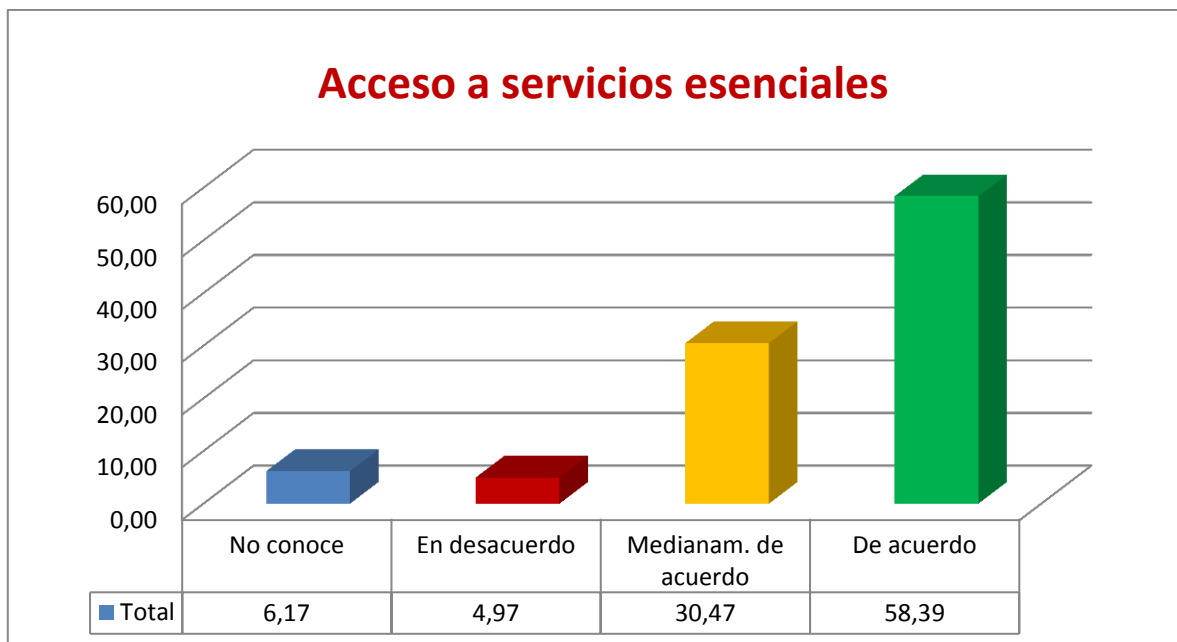
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	3.75% 	12
2 En desacuerdo	5.62% 	18
3 Medianamente de acuerdo	30.31% 	97
4 De acuerdo	60.31% 	193
Total de respuestas		320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	8.00% 	34
2 En desacuerdo	4.47% 	19
3 Medianamente de acuerdo	30.59% 	130
4 De acuerdo	56.94% 	242
Total de respuestas		425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	12	3,75	34	8,00	46	6,17
2	En desacuerdo	18	5,63	19	4,47	37	4,97
3	Medianam. de acuerdo	97	30,31	130	30,59	227	30,47
4	De acuerdo	193	60,31	242	56,94	435	58,39
	Total	320	100	425	100	745	100



La mayoría de los encuestados, respondieron que están de acuerdo con que en la Superintendencia de Sociedades se brinda atención a servicios requeridos, de forma fácil y oportuna, lo cual evidencia que la entidad se preocupa por la buena atención y el acceso a servicios requeridos a quienes los necesitan.

Este es uno de los pocos asuntos donde las personas no han manifestado no conocer sobre la situación indagada, obteniendo solo un 6% de los encuestados. De otro lado, tal como se ha comportado el presente estudio, un 5% de los encuestados afirma no estar de acuerdo con el asunto indagado.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	5	2	19	18	44	2	37
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	3	0	6	10	3	6
3	Servidores Públicos	4	12	72	156	244	12	228
4	Sociedades Supervisadas	24	8	94	172	298	8	266
5	Órganos de Control	1	0	0	7	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	1	2	3	3	9	2	6
8	Contratistas-Proveedores	4	2	11	22	39	2	33
9	Universidades	1	1	1	1	4	1	2
10	Otros	5	6	27	48	86	6	75
Total		46	37	227	435	745	37	662

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	11,36	4,55	43,18	40,91	100	5,13	94,87
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	30,00	0,00	60,00	100	33,33	66,67



3	Servidores Públicos	1,64	4,92	29,51	63,93	100	5,00	95,00
4	Sociedades Supervisadas	8,05	2,68	31,54	57,72	100	2,92	97,08
5	Órganos de Control	12,50	0,00	0,00	87,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	11,11	22,22	33,33	33,33	100	25,00	75,00
8	Contratistas-Proveedores	10,26	5,13	28,21	56,41	100	5,71	94,29
9	Universidades	25,00	25,00	25,00	25,00	100	33,33	66,67
10	Otros	5,81	6,98	31,40	55,81	100	7,41	92,59
Total		6,17	4,97	30,47	58,39	100	5,29	94,71

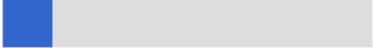


g) Asunto 7: Educación y toma de conciencia

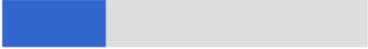
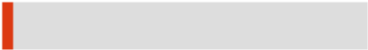
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la Superintendencia de Sociedades desarrolla actividades que faciliten que los usuarios tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al usuario para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

Frente a la frase: *“Se percibe que la entidad trabaja por la toma de conciencia sobre derechos y responsabilidades con los ciudadanos”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

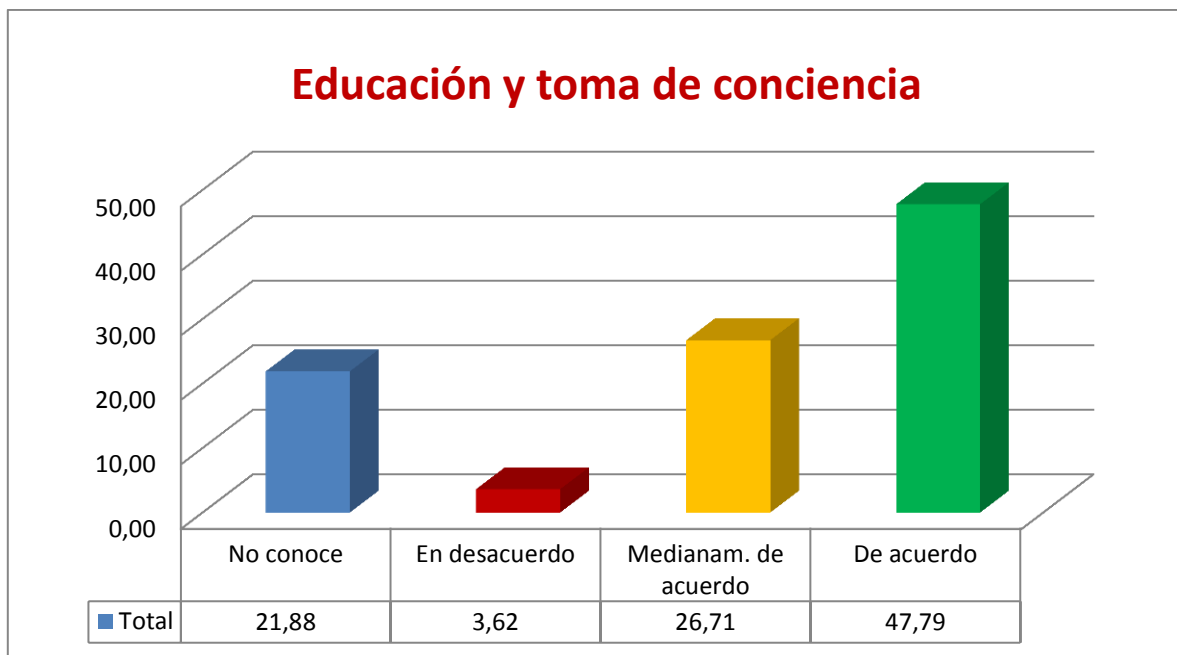
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	13.12%		42
2 En desacuerdo	4.69%		15
3 Medianamente de acuerdo	26.56%		85
4 De acuerdo	55.62%		178
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	28.47%		121
2 En desacuerdo	2.82%		12
3 Medianamente de acuerdo	26.82%		114
4 De acuerdo	41.88%		178
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	42	13,13	121	28,47	163	21,88
2	En desacuerdo	15	4,69	12	2,82	27	3,62
3	Medianam. de acuerdo	85	26,56	114	26,82	199	26,71
4	De acuerdo	178	55,63	178	41,88	356	47,79
	Total	320	100	425	100	745	100



La mitad de los encuestados respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades desarrolla actividades que facilitan que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al usuario para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

En términos globales, el 74,5% de los encuestados se encuentran conformes con este asunto respecto a la educación y toma de conciencia de las personas usuarias de los servicios de la entidad.

Por el otro lado, se evidencia que hay un 22% que no conoce acerca de estas actividades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas con 121 respuestas de 163 encuestadas.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	13	4	13	14	44	4	27
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	1	2	6	10	1	8
3	Servidores Públicos	25	10	66	143	244	10	209
4	Sociedades Supervisadas	86	8	77	127	298	8	204
5	Órganos de Control	3	0	2	3	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	2	2	2	3	9	2	5
8	Contratistas-Proveedores	7	1	9	22	39	1	31
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	23	1	26	36	86	1	62
Total		163	27	199	356	745	27	555

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	29,55	9,09	29,55	31,82	100	12,90	87,10
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	10,00	20,00	60,00	100	11,11	88,89



3	Servidores Públicos	10,25	4,10	27,05	58,61	100	4,57	95,43
4	Sociedades Supervisadas	28,86	2,68	25,84	42,62	100	3,77	96,23
5	Órganos de Control	37,50	0,00	25,00	37,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	22,22	22,22	33,33	100	28,57	71,43
8	Contratistas-Proveedores	17,95	2,56	23,08	56,41	100	3,13	96,88
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	26,74	1,16	30,23	41,86	100	1,59	98,41
Total		21,88	3,62	26,71	47,79	100	4,64	95,36



En resumen,

La norma ISO 26000 indica que la entidad debe asumir responsabilidades con sus usuarios, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas. En este sentido, se indagó sobre los siete (7) asuntos que contiene la materia.

Respecto al primer asunto, Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, se encontró que un poco más de la mitad de los encuestados está a favor de cómo se llevan las prácticas de marketing, con información objetiva y veraz en la Superintendencia de Sociedades, lo cual quiere decir que la entidad tiene desarrolladas sus prácticas justas en torno al proceso de marketing y contratación hacia los consumidores brindándoles información imparcial y objetiva. En este sentido, el grupo de interés compuesto por los órganos de control, es quien más está de acuerdo con este asunto. Un reducido grupo de personas afirma no conocer acerca de estas prácticas y otro tanto está en desacuerdo. Esto podría implicar porcentajes muy favorables para la organización, porque, la mayoría de los usuarios tiene conocimiento acerca de las prácticas y están de acuerdo con ellas.

Frente al segundo asunto, Protección de la salud y la seguridad de los consumidores, se encontró que menos de la mitad de los encuestados respondió que tiene una buena percepción sobre el hecho que la Superintendencia de Sociedades ofrece servicios seguros como saludables y están de acuerdo en que la entidad se asegura de proteger la salud y seguridad de los consumidores. En este sentido, es importante anotar que la Superintendencia de Sociedades ofrece servicios que no afectan la salud física ni la seguridad de los consumidores en forma contundente, salvo que podría tratarse de la salud mental, lo que podría suponer la decisión del 34% de los encuestados que indican no conocer sobre el asunto. Los grupos de interés conformados por Otras entidades del Estado y los servidores públicos son quienes más se encuentran de acuerdo. Llama la atención que sean las Sociedades Supervisadas quienes mayoritariamente afirman no conocer de este asunto.

Ahora bien, respecto al tercer asunto 3, Consumo sostenible, se evidenció que un poco menos de la mitad de los encuestados respondió que está de acuerdo acerca de las prácticas de consumo sostenible en la Superintendencia de Sociedades, esto significa que hay iniciativas por parte de la organización para garantizar desarrollo sostenible en el futuro con el consumo presente. Pese a ello, es importante tener en cuenta que el servicio que ofrece la entidad afecta en grado mínimo el desarrollo sostenible, salvo procesos de consumo de material que podría ser reciclado o reutilizado, además de la disposición final de aguas residuales y desechos no reciclables. En este sentido, se sugiere que se haga una revisión de las acciones que se han emprendido, no solo en la región de Bogotá, sino en las demás ciudades donde opera la entidad, con el fin de afectar en grado



mínimo el desarrollo sostenible. Finalmente, dada la particularidad del asunto en relación con actividades que podrían afectar el desarrollo sostenible, las respuestas se distribuyen de forma particular.

De otra parte, frente al Asunto 4, Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, menos de la mitad de los encuestados está de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para atender sus necesidades cuando han sido atendidos por la entidad. En datos agrupados, más de la mitad de las personas estarían de acuerdo con la atención que se presta en la entidad, en especial en el área de atención al ciudadano, así como en el manejo de las quejas y controversias. Un importante 33% no conoce sobre este asunto que podría responder a las personas que no han tenido que resolver controversias o que no han tenido que tramitar situaciones referidas con quejas y reclamo. Un grupo reducido de las personas afirma no estar de acuerdo con esta situación.

Con relación al Asunto 5, Protección y privacidad de los datos de los consumidores, se evidenció que la mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que Superintendencia de Sociedades protege el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los usuarios y ciudadanía acorde con lo dispuesto en las leyes colombianas emanadas respecto a este asunto, lo cual evidencia que la organización se preocupa por la protección y privacidad de los datos de quienes los confían a la entidad. Los encuestados, en términos generales se encuentran de acuerdo con que la entidad protege la privacidad de los datos de las personas que están vinculadas a ella, desde cualquier tipo de vinculación, tal como ya se ha indicado. Solo un 1% afirma no estar de acuerdo con este asunto.

El asunto 6: Acceso a servicios requeridos, determinó los siguientes resultados: La mayoría de los encuestados, respondieron que están de acuerdo con que en la Superintendencia de Sociedades se brinda atención a servicios requeridos, de forma fácil y oportuna, lo cual evidencia que la entidad se preocupa por la buena atención y el acceso a servicios requeridos a quienes los necesitan. Este es uno de los pocos asuntos donde las personas no han manifestado no conocer sobre la situación indagada, obteniendo solo un 6% de los encuestados. De otro lado, tal como se ha comportado el presente estudio, un reducido grupo de los encuestados afirma no estar de acuerdo con el asunto indagado.

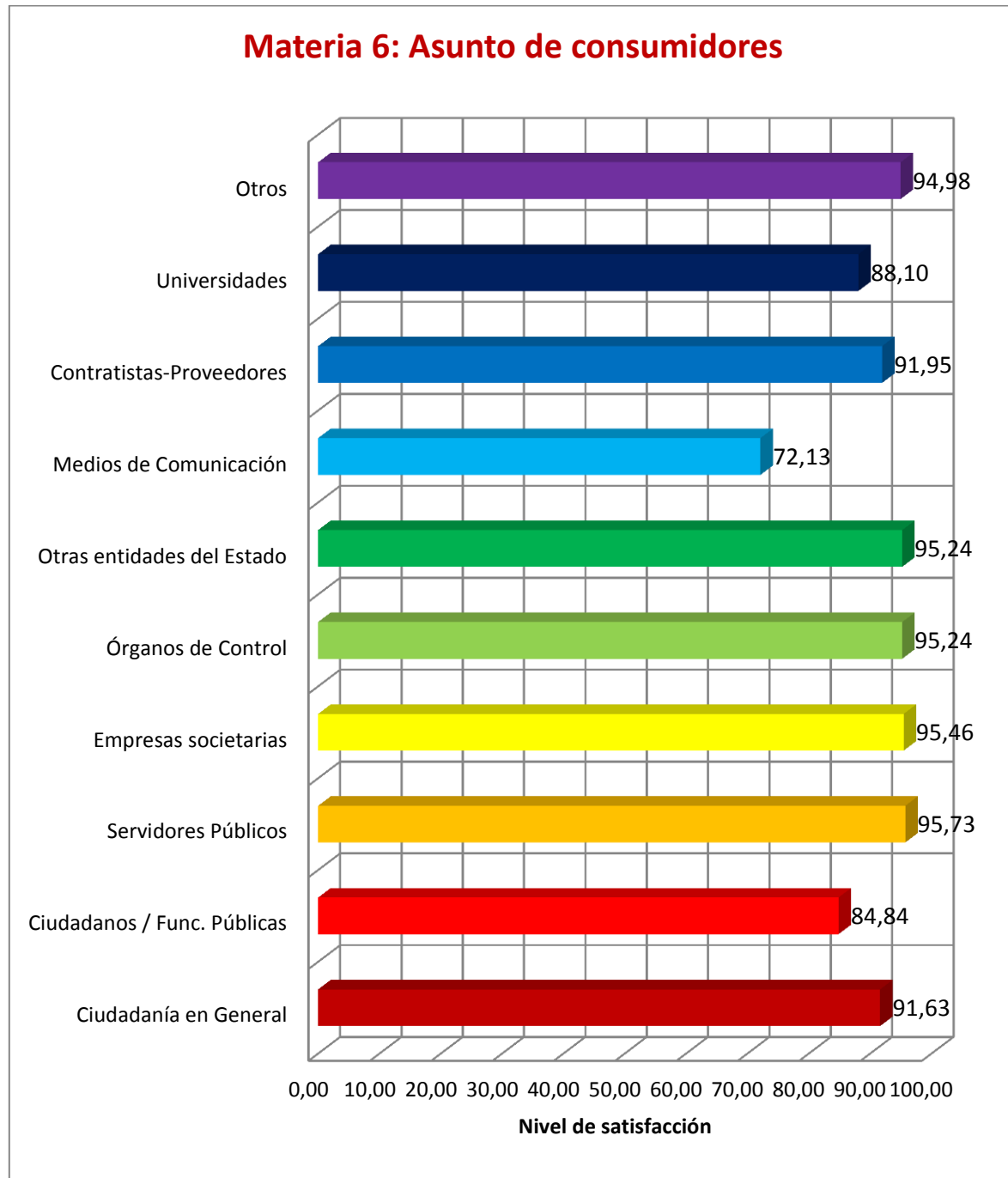
Finalmente, con relación al Asunto 7: Educación y toma de conciencia, se determinó que la mitad de los encuestados respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades desarrolla actividades que facilitan que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad. En términos globales, más de la mitad de los encuestados se encuentran conformes con este asunto respecto a la educación y toma de conciencia de las personas usuarias de los servicios de la entidad. Por el otro lado, se encuentra que hay un curto de la población



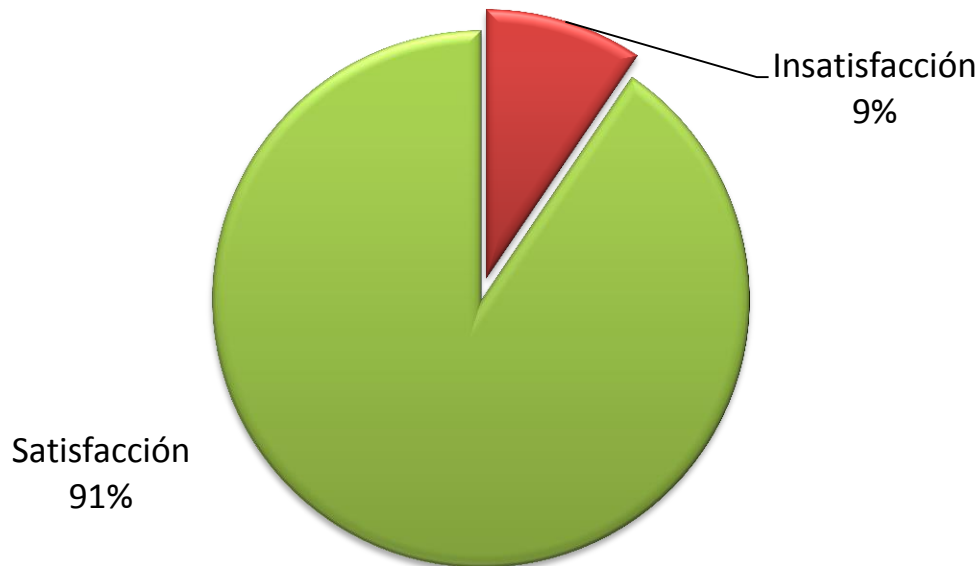
encuestada que no conoce acerca de estas actividades, de las cuales viene siendo gran parte de las personas jurídicas con 121 respuestas de 163 encuestadas.

Resumen de la Materia: Asunto de consumidores

Con el fin de revisar el consolidado de la sexta (6) materia indicada en la Norma ISO 26000, Prácticas justas de operación, se presenta el siguiente consolidado total por grupo de interés:



Materia 6: Asunto de consumidores



El nivel de satisfacción con la materia de Asunto de consumidores o usuarios es positivo con un valor del 91%, lo cual quiere decir que está en el rango de excelente. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por los Servidores Públicos con un 95,73%. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por los Medios de Comunicación, seguido de los Ciudadanos con Funciones Públicas.

En este sentido, los resultados indican que evidentemente la entidad asume responsabilidades con sus usuarios, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, teniendo en cuenta a todos los grupos de personas tradicionalmente entendidas como las más vulnerables.

También se evidenciaron de manera contundente dos (2) situaciones. De un lado, el manejo responsable y con privacidad de los datos de los usuarios y de los servidores públicos, así como el acceso a los servicios requeridos, lo que puede de presente la satisfacción que tienen los grupos de interés con la materia.



1.10.

Materia 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Para que la responsabilidad social pueda ser implementada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

En esta cuestión, son siete (7) los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación a la participación activa y desarrollo de la comunidad:

- a) Participación activa en la comunidad: Se sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- b) Educación y cultura: Se recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- c) Creación de empleo y desarrollo de habilidades: Las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- d) Desarrollo y acceso a tecnología: Se propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- e) Generación de riqueza e ingresos: Se recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- f) Salud: Se aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- g) Inversión social: Insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:

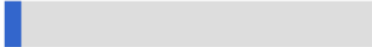


a) Asunto 1: Participación activa en la comunidad

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la Superintendencia de Sociedades invita a participar a los encuestados y apoya a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.

Respecto a la participación activa en la comunidad, los grupos de interés opinan lo siguiente:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	4.69%		15
2 En desacuerdo	4.38%		14
3 Medianamente de acuerdo	27.50%		88
4 De acuerdo	63.44%		203
Total de respuestas			320

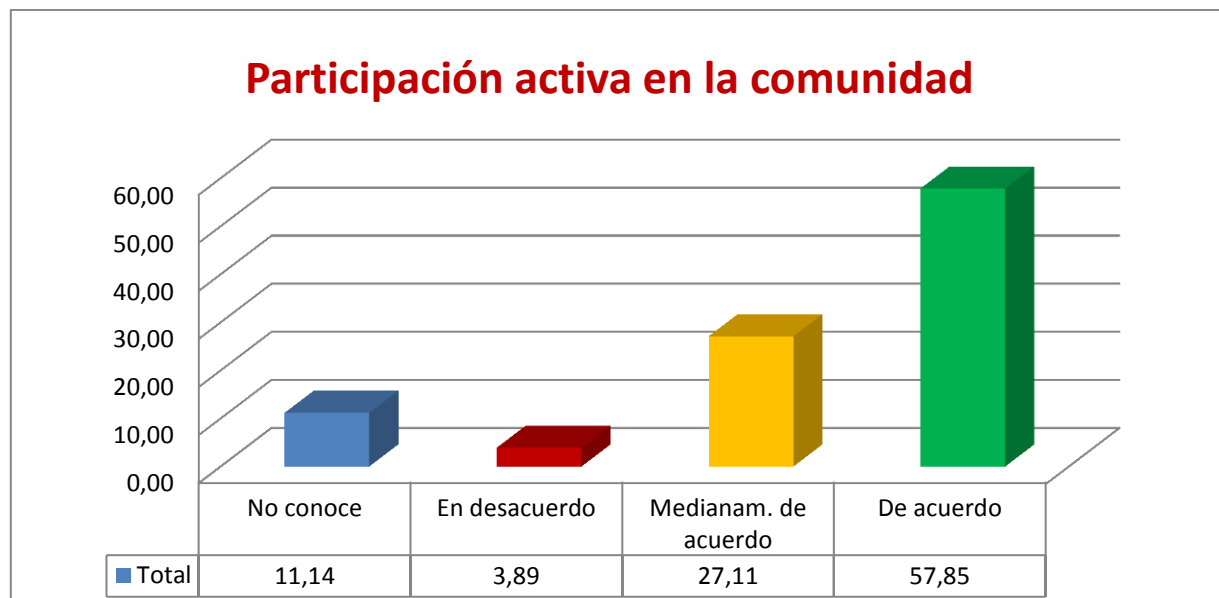
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.00%		68
2 En desacuerdo	3.53%		15
3 Medianamente de acuerdo	26.82%		114
4 De acuerdo	53.65%		228
Total de respuestas			425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	15	4,69	68	16,00	83	11,14
2	En desacuerdo	14	4,38	15	3,53	29	3,89
3	Medianam. de acuerdo	88	27,50	114	26,82	202	27,11
4	De acuerdo	203	63,44	228	53,65	431	57,85
	Total	320	100	425	100	745	100



Al respecto, el 58% de los encuestados están a favor de cómo se llevan las prácticas en la Superintendencia de Sociedades para ayudar a la resolución de problemas en la comunidad, invitando a los servidores públicos y a los usuarios para que participen y realizando apoyo a instituciones o grupos de la sociedad civil.

En datos globales, 85% de los encuestados están de acuerdo con esta situación y tan solo un 11% afirma no conocer respecto al involucramiento activo que tiene la Superintendencia de Sociedades con la comunidad.

Persiste el 4% de los encuestados en no estar de acuerdo con este asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	3	4	19	18	44	4	37
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	1	4	4	10	1	8
3	Servidores Públicos	10	7	60	167	244	7	227
4	Sociedades Supervisadas	46	9	83	160	298	9	243
5	Órganos de Control	1	0	2	5	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	0	1	2	3	0	3
7	Medios de Comunicación	2	1	2	4	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	4	2	12	21	39	2	33
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	13	5	19	49	86	5	68
Total		83	29	202	431	745	29	633

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	6,82	9,09	43,18	40,91	100	9,76	90,24
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	10,00	40,00	40,00	100	11,11	88,89



3	Servidores Públicos	4,10	2,87	24,59	68,44	100	2,99	97,01
4	Sociedades Supervisadas	15,44	3,02	27,85	53,69	100	3,57	96,43
5	Órganos de Control	12,50	0,00	25,00	62,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	0,00	33,33	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	22,22	44,44	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	10,26	5,13	30,77	53,85	100	5,71	94,29
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	15,12	5,81	22,09	56,98	100	6,85	93,15
Total		11,14	3,89	27,11	57,85	100	4,38	95,62



b) Asunto 2: Educación y cultura

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en la Superintendencia de Sociedades se ofrece permanentemente facilidades y recomendaciones para promover la educación y la cultura.

Frente a la frase: “*Se promueve la educación y la cultura*”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	4.38%	14
2 En desacuerdo	7.50%	24
3 Medianamente de acuerdo	27.19%	87
4 De acuerdo	60.94%	195
Total de respuestas		320

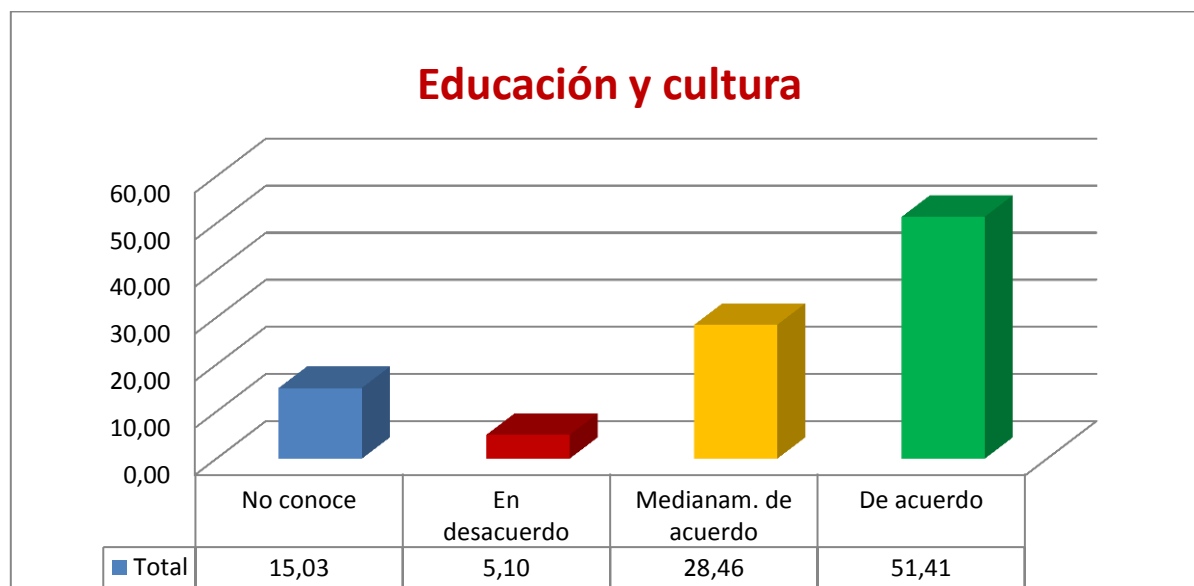
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 No conoce	23.06%	98
2 En desacuerdo	3.29%	14
3 Medianamente de acuerdo	29.41%	125
4 De acuerdo	44.24%	188
Total de respuestas		425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	14	4,38	98	23,06	112	15,03
2	En desacuerdo	24	7,50	14	3,29	38	5,10
3	Medianam. de acuerdo	87	27,19	125	29,41	212	28,46
4	De acuerdo	195	60,94	188	44,24	383	51,41
Total		320	100	425	100	745	100



El 51% de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción sobre el empoderamiento que hace la Superintendencia de Sociedades respecto a la educación y a la cultura en cuanto a que ofrece permanentemente facilidades y recomendaciones. Esto podría implicar que hay un plan de acción preestablecido en la organización por promover la educación y la cultura hacia las Sociedades Supervisadas, a los servidores públicos y a la comunidad en general.

Solo un 15% de los encuestados afirman no conocer lo relacionado con el

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:



Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	7	5	12	20	44	5	32
2	Ciudadanos / Func. Públicas	2	0	3	5	10	0	8
3	Servidores Públicos	4	18	66	156	244	18	222
4	Sociedades Supervisadas	70	5	89	134	298	5	223
5	Órganos de Control	1	0	2	5	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	2	0	4	3	9	0	7
8	Contratistas-Proveedores	4	2	14	19	39	2	33
9	Universidades	1	1	0	2	4	1	2
10	Otros	21	6	22	37	86	6	59
Total		112	38	212	383	745	38	595

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	15,91	11,36	27,27	45,45	100	13,51	86,49
2	Ciudadanos / Func. Públicas	20,00	0,00	30,00	50,00	100	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	1,64	7,38	27,05	63,93	100	7,50	92,50



4	Sociedades Supervisadas	23,49	1,68	29,87	44,97	100	2,19	97,81
5	Órganos de Control	12,50	0,00	25,00	62,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	22,22	0,00	44,44	33,33	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	10,26	5,13	35,90	48,72	100	5,71	94,29
9	Universidades	25,00	25,00	0,00	50,00	100	33,33	66,67
10	Otros	24,42	6,98	25,58	43,02	100	9,23	90,77
Total		15,03	5,10	28,46	51,41	100	6,00	94,00

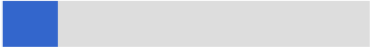
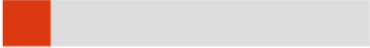
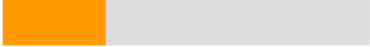


c) Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

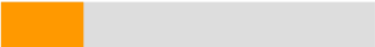
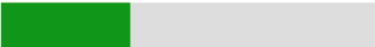
La Guía de la Norma indica que la entidad debe tener en cuenta en la toma de las decisiones de inversión y contratación, su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.

Frente a la creación de empleo y desarrollo de habilidades por parte de la Superintendencia de Sociedades, se encontró lo siguiente:

Personas Naturales

Respuesta		Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	15.00%		48
2	En desacuerdo	13.44%		43
3	Medianamente de acuerdo	28.12%		90
4	De acuerdo	43.44%		139
Total de respuestas				320

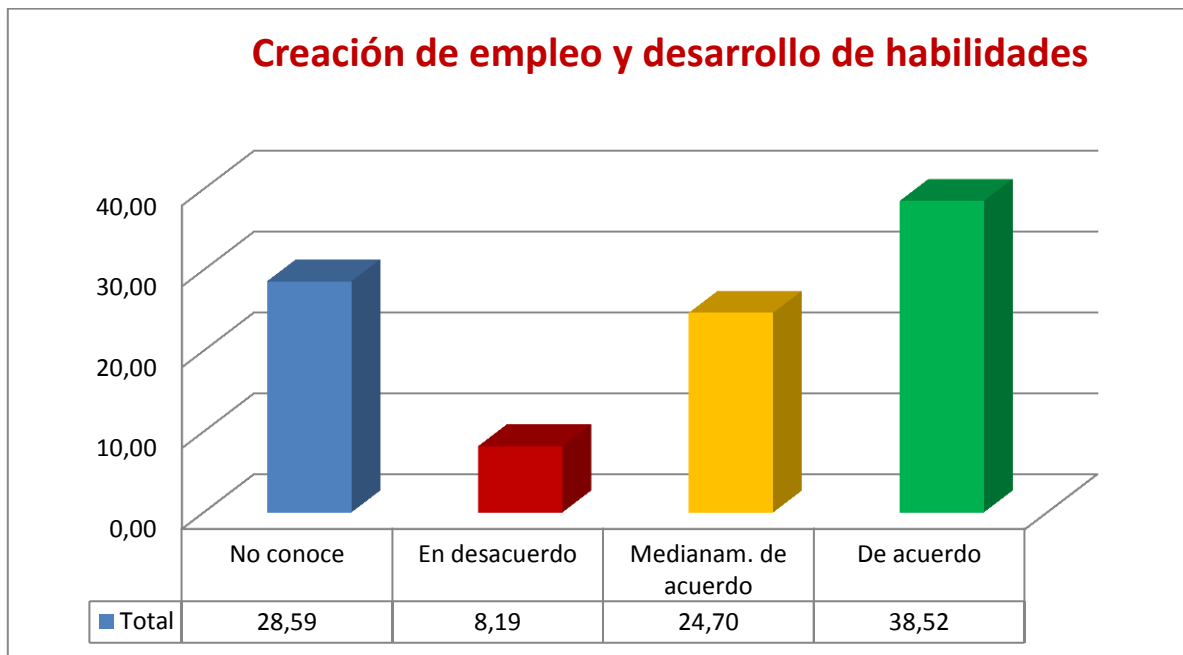
Personas Jurídicas

Respuesta		Porcentaje		Cantidad
1	No conoce	38.82%		165
2	En desacuerdo	4.24%		18
3	Medianamente de acuerdo	22.12%		94
4	De acuerdo	34.82%		148
Total de respuestas				425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	48	15,00	165	38,82	213	28,59
2	En desacuerdo	43	13,44	18	4,24	61	8,19
3	Medianam. de acuerdo	90	28,13	94	22,12	184	24,70
4	De acuerdo	139	43,44	148	34,82	287	38,52
Total		320	100	425	100	745	100



El 38% de los encuestados están conformes con las prácticas de promoción de creación de empleos y desarrollo de habilidades en la Superintendencia de Sociedades, lo que significa que hay políticas y procesos dentro de la entidad, que están ayudando a generar empleos de calidad y maximizar las habilidades de los servidores públicos.

De otra parte, el 29% de los encuestados afirmaron no conocer o no están familiarizados con estas actividades en la entidad, de esa parte la mayoría son de las personas jurídicas con 165 respuestas de 213 encuestadas.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	14	6	18	6	44	6	24
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	0	2	3	10	0	5
3	Servidores Públicos	25	34	65	120	244	34	185
4	Sociedades Supervisadas	113	12	68	105	298	12	173
5	Órganos de Control	4	0	3	1	8	0	4
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	1	4	2	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	9	4	9	17	39	4	26
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	37	4	14	31	86	4	45
Total		213	61	184	287	745	61	471

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	31,82	13,64	40,91	13,64	100	20,00	80,00
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	0,00	20,00	30,00	100	0,00	100,00



3	Servidores Públicos	10,25	13,93	26,64	49,18	100	15,53	84,47
4	Sociedades Supervisadas	37,92	4,03	22,82	35,23	100	6,49	93,51
5	Órganos de Control	50,00	0,00	37,50	12,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	44,44	22,22	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	23,08	10,26	23,08	43,59	100	13,33	86,67
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	43,02	4,65	16,28	36,05	100	8,16	91,84
Total		28,59	8,19	24,70	38,52	100	11,47	88,53



d) Asunto 4: Desarrollo y acceso a tecnología

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en la Superintendencia de Sociedades se facilita el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien sea directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.

Frente a la frase: “*Se promueve el desarrollo y acceso a la tecnología*”, las respuestas se distribuyen como sigue

Personas Naturales

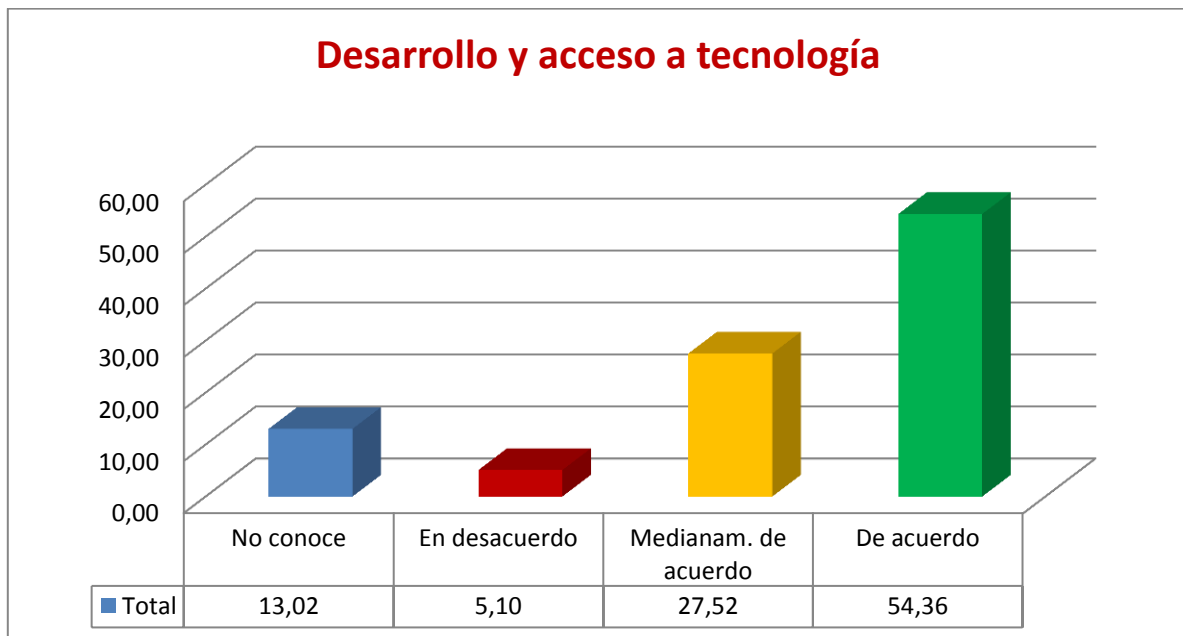
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	5.94%		19
2 En desacuerdo	5.31%		17
3 Medianamente de acuerdo	28.75%		92
4 De acuerdo	60.00%		192
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	18.35%		78
2 En desacuerdo	4.94%		21
3 Medianamente de acuerdo	26.59%		113
4 De acuerdo	50.12%		213
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	19	5,94	78	18,35	97	13,02
2	En desacuerdo	17	5,31	21	4,94	38	5,10
3	Medianam. de acuerdo	92	28,75	113	26,59	205	27,52
4	De acuerdo	192	60,00	213	50,12	405	54,36
	Total	320	100	425	100	745	100



El 54% de los encuestados respondieron que está de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien sea directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones. Esto significa que hay prácticas y políticas dedicadas a ese tema dirigidas a ciudadanos, Sociedades Supervisadas y servidores públicos.

Por otra parte, se encuentra que un 13% no conoce acerca de este tema y persiste el 5% que está en desacuerdo con estas facilidades. Este porcentaje de las personas que no conocen sobre el asunto, es bajo, comparado con otros aspectos.

En términos globales, un 82% de los encuestados están de acuerdo con este asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	7	2	19	16	44	2	35
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	1	3	5	10	1	8
3	Servidores Públicos	9	12	65	158	244	12	223
4	Sociedades Supervisadas	54	10	83	151	298	10	234
5	Órganos de Control	2	1	1	4	8	1	5
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	3	0	3	3	9	0	6
8	Contratistas-Proveedores	4	4	9	22	39	4	31
9	Universidades	2	0	1	1	4	0	2
10	Otros	15	7	21	43	86	7	64
Total		97	38	205	405	745	38	610

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	15,91	4,55	43,18	36,36	100	5,41	94,59
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	10,00	30,00	50,00	100	11,11	88,89



3	Servidores Públicos	3,69	4,92	26,64	64,75	100	5,11	94,89
4	Sociedades Supervisadas	18,12	3,36	27,85	50,67	100	4,10	95,90
5	Órganos de Control	25,00	12,50	12,50	50,00	100	16,67	83,33
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	33,33	0,00	33,33	33,33	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	10,26	10,26	23,08	56,41	100	11,43	88,57
9	Universidades	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	17,44	8,14	24,42	50,00	100	9,86	90,14
Total		13,02	5,10	27,52	54,36	100	5,86	94,14

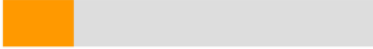


e) Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos

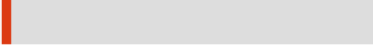
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si Superintendencia de Sociedades subraya la importancia de generar ingresos de forma adecuada y oportuna a las comunidades, prestando atención a los grupos vulnerables.

Frente a la frase: “Se generan ingresos de forma adecuada y oportuna”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

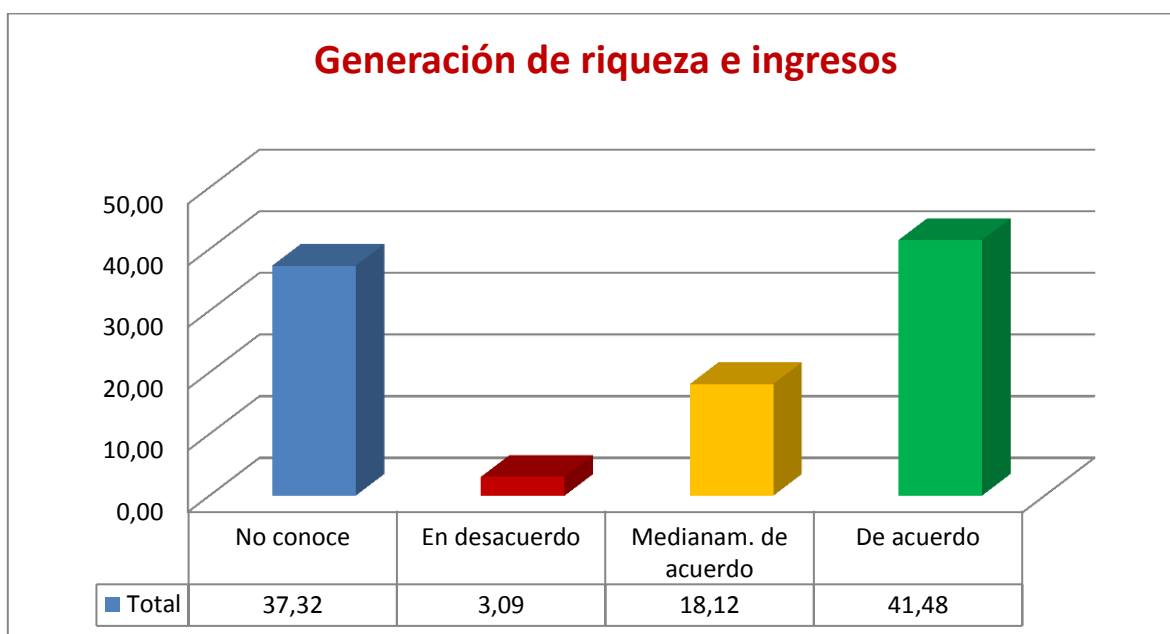
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	25.00%		80
2 En desacuerdo	3.44%		11
3 Medianamente de acuerdo	19.38%		62
4 De acuerdo	52.19%		167
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	46.59%		198
2 En desacuerdo	2.82%		12
3 Medianamente de acuerdo	17.18%		73
4 De acuerdo	33.41%		142
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	80	25,00	198	46,59	278	37,32
2	En desacuerdo	11	3,44	12	2,82	23	3,09
3	Medianam. de acuerdo	62	19,38	73	17,18	135	18,12
4	De acuerdo	167	52,19	142	33,41	309	41,48
	Total	320	100	425	100	745	100



El 41% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades subraya la importancia de generar ingresos de forma adecuada y oportuna, prestando especial atención a los grupos vulnerables. En términos globales, el 49,60% de la muestra encuestada está de acuerdo con este aspecto.

Pese a ello, un importante 37% afirma no conocer sobre este asunto. Los ciudadanos con funciones públicas, otras entidades del Estado y las Universidades, son los grupos de interés que mayoritariamente aportaron a este porcentaje.

El 3% informa no estar de acuerdo con esta apreciación.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	22	1	9	12	44	1	21
2	Ciudadanos / Func. Públicas	6	2	2	0	10	2	2
3	Servidores Públicos	48	6	46	144	244	6	190
4	Sociedades Supervisadas	137	8	52	101	298	8	153
5	Órganos de Control	4	0	2	2	8	0	4
6	Otras entidades del Estado	2	0	0	1	3	0	1
7	Medios de Comunicación	4	1	2	2	9	1	4
8	Contratistas-Proveedores	11	3	7	18	39	3	25
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	41	2	14	29	86	2	43
Total		278	23	135	309	745	23	444

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	50,00	2,27	20,45	27,27	100	4,55	95,45
2	Ciudadanos / Func. Públicas	60,00	20,00	20,00	0,00	100	50,00	50,00



3	Servidores Públicos	19,67	2,46	18,85	59,02	100	3,06	96,94
4	Sociedades Supervisadas	45,97	2,68	17,45	33,89	100	4,97	95,03
5	Órganos de Control	50,00	0,00	25,00	25,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	66,67	0,00	0,00	33,33	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	44,44	11,11	22,22	22,22	100	20,00	80,00
8	Contratistas-Proveedores	28,21	7,69	17,95	46,15	100	10,71	89,29
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	47,67	2,33	16,28	33,72	100	4,44	95,56
Total		37,32	3,09	18,12	41,48	100	4,93	95,07

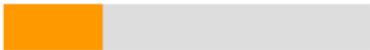


f) Asunto 6: Salud

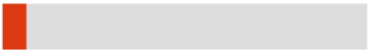
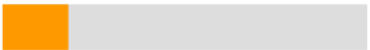
Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si en Superintendencia de Sociedades favorece actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.

Frente a la frase: *“La entidad desarrolla campañas de salud en la comunidad”*, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

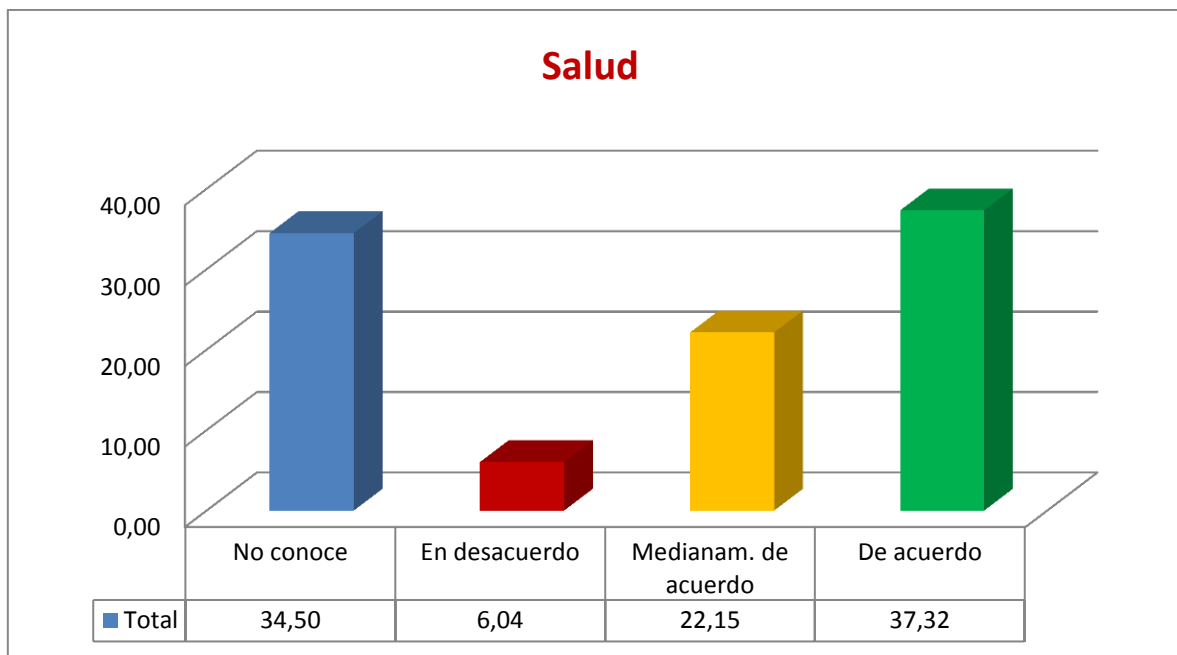
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	13.75%		44
2 En desacuerdo	5.31%		17
3 Medianamente de acuerdo	27.19%		87
4 De acuerdo	53.75%		172
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	50.12%		213
2 En desacuerdo	6.59%		28
3 Medianamente de acuerdo	18.35%		78
4 De acuerdo	24.94%		106
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	44	13,75	213	50,12	257	34,50
2	En desacuerdo	17	5,31	28	6,59	45	6,04
3	Medianam. de acuerdo	87	27,19	78	18,35	165	22,15
4	De acuerdo	172	53,75	106	24,94	278	37,32
Total		320	100	425	100	745	100



La mayoría de los encuestados, con el 37% respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades favorece actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad, lo cual evidencia que la organización se preocupa por la buena atención y la salud en el sentido de minimizar riesgos, maximizar efectos positivos para la comunidad.

Preocupa mucho que un gran porcentaje de los encuestados no conozcan sobre el tema de la salud o no están familiarizadas con las prácticas de minimización de riesgos en la comunidad, de esa parte la mayoría son de las personas jurídicas con 213 respuestas de 257 encuestadas.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	5	2	19	18	44	2	37
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	3	0	6	10	3	6
3	Servidores Públicos	4	12	72	156	244	12	228
4	Sociedades Supervisadas	24	8	94	172	298	8	266
5	Órganos de Control	1	0	0	7	8	0	7
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	1	2	3	3	9	2	6
8	Contratistas-Proveedores	4	2	11	22	39	2	33
9	Universidades	1	1	1	1	4	1	2
10	Otros	5	6	27	48	86	6	75
Total		46	37	227	435	745	37	662

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	50,00	6,82	18,18	25,00	100	13,64	86,36
2	Ciudadanos / Func. Públicas	60,00	20,00	20,00	0,00	100	50,00	50,00



3	Servidores Públicos	4,92	3,69	30,74	60,66	100	3,88	96,12
4	Sociedades Supervisadas	50,67	5,70	19,13	24,50	100	11,56	88,44
5	Órganos de Control	62,50	0,00	37,50	0,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	33,33	0,00	33,33	100	50,00	50,00
7	Medios de Comunicación	33,33	22,22	11,11	33,33	100	33,33	66,67
8	Contratistas-Proveedores	25,64	17,95	10,26	46,15	100	24,14	75,86
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	51,16	4,65	17,44	26,74	100	9,52	90,48
Total		34,50	6,04	22,15	37,32	100	9,22	90,78



g) Asunto 7: Inversión social

Para responder a lo indicado en la norma ISO 26000 se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si se evidencia la inversión social como práctica constante en Superintendencia de Sociedades.

Frente a la frase: “Se evidencia la inversión social como práctica constante”, las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

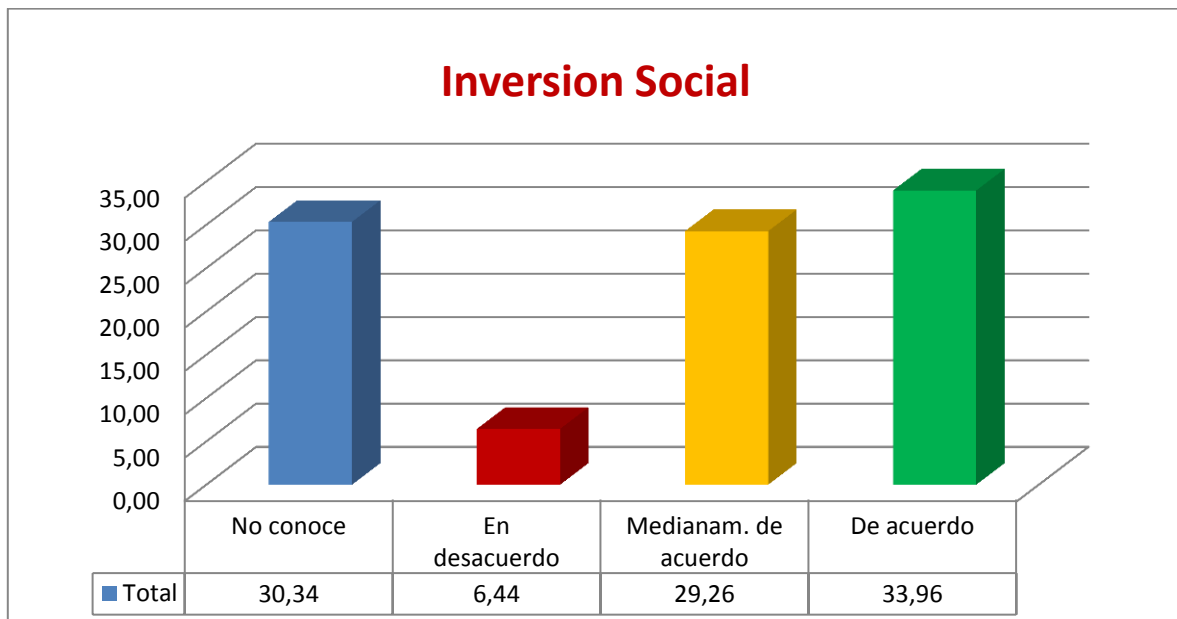
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	21.25%		68
2 En desacuerdo	7.81%		25
3 Medianamente de acuerdo	29.69%		95
4 De acuerdo	41.25%		132
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	37.18%		158
2 En desacuerdo	5.41%		23
3 Medianamente de acuerdo	28.94%		123
4 De acuerdo	28.47%		121
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	68	21,25	158	37,18	226	30,34
2	En desacuerdo	25	7,81	23	5,41	48	6,44
3	Medianam. de acuerdo	95	29,69	123	28,94	218	29,26
4	De acuerdo	132	41,25	121	28,47	253	33,96
	Total	320	100	425	100	745	100



Los datos encontrados se establecen de manera particular. La misma distribución se ubica para las opciones de *no conoce*, de *medianamente de acuerdo* y de *de acuerdo*.

Pese a ello, se determina que en términos globales, el 63% de los encuestados se encuentran de acuerdo con el presente asunto. Para este porcentaje, si se evidencia la inversión social como práctica constante en la Superintendencia de Sociedades.

Respecto al 30% de los encuestados que no conoce acerca de estas actividades, corresponde gran parte a las personas jurídicas, con 158 respuestas de 226 encuestadas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese asunto.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	12	7	14	11	44	7	25
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	1	4	2	10	1	6
3	Servidores Públicos	48	15	75	106	244	15	181
4	Sociedades Supervisadas	111	12	91	84	298	12	175
5	Órganos de Control	5	0	3	0	8	0	3
6	Otras entidades del Estado	0	1	0	2	3	1	2
7	Medios de Comunicación	2	1	4	2	9	1	6
8	Contratistas-Proveedores	8	4	8	19	39	4	27
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	34	7	19	26	86	7	45
Total		226	48	218	253	745	48	471

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	27,27	15,91	31,82	25,00	100	21,88	78,13
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	10,00	40,00	20,00	100	14,29	85,71



3	Servidores Públicos	19,67	6,15	30,74	43,44	100	7,65	92,35
4	Sociedades Supervisadas	37,25	4,03	30,54	28,19	100	6,42	93,58
5	Órganos de Control	62,50	0,00	37,50	0,00	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	33,33	0,00	66,67	100	33,33	66,67
7	Medios de Comunicación	22,22	11,11	44,44	22,22	100	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	20,51	10,26	20,51	48,72	100	12,90	87,10
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	39,53	8,14	22,09	30,23	100	13,46	86,54
Total		30,34	6,44	29,26	33,96	100	9,25	90,75



En resumen,

La Guía para la norma ISO 26000 indica que la entidad debe desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. En este sentido, la Norma manifiesta siente (7) que la entidad debería considerar en relación a la participación activa y desarrollo de la comunidad. Los resultados hallados se describen a continuación:

Respecto al asunto 1, Participación activa en la comunidad, se encontró que más de la mitad de los encuestados están a favor de cómo se llevan las prácticas en la Superintendencia de Sociedades para ayudar a la resolución de problemas en la comunidad, invitando a los servidores públicos y a los usuarios para que participen y realizando apoyo a instituciones o grupos de la sociedad civil. En datos globales, más de la mitad de los encuestados están de acuerdo con esta situación y tan solo un 11% afirma no conocer respecto al involucramiento activo que tiene la Superintendencia de Sociedades con la comunidad. Persiste un pequeño grupo de encuestados en no estar de acuerdo con este asunto.

El asunto 2 versa sobre Educación y cultura. En este sentido, se encontró que la mitad de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción sobre el empoderamiento que hace la Superintendencia de Sociedades respecto a la educación y a la cultura en cuanto a que ofrece permanentemente facilidades y recomendaciones. Esto podría implicar que hay un plan de acción preestablecido en la organización por promover la educación y la cultura hacia las Sociedades Supervisadas, a los servidores públicos y a la comunidad en general. Un grupo de personas de solo un 15% de los encuestados afirman no conocer lo relacionado con el asunto.

Frente al asunto 3, Creación de empleo y desarrollo de habilidades, se encontró que el 38% de los encuestados están conformes con las prácticas de promoción de creación de empleos y desarrollo de habilidades en la Superintendencia de Sociedades, lo que significa que hay políticas y procesos dentro de la entidad, que están ayudando a generar empleos de calidad y maximizar las habilidades de los servidores públicos. Un poco menos de la mitad de los encuestados afirmaron no conocer o no están familiarizados con estas actividades en la entidad, de esa parte la mayoría son de las personas jurídicas con 165 respuestas de 213 encuestadas.

Ahora bien, en el Asunto que habla de Desarrollo y acceso a tecnología se encontró que el 54% de los encuestados respondieron que está de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien sea directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones. Esto significa que hay prácticas y políticas dedicadas a ese tema dirigidas a ciudadanos, Sociedades Supervisadas y servidores públicos. Por otra parte, se encuentra que un pequeño porcentaje no conoce acerca de este tema y



persiste el grupo de 5% que está en desacuerdo con estas facilidades. Este porcentaje de las personas que no conocen sobre el asunto, es bajo, comparado con otros aspectos. En términos globales, más de la mitad de los encuestados están de acuerdo con este asunto.

Respecto al Asunto 5, de Generación de riqueza e ingresos, se encontró que menos de la mitad de los encuestados respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades subraya la importancia de generar ingresos de forma adecuada y oportuna, prestando especial atención a los grupos vulnerables. En términos globales, la mitad de la muestra encuestada está de acuerdo con este aspecto. Pese a ello, un importante 37% afirma no conocer sobre este asunto. Los ciudadanos con funciones públicas, otras entidades del Estado y las Universidades, son los grupos de interés que mayoritariamente aportaron a este porcentaje. El 3% informa no estar de acuerdo con esta apreciación.

De otro lado, el Asunto 6, Salud presenta el siguiente comportamiento. La mayoría de los encuestados, con el 37% respondieron que están de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades favorece actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad, lo cual evidencia que la organización se preocupa por la buena atención y la salud en el sentido de minimizar riesgos, maximizar efectos positivos para la comunidad. Preocupa mucho que un gran porcentaje de los encuestados no conozcan sobre el tema de la salud o no están familiarizadas con las prácticas de minimización de riesgos en la comunidad, de esa parte la mayoría son de las personas jurídicas con 213 respuestas de 257 encuestadas.

Finalmente, frente al Asunto 7, Inversión social, se encontró que los datos se establecen de manera particular. La misma distribución se ubica para las opciones de *no conoce*, de *medianamente de acuerdo* y de *de acuerdo*. Pese a ello, se determina que en términos globales, el 63% de los encuestados se encuentran de acuerdo con el presente asunto. Para este porcentaje, si se evidencia la inversión social como práctica constante en la Superintendencia de Sociedades. Respecto al 30% de los encuestados que no conoce acerca de estas actividades, corresponde gran parte a las personas jurídicas, con 158 respuestas de 226 encuestadas. Esto se debe a que las personas que se encuentran fuera de la entidad, no reconocen prácticas que se desarrollan al interior de la Superintendencia de Sociedades y pueden tener un desconocimiento frente a ese asunto.



Resumen de la Materia: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Con el fin de revisar el consolidado de la séptima materia indicada en la Norma ISO 26000, Participación activa y desarrollo de la comunidad, se presente el siguiente consolidado total por grupo de interés:

No.	Grupo de Interés	Participación activa en la comunidad		Educación y cultura		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	9,76	90,24	13,51	86,49	20,00	80,00
2	Ciudadanos / Func. Públicas	11,11	88,89	0,00	100,00	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	2,99	97,01	7,50	92,50	15,53	84,47
4	Sociedades Supervisadas	3,57	96,43	2,19	97,81	6,49	93,51
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	33,33	66,67	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	14,29	85,71	0,00	100,00	14,29	85,71
8	Contratistas-Proveedores	5,71	94,29	5,71	94,29	13,33	86,67
9	Universidades	0,00	100,00	33,33	66,67	0,00	100,00
10	Otros	6,85	93,15	9,23	90,77	8,16	91,84
--	Total	4,38	95,62	6,00	94,00	11,47	88,53



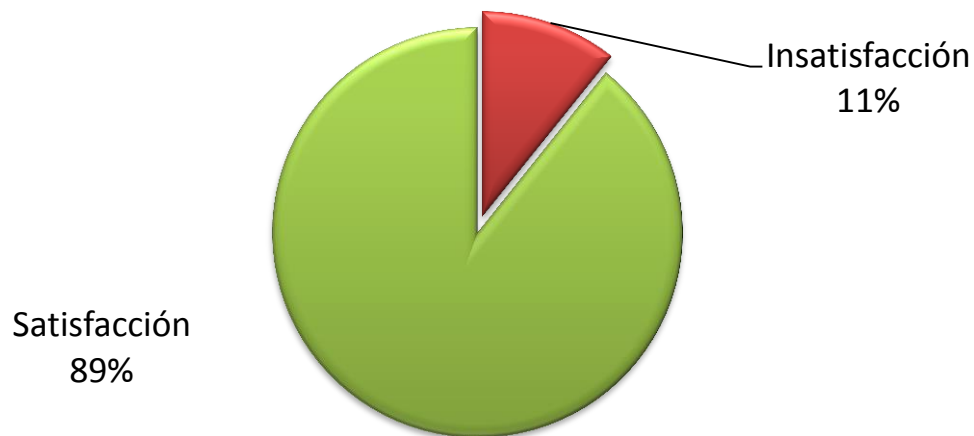
		Desarrollo y acceso a tecnología		Generación de riqueza e ingresos	
No.	Grupo de Interés	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	5,41	94,59	4,55	95,45
2	Ciudadanos / Func. Públicas	11,11	88,89	50,00	50,00
3	Servidores Públicos	5,11	94,89	3,06	96,94
4	Sociedades Supervisadas	4,10	95,90	4,97	95,03
5	Órganos de Control	16,67	83,33	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	66,67	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	20,00	80,00
8	Contratistas-Proveedores	11,43	88,57	10,71	89,29
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	9,86	90,14	4,44	95,56
--	Total	5,86	94,14	4,93	95,07

		Salud		Inversión social		Total General	
No.	Grupo de Interés	Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	13,64	86,36	21,88	78,13	12,68	87,32
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	50,00	14,29	85,71	19,50	80,50
3	Servidores Públicos	3,88	96,12	7,65	92,35	6,53	93,47
4	Sociedades Supervisadas	11,56	88,44	6,42	93,58	5,61	94,39

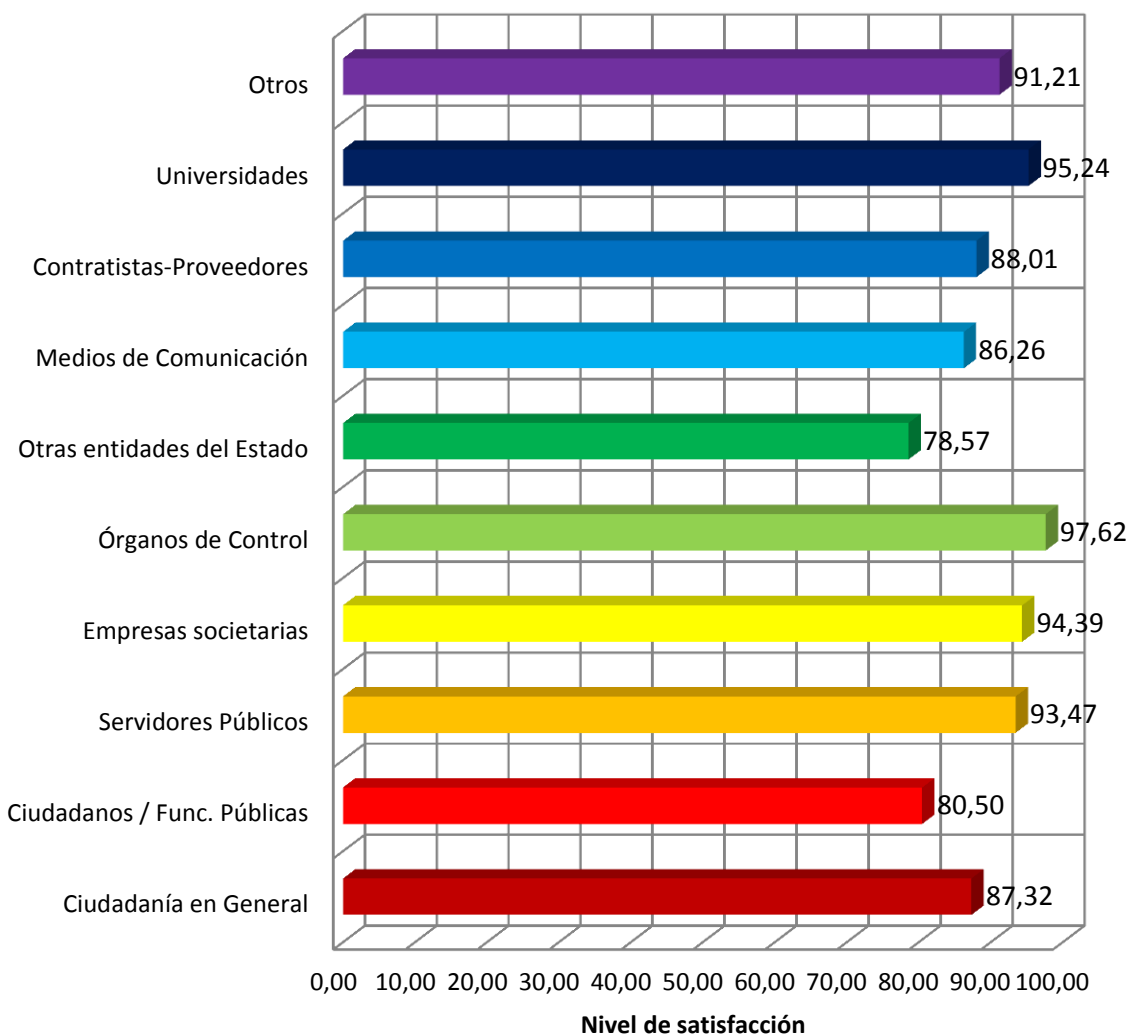


5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	2,38	97,62
6	Otras entidades del Estado	50,00	50,00	33,33	66,67	21,43	78,57
7	Medios de Comunicación	33,33	66,67	14,29	85,71	13,74	86,26
8	Contratistas-Proveedores	24,14	75,86	12,90	87,10	11,99	88,01
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	4,76	95,24
10	Otros	9,52	90,48	13,46	86,54	8,79	91,21
--	Total	9,22	90,78	9,25	90,75	10,74	89,26

Materia 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad



Materia 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad



El nivel de satisfacción con la materia de Participación activa y desarrollo de la comunidad es positivo con un valor del 89%. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por los Órganos de Control con un 97,62%. El grupo de interés con menos satisfacción en la materia es el conformado por las Otras Entidades del Estado, seguido de los Ciudadanos con Funciones Públicas.



1.11. Cuestiones adicionales

Para complementar la determinación del nivel de satisfacción de los grupos de interés con las diferentes situaciones de la Superintendencia de Sociedades, se practicó a los encuestados, por solicitud de la entidad, una serie de cinco (5) preguntas adicionales, que son importantes para los resultados del presente estudio.

Las preguntas son las siguientes:

No.	Aspecto	Reactivo
1	Comunicación	La entidad fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía que le permiten establecer una relación de doble vía
2	Rendición de cuentas	El proceso de rendición de cuentas de la entidad es un proceso transparente con la ciudadanía
3		Los canales que la entidad utiliza para interactuar con los ciudadanos durante el proceso de rendición de cuentas son eficaces
4		La información suministrada por los diferentes canales acerca de la Rendición de cuentas de la Entidad es clara y concisa
5	Responsabilidad pública	La Superintendencia de Sociedades cumple con el deber de responder Públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado

Frente a estos asuntos, las personas encuestadas que pertenecen a los grupos de interés, expresaron lo siguiente:



1

Comunicación

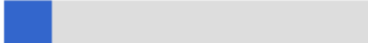
El aspecto comunicacional se evaluó a través de dos (2) reactivos.

Pregunta 1:

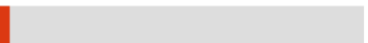
La entidad fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía que le permiten establecer una relación de doble vía.

En la pregunta que se hizo en la encuesta de satisfacción para la Superintendencia de Sociedades, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la organización fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía, es decir que se pueda establecer una relación entre cliente y entidad. Las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

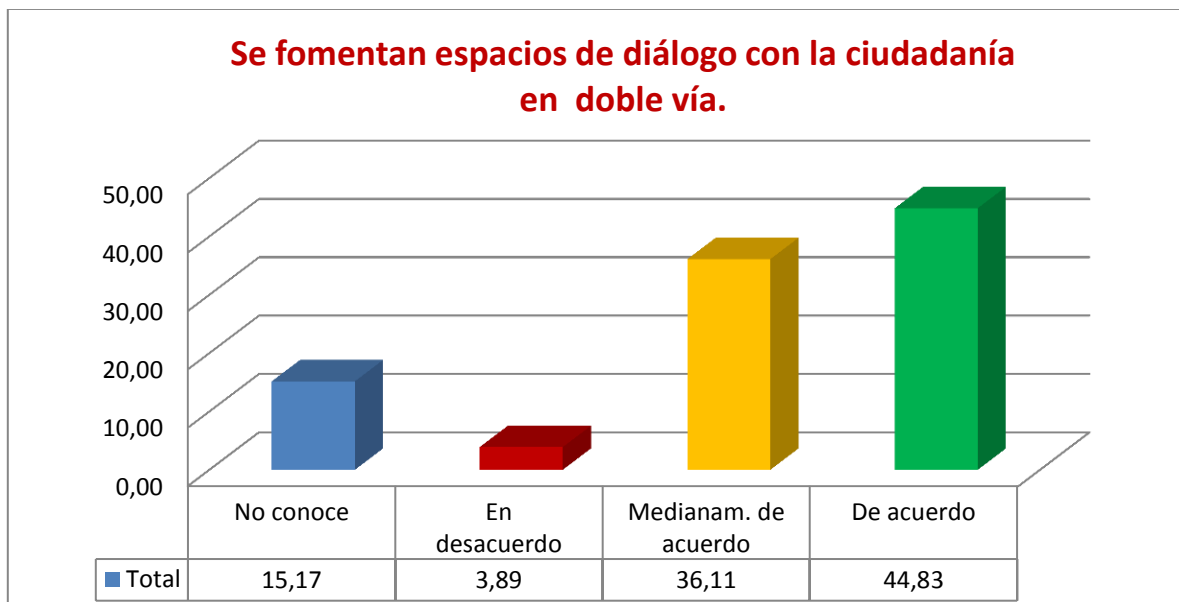
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	13.12%		42
2 En desacuerdo	5.00%		16
3 Medianamente de acuerdo	35.62%		114
4 De acuerdo	46.25%		148
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.71%		71
2 En desacuerdo	3.06%		13
3 Medianamente de acuerdo	36.47%		155
4 De acuerdo	43.76%		186
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	42	13,13	71	16,71	113	15,17
2	En desacuerdo	16	5,00	13	3,06	29	3,89
3	Medianam. de acuerdo	114	35,63	155	36,47	269	36,11
4	De acuerdo	148	46,25	186	43,76	334	44,83
	Total	320	100	425	100	745	100



El 45% de los encuestados están a favor de cómo se llevan los espacios de diálogo con la ciudadanía en la Superintendencia de Sociedades, esto quiere decir que hay una buena percepción de como la organización está fomentando espacios para una relación más interactiva y segmentada con las personas de doble vía. El efecto que puede tener estas prácticas y políticas en la organización es que se realicen trámites de una manera más eficaz.

Por su parte, un 15% de los encuestados no conoce acerca de estas prácticas y aproximadamente un 4% está en desacuerdo. Esto indica porcentajes muy favorables para la organización, porque, la mayoría de los encuestados tienen conocimiento acerca de los puntos de atención de la Superintendencia de Sociedades y las personas utilizan dichos puntos para realizar sus trámites.



Se sugiere que la entidad haga campañas para hacer conocer a las personas sobre sus puntos de atención y ubicación y de las actividades que se pueden realizar.

Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	8	0	18	18	44	0	36
2	Ciudadanos / Func. Públicas	1	2	6	1	10	2	7
3	Servidores Públicos	31	14	83	116	244	14	199
4	Sociedades Supervisadas	47	8	108	135	298	8	243
5	Órganos de Control	2	0	1	5	8	0	6
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	1	0	5	3	9	0	8
8	Contratistas-Proveedores	7	0	13	19	39	0	32
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	12	5	35	34	86	5	69
Total		113	29	269	334	745	29	603

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18,18	0,00	40,91	40,91	100	0,00	100,00
2	Ciudadanos / Func. Públicas	10,00	20,00	60,00	10,00	100	22,22	77,78



3	Servidores Públicos	12,70	5,74	34,02	47,54	100	6,57	93,43
4	Sociedades Supervisadas	15,77	2,68	36,24	45,30	100	3,19	96,81
5	Órganos de Control	25,00	0,00	12,50	62,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	11,11	0,00	55,56	33,33	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	17,95	0,00	33,33	48,72	100	0,00	100,00
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	13,95	5,81	40,70	39,53	100	6,76	93,24
Total		15,17	3,89	36,11	44,83	100	4,59	95,41



2

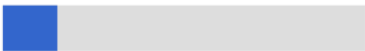
Rendición de cuentas

Pregunta 2: El proceso de rendición de cuentas de la entidad es un proceso transparente con la ciudadanía.

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si el proceso de rendición de cuentas es un proceso transparente en la entidad.

Las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

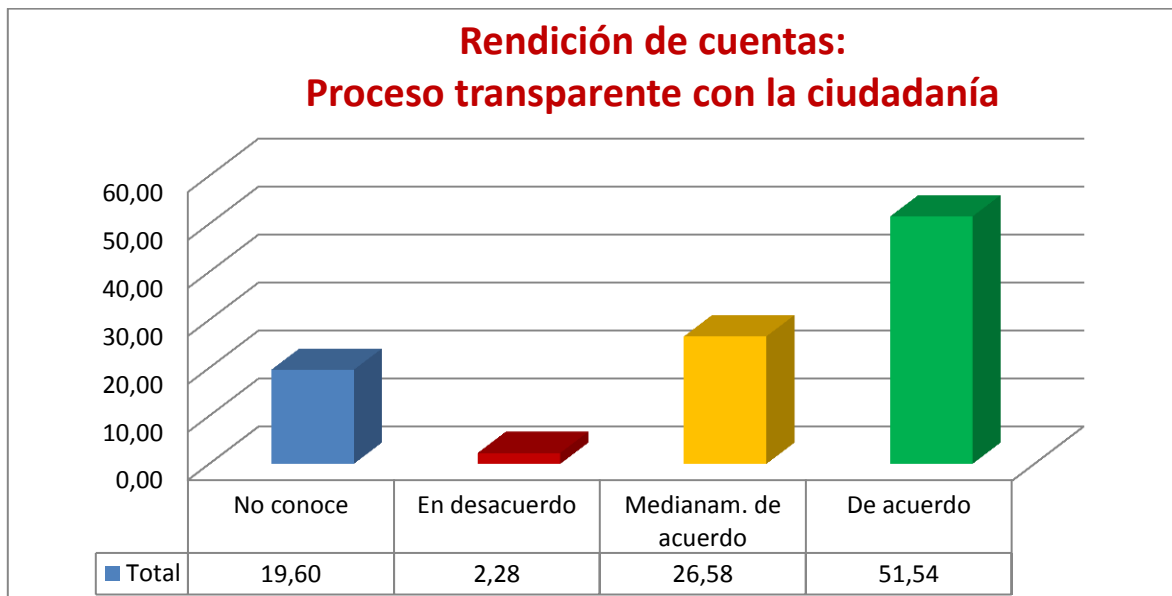
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	15.00%		48
2 En desacuerdo	2.81%		9
3 Medianamente de acuerdo	22.81%		73
4 De acuerdo	59.38%		190
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	23.06%		98
2 En desacuerdo	1.88%		8
3 Medianamente de acuerdo	29.41%		125
4 De acuerdo	45.65%		194
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	48	15,00	98	23,06	146	19,60
2	En desacuerdo	9	2,81	8	1,88	17	2,28
3	Medianam. de acuerdo	73	22,81	125	29,41	198	26,58
4	De acuerdo	190	59,38	194	45,65	384	51,54
	Total	320	100	425	100	745	100



El 51% de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción respecto a que en la Superintendencia de Sociedades hay transparencia en sus procesos de rendición de cuentas con la ciudadanía y están de acuerdo con que el proceso de rendición de cuentas ofrece todas las garantías para que dicho proceso se cumpla con toda su cabalidad.

El 26% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos y el 20% no conocen acerca de estos procedimientos o desconocen acerca de cómo se cumple el proceso de rendición de cuentas. La parte mayoritaria corresponde a las personas jurídicas con 98 respuestas de 146 encuestadas por lo que se sugiere hacer conocer más acerca de los procedimientos de dicho proceso.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	12	1	13	18	44	1	31
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	1	2	4	10	1	6
3	Servidores Públicos	30	7	54	153	244	7	207
4	Sociedades Supervisadas	67	5	86	140	298	5	226
5	Órganos de Control	3	0	2	3	8	0	5
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	1	1	4	3	9	1	7
8	Contratistas-Proveedores	5	1	11	22	39	1	33
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	21	1	26	38	86	1	64
Total		146	17	198	384	745	17	582

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	27,27	2,27	29,55	40,91	100	3,13	96,88
2	Ciudadanos / Func. Públicas	30,00	10,00	20,00	40,00	100	14,29	85,71
3	Servidores Públicos	12,30	2,87	22,13	62,70	100	3,27	96,73



4	Sociedades Supervisadas	22,48	1,68	28,86	46,98	100	2,16	97,84
5	Órganos de Control	37,50	0,00	25,00	37,50	100	0,00	100,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	11,11	11,11	44,44	33,33	100	12,50	87,50
8	Contratistas-Proveedores	12,82	2,56	28,21	56,41	100	2,94	97,06
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	24,42	1,16	30,23	44,19	100	1,54	98,46
Total		19,60	2,28	26,58	51,54	100	2,84	97,16



Pregunta 3:

Los canales que la entidad utiliza para interactuar con los ciudadanos durante el proceso de rendición de cuentas son eficaces.

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad provee a los ciudadanos canales eficaces para interactuar durante el proceso de rendición de cuentas.

Los datos se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

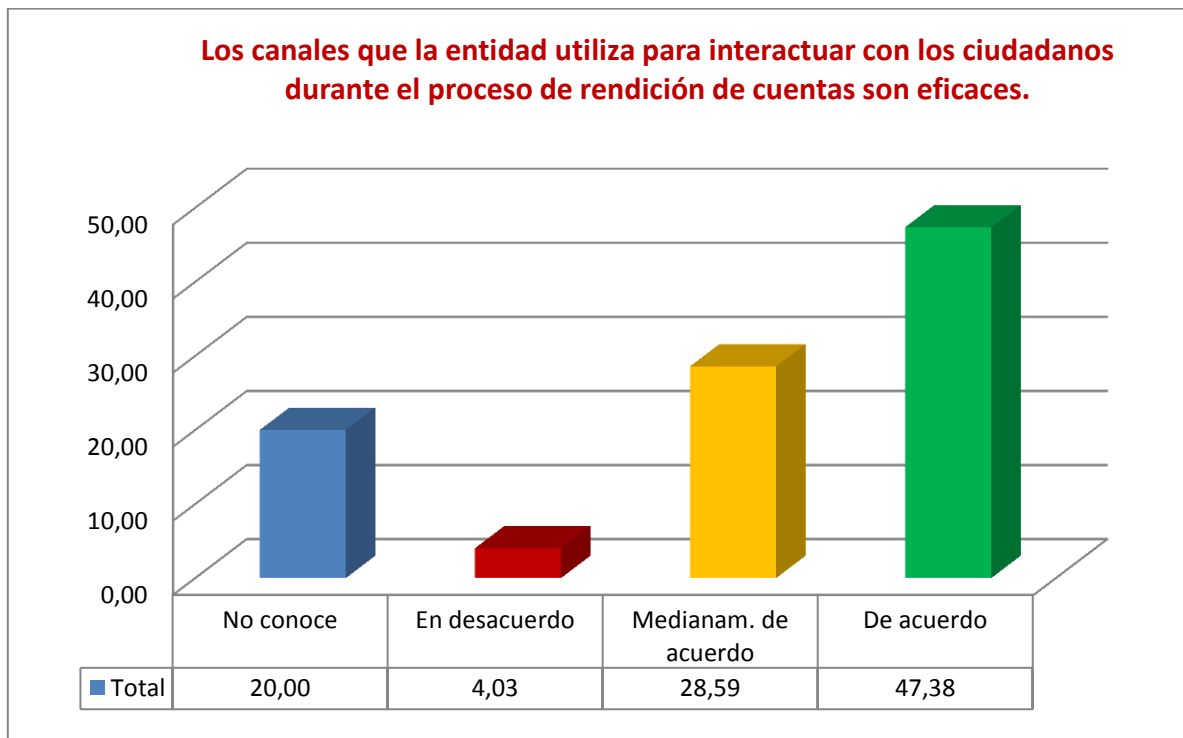
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	16.88%		54
2 En desacuerdo	3.12%		10
3 Medianamente de acuerdo	22.81%		73
4 De acuerdo	57.19%		183
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	22.35%		95
2 En desacuerdo	4.71%		20
3 Medianamente de acuerdo	32.94%		140
4 De acuerdo	40.00%		170
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	54	16,88	95	22,35	149	20,00
2	En desacuerdo	10	3,13	20	4,71	30	4,03
3	Medianam. de acuerdo	73	22,81	140	32,94	213	28,59
4	De acuerdo	183	57,19	170	40,00	353	47,38
	Total	320	100	425	100	745	100



El 47% de los encuestados respondió que está de acuerdo con que son eficaces los canales usados por la Superintendencia de Sociedades para el proceso de rendición de cuentas, lo que significa que hay políticas y procesos dentro de la entidad que garantizan que se cumpla la eficacia en la interacción con los ciudadanos brindando rapidez y menores tiempos de espera en el dicho proceso.

Se puede ver que el 29% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos y el 20% no conoce acerca de los canales de comunicación o desconocen acerca de cómo se cumple el proceso transparente de rendición de cuentas.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	8	2	16	18	44	2	34
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	0	2	4	10	0	6
3	Servidores Públicos	39	7	49	149	244	7	198
4	Sociedades Supervisadas	64	12	99	123	298	12	222
5	Órganos de Control	3	1	2	2	8	1	4
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	1	1	4	3	9	1	7
8	Contratistas-Proveedores	7	2	12	18	39	2	30
9	Universidades	3	0	1	0	4	0	1
10	Otros	19	5	28	34	86	5	62
Total		149	30	213	353	745	30	566

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	18,18	4,55	36,36	40,91	100	5,56	94,44
2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	0,00	20,00	40,00	100	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	15,98	2,87	20,08	61,07	100	3,41	96,59



4	Sociedades Supervisadas	21,48	4,03	33,22	41,28	100	5,13	94,87
5	Órganos de Control	37,50	12,50	25,00	25,00	100	20,00	80,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	11,11	11,11	44,44	33,33	100	12,50	87,50
8	Contratistas-Proveedores	17,95	5,13	30,77	46,15	100	6,25	93,75
9	Universidades	75,00	0,00	25,00	0,00	100	0,00	100,00
10	Otros	22,09	5,81	32,56	39,53	100	7,46	92,54
Total		20,00	4,03	28,59	47,38	100	5,03	94,97



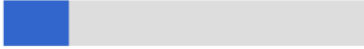
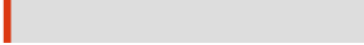
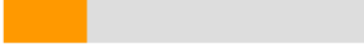
Pregunta 4:

La información suministrada por los diferentes canales acerca de la rendición de cuentas de la Entidad es clara y concisa.

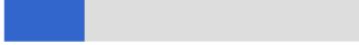
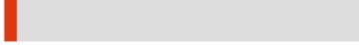
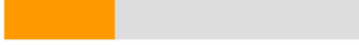
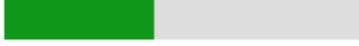
Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad provee información clara y concisa a los ciudadanos por los diferentes canales que tiene la entidad.

Las respuestas se distribuyen como sigue:

Personas Naturales

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	18.12%		58
2 En desacuerdo	2.19%		7
3 Medianamente de acuerdo	23.12%		74
4 De acuerdo	56.56%		181
Total de respuestas			320

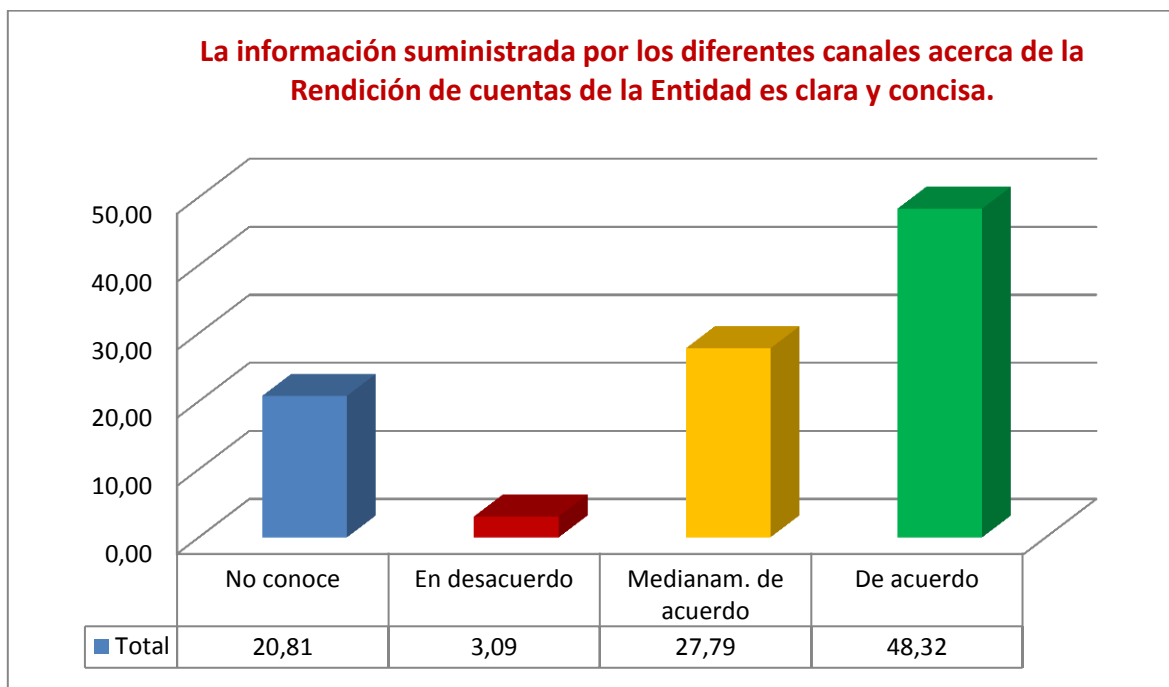
Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	22.82%		97
2 En desacuerdo	3.76%		16
3 Medianamente de acuerdo	31.29%		133
4 De acuerdo	42.12%		179
Total de respuestas			425



Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	58	18,13	97	22,82	155	20,81
2	En desacuerdo	7	2,19	16	3,76	23	3,09
3	Medianam. de acuerdo	74	23,13	133	31,29	207	27,79
4	De acuerdo	181	56,56	179	42,12	360	48,32
Total		320	100	425	100	745	100



Es importante que el 48% de los encuestados respondiera que está de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para facilitar la información suministrada por los diferentes canales que tiene la entidad para la rendición de cuentas. Por ello se puede entender que la entidad ejerce un buen servicio de comunicación y entrega la información clara y concisa respecto a la rendición de cuentas.

Aproximadamente el 28% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos, por lo que indica que la organización está realizando un excelente trabajo en atender el tema de rendición de cuentas a los ciudadanos. El 21% de los encuestados respondió que no conocen acerca de estos procedimientos o desconocen acerca de los canales de la entidad.



Los datos distribuidos por grupos de interés se presentan a continuación:

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	11	1	14	18	44	1	32
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	0	2	4	10	0	6
3	Servidores Públicos	40	5	54	145	244	5	199
4	Sociedades Supervisadas	66	11	93	128	298	11	221
5	Órganos de Control	3	1	2	2	8	1	4
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	2	0	4	3	9	0	7
8	Contratistas-Proveedores	6	2	10	21	39	2	31
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	19	3	28	36	86	3	64
Total		155	23	207	360	745	23	567

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	25,00	2,27	31,82	40,91	100	3,03	96,97
2	Ciudadanos / Func. Públicas	40,00	0,00	20,00	40,00	100	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	16,39	2,05	22,13	59,43	100	2,45	97,55



4	Sociedades Supervisadas	22,15	3,69	31,21	42,95	100	4,74	95,26
5	Órganos de Control	37,50	12,50	25,00	25,00	100	20,00	80,00
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	22,22	0,00	44,44	33,33	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	15,38	5,13	25,64	53,85	100	6,06	93,94
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	22,09	3,49	32,56	41,86	100	4,48	95,52
Total		20,81	3,09	27,79	48,32	100	3,90	96,10



3

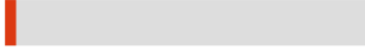
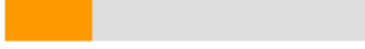
Responsabilidad Pública

Pregunta 5:

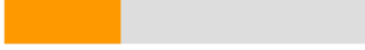
La Superintendencia de Sociedades cumple con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad cumple con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, respecto al manejo de los recursos, las decisiones y la gestión en virtud del poder que le ha sido delegado.

Personas Naturales

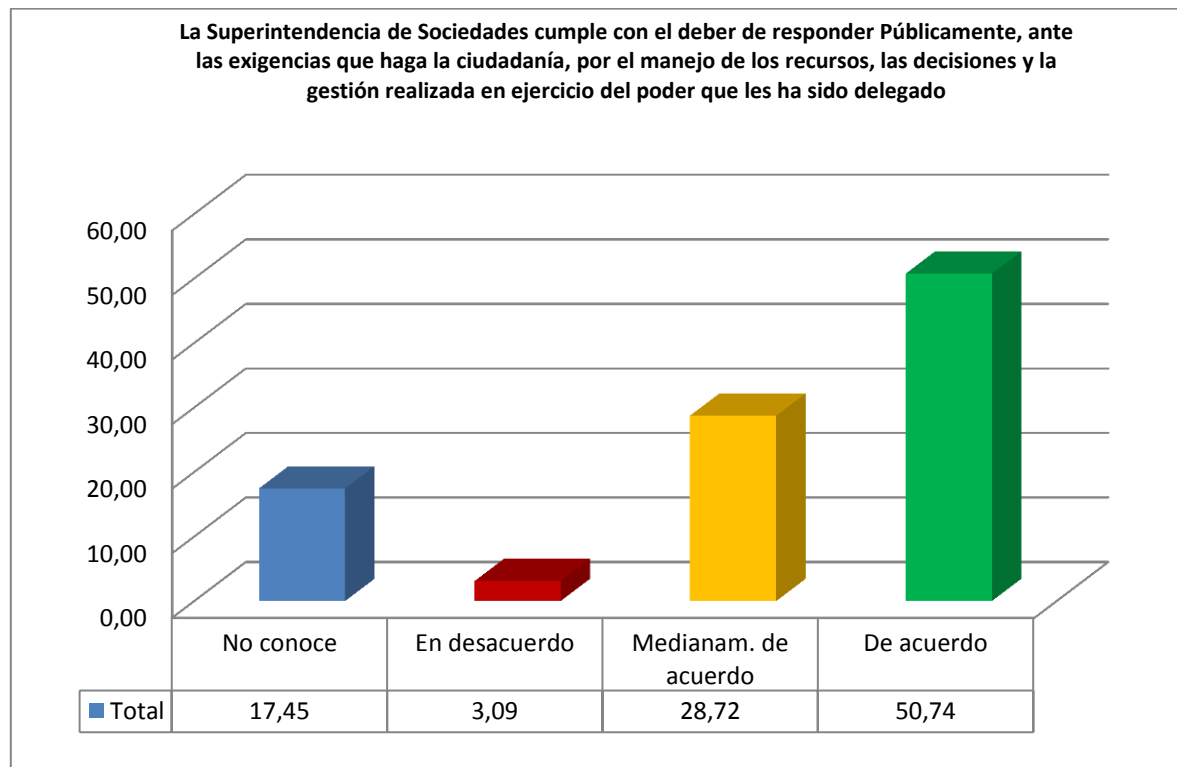
Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	12.50%		40
2 En desacuerdo	3.44%		11
3 Medianamente de acuerdo	24.38%		78
4 De acuerdo	59.69%		191
Total de respuestas			320

Personas Jurídicas

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
1 No conoce	21.18%		90
2 En desacuerdo	2.82%		12
3 Medianamente de acuerdo	32.00%		136
4 De acuerdo	44.00%		187
Total de respuestas			425

Total general

No.	Opinión	P.Nat	P.Nat %	P.Jur	P.Jur %	Total	% Total
1	No conoce	40	12,50	90	21,18	130	17,45
2	En desacuerdo	11	3,44	12	2,82	23	3,09
3	Medianam. de acuerdo	78	24,38	136	32,00	214	28,72
4	De acuerdo	191	59,69	187	44,00	378	50,74
	Total	320	100	425	100	745	100



El 51% de los encuestados respondió que está de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades subraya la importancia y cumple con el deber de responder públicamente a las personas, ante las exigencias que tienen los ciudadanos por el manejo de los recursos debido y que se cumplan con todas las leyes establecidas ante la ley, las decisiones y la gestión realizada por ser una entidad que controla poder.

El 29% de los encuestados están medianamente de acuerdo con que la entidad lleva y realiza su objeto social, por lo que indica que la organización está cumpliendo a cabalidad



todo lo establecido por la ley y es una entidad que contribuye al desarrollo económico y al orden institucional.

Distribución por Grupos de Interés

Los datos directos se distribuyen como sigue:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Medianam. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	9	3	14	18	44	3	32
2	Ciudadanos / Func. Públicas	5	0	1	4	10	0	5
3	Servidores Públicos	22	8	60	154	244	8	214
4	Sociedades Supervisadas	61	9	95	133	298	9	228
5	Órganos de Control	2	1	2	3	8	1	5
6	Otras entidades del Estado	1	0	0	2	3	0	2
7	Medios de Comunicación	1	0	4	4	9	0	8
8	Contratistas-Proveedores	6	0	10	23	39	0	33
9	Universidades	3	0	0	1	4	0	1
10	Otros	20	2	28	36	86	2	64
Total		130	23	214	378	745	23	592

Los datos porcentuales son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	No conoce	En desacuer.	Media. de acuerdo	De Acuerdo	Total	Negativo	Positivo
1	Ciudadanía en General	20,45	6,82	31,82	40,91	100	8,57	91,43
2	Ciudadanos / Func. Públicas	50,00	0,00	10,00	40,00	100	0,00	100,00



3	Servidores Públicos	9,02	3,28	24,59	63,11	100	3,60	96,40
4	Sociedades Supervisadas	20,47	3,02	31,88	44,63	100	3,80	96,20
5	Órganos de Control	25,00	12,50	25,00	37,50	100	16,67	83,33
6	Otras entidades del Estado	33,33	0,00	0,00	66,67	100	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	11,11	0,00	44,44	44,44	100	0,00	100,00
8	Contratistas-Proveedores	15,38	0,00	25,64	58,97	100	0,00	100,00
9	Universidades	75,00	0,00	0,00	25,00	100	0,00	100,00
10	Otros	23,26	2,33	32,56	41,86	100	3,03	96,97
Total		17,45	3,09	28,72	50,74	100	3,74	96,26



En resumen,

Para complementar la determinación del nivel de satisfacción de los grupos de interés con las diferentes situaciones de la Superintendencia de Sociedades, se practicó a los encuestados, por solicitud de la entidad, una serie de cinco (5) preguntas adicionales, que son importantes para los resultados del presente estudio. Estas preguntas se dividieron en tres (3) aspectos: (a) Comunicación, (b) Rendición de cuentas y (c) Responsabilidad Pública. Los resultados se resumen a continuación.

a) Comunicación

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la organización fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía, es decir que se pueda establecer una relación entre cliente y entidad. Se encontró que el 45% de los encuestados están a favor de cómo se llevan los espacios de diálogo con la ciudadanía en la Superintendencia de Sociedades, esto quiere decir que hay una buena percepción de como la organización está fomentando espacios para una relación más interactiva y segmentada con las personas de doble vía. El efecto que puede tener estas prácticas y políticas en la organización es que se realicen trámites de una manera más eficaz. Por su parte, un 15% de los encuestados no conoce acerca de estas prácticas y aproximadamente un 4% está en desacuerdo. Esto indica porcentajes muy favorables para la organización, porque, la mayoría de los encuestados tienen conocimiento acerca de los puntos de atención de la Superintendencia de Sociedades y las personas utilizan dichos puntos para realizar sus trámites. Se sugiere que la entidad haga campañas para hacer conocer a las personas sobre sus puntos de atención y ubicación y de las actividades que se pueden realizar.

b) Rendición de cuentas

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si el proceso de rendición de cuentas es un proceso transparente en la entidad. Se identificó que la mitad de los encuestados respondieron que tienen una buena percepción respecto a que en la Superintendencia de Sociedades hay transparencia en sus procesos de rendición de cuentas con la ciudadanía y están de acuerdo con que el proceso de rendición de cuentas ofrece todas las garantías para que dicho proceso se cumpla con toda su cabalidad. El 26% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos y el 20% no conocen acerca de estos procedimientos o desconocen acerca de cómo se cumple el proceso de rendición de cuentas. La parte mayoritaria corresponde a las personas jurídicas con 98 respuestas de 146 encuestadas por lo que se sugiere hacer conocer más acerca de los procedimientos de dicho proceso.



De otra parte, se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad provee a los ciudadanos canales eficaces para interactuar durante el proceso de rendición de cuentas. Se encontró que casi la mitad de los encuestados respondió que está de acuerdo con que son eficaces los canales usados por la Superintendencia de Sociedades para el proceso de rendición de cuentas, lo que significa que hay políticas y procesos dentro de la entidad que garantizan que se cumpla la eficacia en la interacción con los ciudadanos brindando rapidez y menores tiempos de espera en el dicho proceso. Se puede ver que el 29% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos y el 20% no conoce acerca de los canales de comunicación o desconocen acerca de cómo se cumple el proceso transparente de rendición de cuentas.

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad provee información clara y concisa a los ciudadanos, respecto al proceso de rendición de cuentas, por los diferentes canales que tiene la entidad. Es importante que el 48% de los encuestados respondiera que está de acuerdo con los mecanismos que ofrece la Superintendencia de Sociedades para facilitar la información suministrada por los diferentes canales que tiene la entidad para la rendición de cuentas. Por ello se puede entender que la entidad ejerce un buen servicio de comunicación y entrega la información clara y concisa respecto a la rendición de cuentas. El 28% de los encuestados están medianamente de acuerdo con estos procesos, por lo que indica que la organización está realizando un excelente trabajo en atender el tema de rendición de cuentas a los ciudadanos. El 21% de los encuestados respondió que no conocen acerca de estos procedimientos o desconocen acerca de los canales de la entidad.

c) Responsabilidad Pública

Se indagó sobre la percepción que tienen los grupos de interés frente a si la entidad cumple con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, respecto al manejo de los recursos, las decisiones y la gestión en virtud del poder que le ha sido delegado. Se encontró que la mitad de los encuestados respondió que está de acuerdo con que la Superintendencia de Sociedades subraya la importancia y cumple con el deber de responder públicamente a las personas, ante las exigencias que tienen los ciudadanos por el manejo de los recursos debido y que se cumplan con todas las leyes establecidas ante la ley, las decisiones y la gestión realizada por ser una entidad que controla poder. El 29% de los encuestados están medianamente de acuerdo con que la entidad lleva y realiza su objeto social, por lo que indica que la organización está cumpliendo a cabalidad todo lo establecido por la ley y es una entidad que contribuye al desarrollo económico y al orden institucional.



Resumen de las Otras preguntas

Con el fin de revisar el consolidado de las Otras Preguntas en la encuesta de satisfacción para Superintendencia de Sociedades se presenta el siguiente consolidado total por cada pregunta:

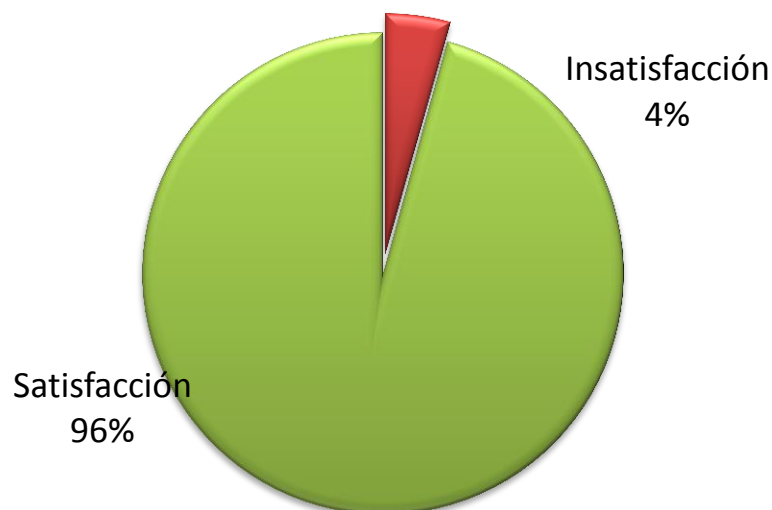
No.	Grupo de Interés	Fomento de espacios de dialogo en doble vía		Rendición de cuentas: Proceso transparente		Canales eficaces en el proceso de rendición de cuentas	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	0,00	100,00	3,13	96,88	5,56	94,44
2	Ciudadanos / Func. Públicas	22,22	77,78	14,29	85,71	0,00	100,00
3	Servidores Públicos	6,57	93,43	3,27	96,73	3,41	96,59
4	Sociedades Supervisadas	3,19	96,81	2,16	97,84	5,13	94,87
5	Órganos de Control	0,00	100,00	0,00	100,00	20,00	80,00
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	12,50	87,50	12,50	87,50
8	Contratistas-Proveedores	0,00	100,00	2,94	97,06	6,25	93,75
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	6,76	93,24	1,54	98,46	7,46	92,54
--	Total	4,59	95,41	2,84	97,16	5,03	94,97

No.	Grupo de Interés	Información de rendición de cuentas: Clara y concisa		Responsabilidad pública: manejo de los recursos, decisiones y gestión realizada		Total General	
		Neg	Pos	Neg	Pos	Neg	Pos
1	Ciudadanía en General	3,03	96,97	8,57	91,43	4,06	95,94

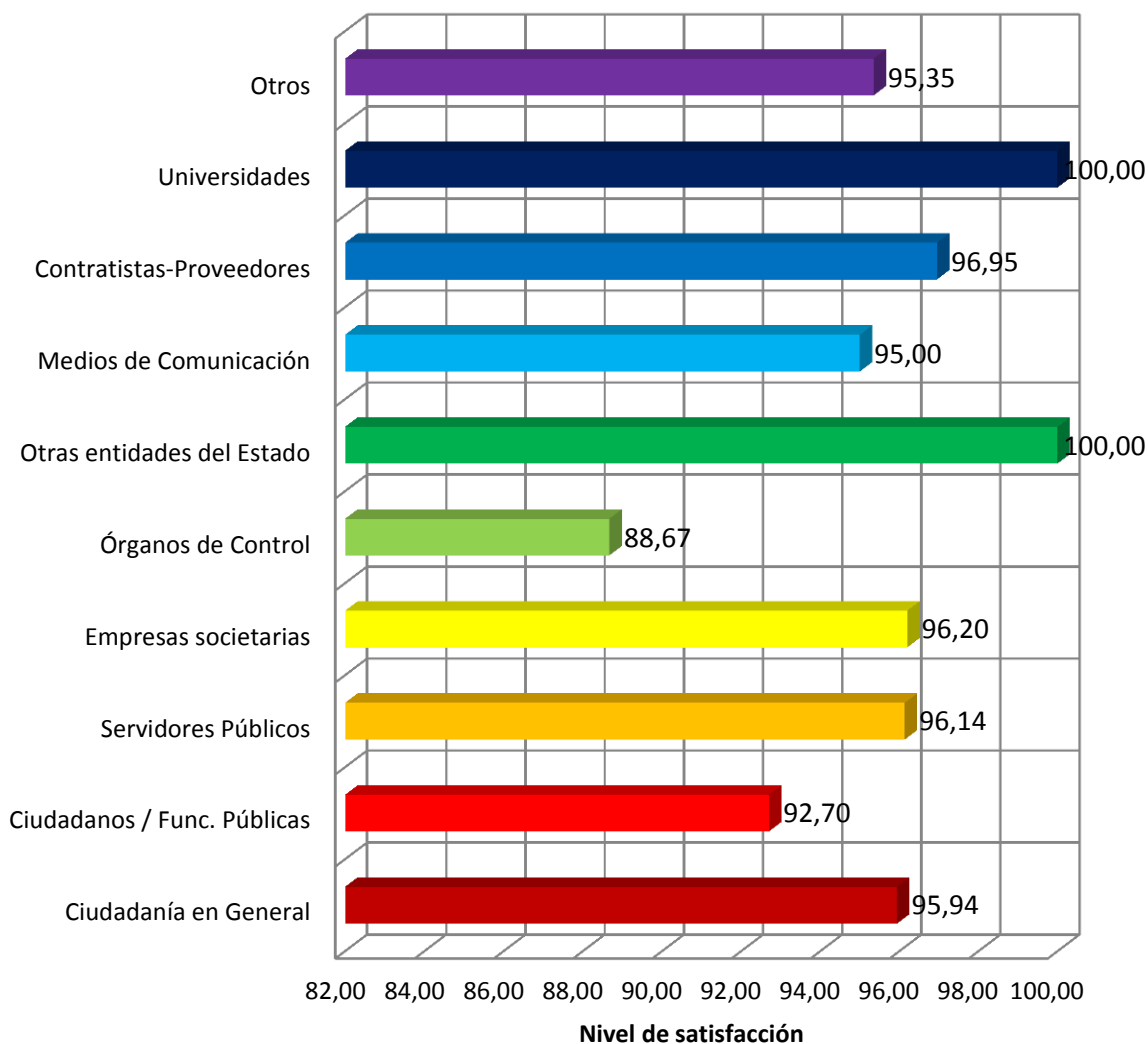


2	Ciudadanos / Func. Públicas	0,00	100,00	0,00	100,00	7,30	92,70
3	Servidores Públicos	2,45	97,55	3,60	96,40	3,86	96,14
4	Sociedades Supervisadas	4,74	95,26	3,80	96,20	3,80	96,20
5	Órganos de Control	20,00	80,00	16,67	83,33	11,33	88,67
6	Otras entidades del Estado	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
7	Medios de Comunicación	0,00	100,00	0,00	100,00	5,00	95,00
8	Contratistas-Proveedores	6,06	93,94	0,00	100,00	3,05	96,95
9	Universidades	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
10	Otros	4,48	95,52	3,03	96,97	4,65	95,35
--	Total	3,90	96,10	3,74	96,26	4,31	95,69

**Satisfacción con:
Rendición de cuentas y responsabilidad
pública**



Satisfacción con: Rendición de cuentas y responsabilidad pública



El nivel de satisfacción con el proceso de comunicación, de rendición de cuentas y de responsabilidad pública, es excelente con un valor del 96%. El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las Universidades y por las Otras Entidades del Estado. Es importante anotar que el grupo de interés con menos satisfacción en este aspecto es el conformado por los Órganos de Control, seguido de los Ciudadanos con Funciones Públicas.



A manera de **conclusión**:

Los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades opinan que evidentemente la entidad fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía y ha establecido canales que permiten interactuar de manera participativa. En cuanto al proceso de rendición de cuentas, se evidenció que los grupos de interés opinan que existe un proceso de rendición de cuentas y que este proceso es claro y transparente y que se han establecido canales eficaces para transmitir a la ciudadanía el proceso de rendición de cuentas. La entidad, en este proceso de rendición de cuentas, provee información clara y concisa por los diferentes canales establecidos para este fin. Finalmente, se evidenció que los grupos de interés opinan que la Superintendencia de Sociedades cumple con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, respecto al manejo de los recursos, las decisiones y la gestión en virtud del poder que le ha sido delegado.



1.12. Resumen General

A continuación se presenta el nivel de satisfacción general con respecto a las siete (7) materias que hacen parte de la responsabilidad social, propuestas por la Norma ISO 26000.

a) Las siete (7) materias de la responsabilidad social²⁰

La ISO 26000 identifica siete (7) materias fundamentales que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la responsabilidad social (RS). Estas materias son los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente.

No.	Materia	Breve descripción
1	Gobernanza de la organización	Es el sistema por el cual una entidad toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable.
2	Derechos humanos	Son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos o económicos, sociales y culturales
3	Prácticas laborales	Son todas aquellas prácticas y políticas que involucren a los servidores públicos de la propia entidad o a ciudadanos que desarrollan funciones públicas.
4	Medio ambiente	En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier entidad genere impactos en su entorno medioambiental. Se debe controlar la estabilidad de los ecosistemas.
5	Prácticas justas de operación	Hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.
6	Asunto de consumidores	La entidad debe asumir responsabilidad con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios.
7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	La entidad debe desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

²⁰ Se presentan nuevamente los siete (7) principios básicos o materias, con el fin de resumir todo el compendio y sea para el lector mucho más fácil su comprensión.



b) Tabla de calificación

La tabla de calificación que se determinó para el presente estudio es la siguiente:

No.	Definición	Puntaje Objetivo
1	Deficiente	1 a 74
2	Aceptable	75 a 80
3	Positivo	81 a 90
4	Excelente	91 a 100

c) Calificación global

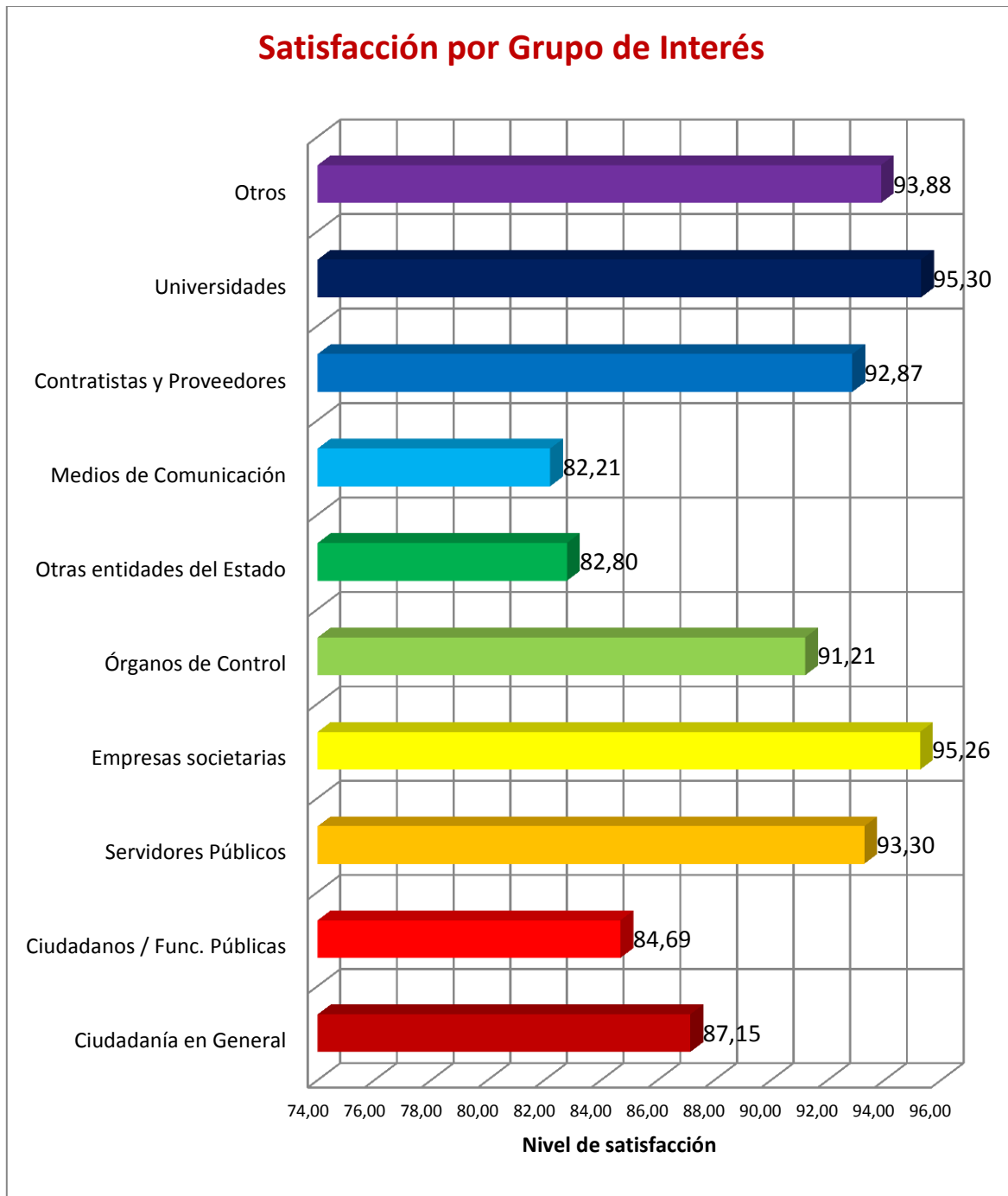
A continuación se presentan los datos generales obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos a los grupos de interés.

No.	Grupo de Interés	1 Gobernanza de la organización	2 Derechos humanos	3 Prácticas laborales	4 Medio ambiente	5 Prácticas justas de operación	6 Asunto de consumidor es	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Total
1	Ciudadanía en General	94,56	83,66	86,38	83,84	88,39	91,63	87,32	87,15
2	Ciudadanos / Func. Públicas	93,75	88,41	86,20	74,58	83,53	84,84	80,50	84,69
3	Servidores Públicos	97,17	90,54	90,73	94,57	94,10	95,73	93,47	93,30
4	Sociedades Supervisadas	98,14	95,30	95,78	92,69	96,32	95,46	94,39	95,26
5	Órganos de Control	100,00	88,42	86,67	83,33	90,00	95,24	97,62	91,21
6	Otras entidades del Estado	100,00	85,42	100,00	50,00	93,33	95,24	78,57	82,80
7	Medios de Comunicación	74,11	78,27	88,10	84,29	87,62	72,13	86,26	82,21
8	Contratistas y Proveedores	98,57	93,14	94,29	90,36	94,22	91,95	88,01	92,87
9	Universidades	100,00	81,25	100,00	100,00	90,00	88,10	95,24	95,30
10	Otros	97,01	93,71	94,42	93,07	93,17	94,98	91,21	93,88
--	Total	97,17	87,81	92,26	84,67	91,07	94,76	92,70	89,87

Datos presentados en porcentaje

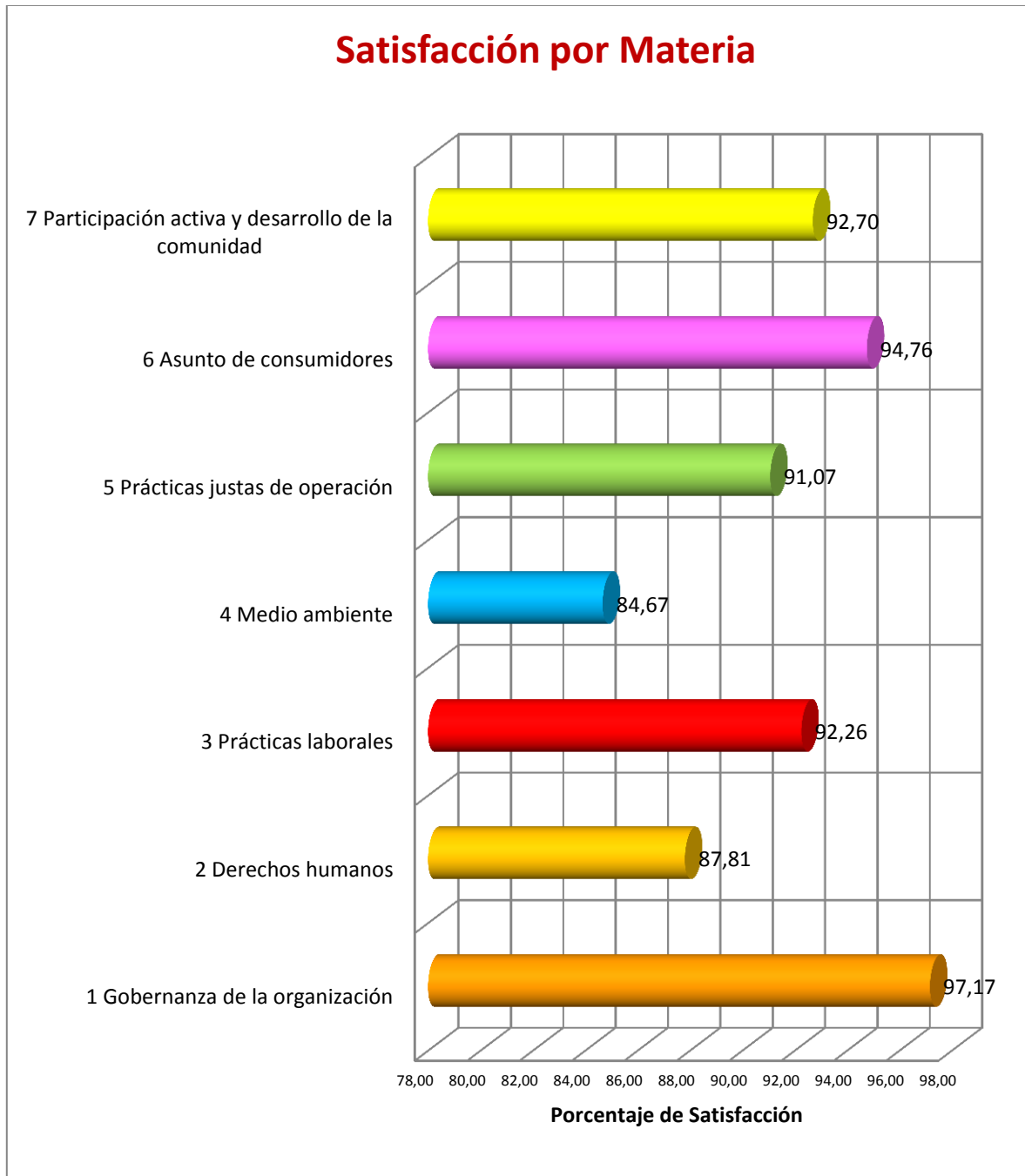
d) Total de satisfacción por grupos de interés

A continuación se presenta gráficamente los datos obtenidos de forma global por cada grupo de interés. Los datos están presentados en términos porcentuales y representan el nivel de satisfacción.



e) Total de satisfacción por materia

A continuación se presenta gráficamente los datos obtenidos de forma global por cada materia. Los datos están presentados en términos porcentuales y representan el nivel de satisfacción.



f) Satisfacción global

La satisfacción global de la entidad en general se presenta a continuación:



g) Datos concluyentes más relevantes

Se presentan a continuación los principales datos relevantes producto del presente estudio:

Satisfacción global

- 1) El nivel de satisfacción de los grupos de interés con las materias de responsabilidad social, se ubica en el 90% que de acuerdo a la tabla de calificación establecida para el presente estudio es **positivo**.

Por grupo de interés



- 2) El grupo de interés que presenta mayor nivel de satisfacción con la entidad, en relación con las materias de responsabilidad social es el compuesto por Universidades.
- 3) El grupo representativo con mayor nivel de satisfacción con la entidad en relación con las materias de responsabilidad social es el conformado por las Sociedades Supervisadas.
- 4) También es importante resaltar que el grupo de interés conformado por los servidores públicos de la entidad, se encuentran satisfechos con el adelanto en responsabilidad social de la Superintendencia de Sociedades.
- 5) El grupo de interés que registra menos satisfacción con las materias de responsabilidad social, es el conformado por los medios de comunicación, seguido por el conformado por otras entidades del estado. Pese a ello, el nivel de satisfacción se encuentra por encima del 80%, lo que ubica la calificación en **positivo**, conforme a la tabla de interpretación establecida.

Por materia

- 6) La materia con que más satisfacción se encuentran los grupos de interés es con Gobernanza Organizacional. Por lo tanto, los grupos de interés opinan que la entidad cuenta con un adecuado sistema por el cual toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, teniendo en cuenta su entorno y sus grupos de interés.
- 7) La materia que en segundo nivel logró la satisfacción de los grupos de interés es “asunto de consumidores”. Los grupos de interés se encuentran satisfechos con la percepción que tienen respecto a la educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables.
- 8) La materia con que menos satisfacción se encuentran los grupos de interés de la entidad es el medio ambiente. Es de anotar que esta materia logró un 85% (positivo). Pese a ello, es importante revisar y hacer esfuerzos adicionales para revisar el impacto que se pueda generar en el medio ambiente a partir del desarrollo de sus actividades. Pese a ello, es de anotar que la Superintendencia de Sociedades no desarrolla labores que podrían afectar de forma importante al medio ambiente. Para evaluar este aspecto, se sugiere realizar un estudio que determine las acciones que la entidad adelanta en este sentido y evaluar su eficacia.

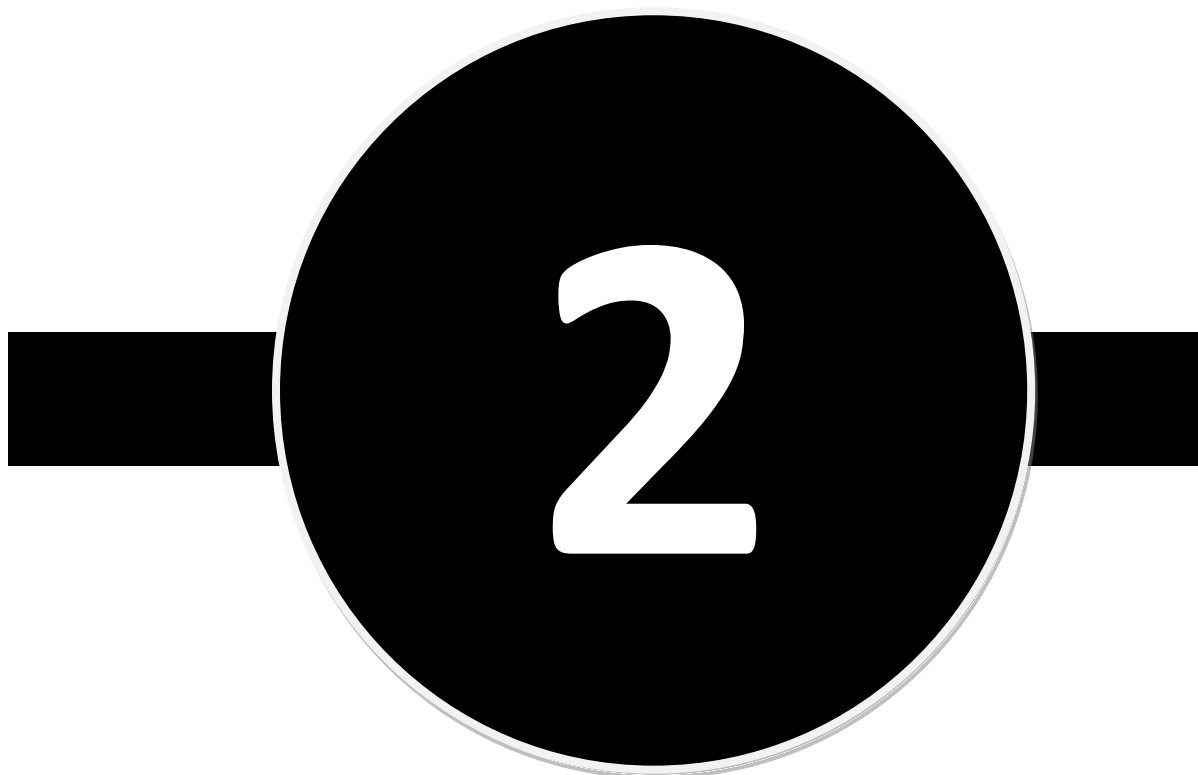


Satisfacción general (aspecto adicional, presentado en la primera parte)

- 9) En la parte inicial del presente estudio se puso de presente la evaluación respecto a la satisfacción general. En este entendido, se obtuvo un puntaje de 92% de las personas pertenecientes a los grupos de interés que opinan que se encuentran satisfechos con la Superintendencia de Sociedades en términos del contacto con la entidad, de cercanía y amigabilidad y de imagen positiva que tiene frente a ella.
- 10) Los grupos de interés conformados por los órganos de control, las universidades y la ciudadanía en general, son los que mayor satisfacción tienen respecto a la Superintendencia de Sociedades, mientras que los grupos de interés conformados por los contratistas y proveedores y otras entidades del Estado son quienes perciben en menor proporción la satisfacción general.

Rendición de Cuentas y Responsabilidad Pública

- 11) El nivel de satisfacción con el proceso de comunicación, de rendición de cuentas y de responsabilidad pública, es excelente con un valor del 96%. Es evidente que la entidad fomenta espacios de diálogo con la ciudadanía y ha establecido canales que permiten interactuar de manera participativa. Los grupos de interés opinan que existe un proceso de rendición de cuentas y que este proceso es claro y transparente y que se han establecido canales eficaces para transmitir a la ciudadanía el proceso de rendición de cuentas. También opinan que la Superintendencia de Sociedades cumple con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, respecto al manejo de los recursos, las decisiones y la gestión en virtud del poder que le ha sido delegado.
- 12) El grupo de interés con mayor satisfacción en la materia es el conformado por las Universidades y por las Otras Entidades del Estado.
- 13) El grupo de interés con menos satisfacción en este aspecto es el conformado por los Órganos de Control, seguido de los Ciudadanos con Funciones Públicas.



Comparativo con el Estudio efectuado en 2015 y 2013



Contextualización

En 2015 la Superintendencia de Sociedades contrató un estudio con la firma Asesoría y Entrenamiento Organizacional, Ltda, cuyo objeto fue realizar la interacción con los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades para identificar y clasificar sus expectativas y construir estrategias de relacionamiento, diseñar el proceso mediante el cual la entidad determina con qué grupos de interés se relaciona , adelantar la caracterización de estos grupos de interés y verificar el nivel de alineación a la ISO 26000, todo en desarrollo del proyecto de responsabilidad social que adelanta la Superintendencia.

En virtud de este objeto, se contó con un documento denominado “Informe Final, Presentación de Resultados, Responsabilidad Social, 2015”²¹, del cual se extrajeron algunos resultados que son los que fueron usados para realizar la comparación que se presenta a continuación, estableciendo aspectos clave del avance correspondiente a la percepción que tienen los grupos de interés respecto a las materias de responsabilidad social, conforma la norma ISO 26000, durante los años 2016 y 2017.

En el estudio mencionado se evaluó la percepción de los siguientes grupos de interés:

- 1) Ciudadanía en General
- 2) Sociedades y personas sujetos a supervisión
- 3) Ciudadanos que cumplen funciones públicas
- 4) Servidores Públicos
- 5) Contratistas y Proveedores

Con el fin de hacer el comparativo, se tomaron los datos de los asuntos tratados en el informe de 2015, de los grupos de interés arriba señalados. Se equipararon los resultados con los logrados en el presente año.

A continuación se describe el comparativo respecto a las materias evaluadas.

²¹ Documento elaborado por la firma Asesoría y Entrenamiento Organizacional Ltda., 2015 de propiedad de la Superintendencia de Sociedades.



ISO 26000

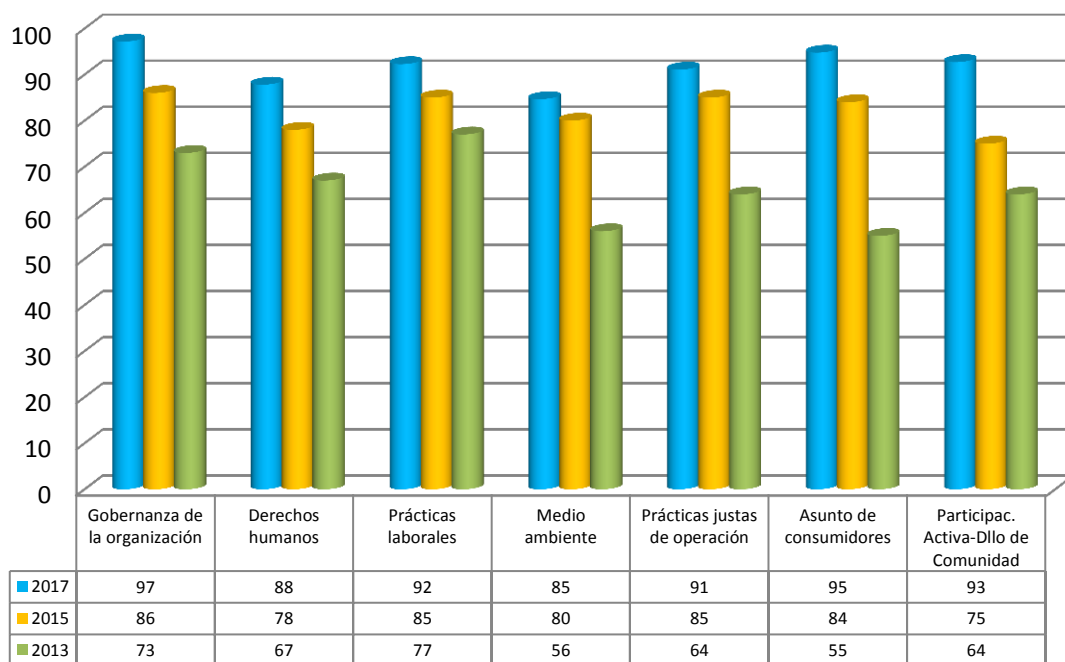
Comparación de las Materias

Se compara a continuación la madurez de las Materias conforme a la norma ISO 26000 respecto a las mediciones obtenidas en los estudios realizados en los años 2013, 2015 y 2017.

Los datos se distribuyen como sigue:

No.	Materia	2017	2015	2013
1	Gobernanza de la organización	97	86	73
2	Derechos humanos	88	78	67
3	Prácticas laborales	92	85	77
4	Medio ambiente	85	80	56
5	Prácticas justas de operación	91	85	64
6	Asunto de consumidores	95	84	55
7	Participación activa y Desarrollo de Comunidad	93	75	64

Nivel de Madurez de Materias





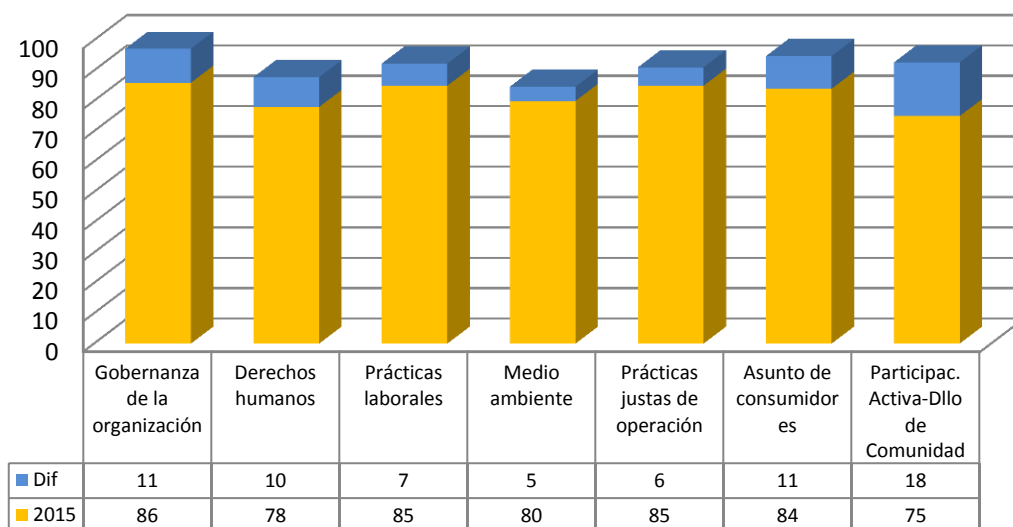
Se evidencia una adecuada alineación de la Superintendencia de Sociedades con lo establecido en la ISO 26000 respecto a las materias de Responsabilidad Social.

Existe un aumento en todas las materias, respecto a la percepción de los grupos de interés, logrando mayor conformidad con la adecuación a la guía de responsabilidad social.

Ahora bien, se halla lo siguiente respecto al aumento de la percepción del año 2015 con relación a la medición obtenida en el presente año, frente a cada materia:

No.	Materia	2017	2015	Dif
1	Gobernanza de la organización	97	86	11
2	Derechos humanos	88	78	10
3	Prácticas laborales	92	85	7
4	Medio ambiente	85	80	5
5	Prácticas justas de operación	91	85	6
6	Asunto de consumidores	95	84	11
7	Participac. Activa-Dllo de Comunidad	93	75	18

Nivel de Aumento respecto a la medición anterior





Los siguientes son los hallazgos más importantes:

- El aumento más significativo en cuanto a la percepción de las personas, se originó en la materia 7: Participación activa y Desarrollo de la comunidad, donde la guía propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.
- Gobernanza de la entidad y Asunto de Consumidores son las siguientes materias con mayor aumento, cada una con 10 puntos porcentuales.
- La materia con menor crecimiento es Medio Ambiente y es entendible en la medida en que es la materia con menor posibilidad de movimiento dada la misión de la Superintendencia de Sociedades. Pese a ello, se sugiere que haya una revisión de todos los procesos que se lleven a cabo en la entidad respecto a la gestión medioambiental y una verificación de los mecanismos de comunicación de estos asuntos.



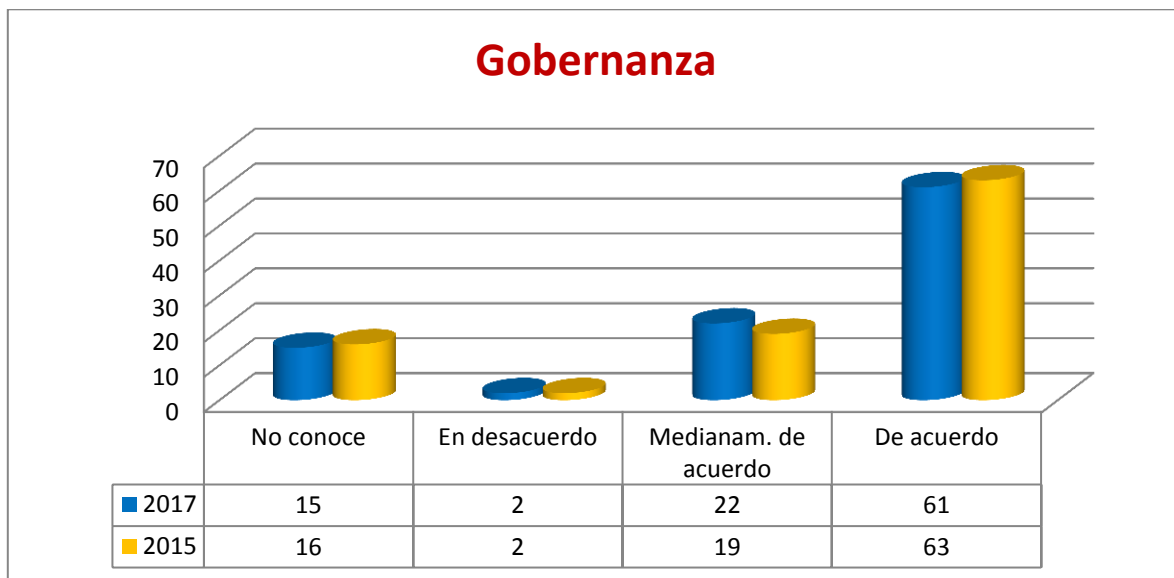
Materia 1

Gobernanza de la entidad

Respecto a la gobernanza, los datos son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	16	5	32	48	55	18	27	0
2	Ciudadanos / Func. Públicas	15	5	10	70	14	5	58	23
3	Servidores Públicos	7	3	22	69	0	3	73	24
4	Sociedades Supervisadas	19	2	22	57	23	3	62	12
5	Contratistas y Proveedores	9	1	21	69	25	0	50	25
Promedio		15	2	22	60	16	2	19	64

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

Los datos se distribuyen de manera similar. Sin embargo, es de anotar que el grupo de interés de la ciudadanía en general cambió su percepción y aumentó su conocimiento y los ciudadanos con funciones públicas se convencieron de la importancia de la gobernanza en la entidad. Los contratistas y proveedores aumentaron su confianza en la materia.



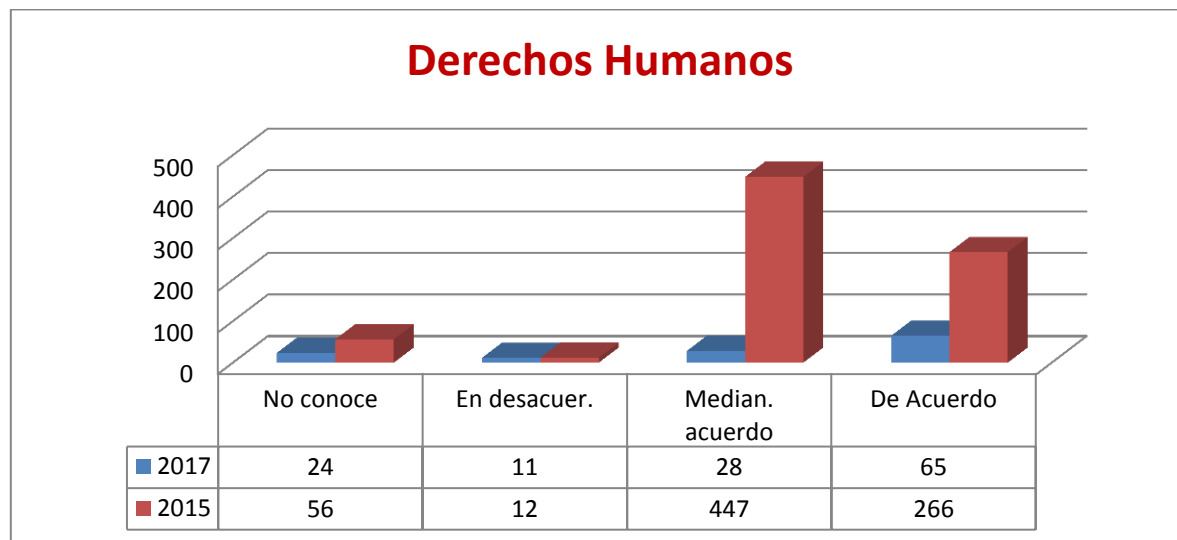
Materia 2

Derechos Humanos

Respecto a la materia de Derechos Humanos, los datos son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	12	5	13	15	3	1	3	4
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	2	2	5	2	9	59	26
3	Servidores Públicos	14	42	54	135	2	26	102	63
4	Sociedades Supervisadas	83	7	62	147	270	20	2063	1225
5	Contratistas y Proveedores	8	2	9	21	5	2	10	13
Promedio		24	11	28	65	56	12	447	266

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

Se evidencia que, en este aspecto, los grupos de interés aumentaron su satisfacción con respecto a la medición anterior. Pese a ello, se percibe que evidentemente aumentó también el desconocimiento de esta materia en particular.



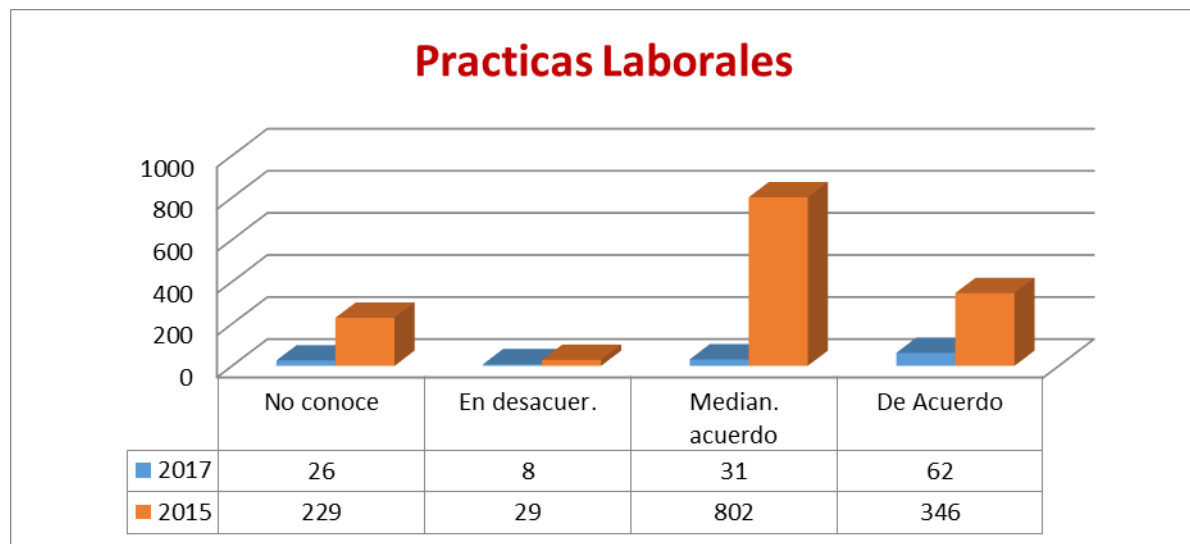
Materia 3

Prácticas Laborales

Respecto a la materia de Prácticas Laborales, los datos son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	11	4	12	17	0	4	13	3
2	Ciudadanos / Func. Públicas	3	1	3	3	0	8	101	37
3	Servidores Públicos	18	24	64	137	0	3	225	107
4	Sociedades Supervisadas	91	9	68	131	1140	129	3649	1564
5	Contratistas y Proveedores	7	2	7	23	5	0	21	21
Promedio		26	8	31	62	229	29	802	346

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

Se evidencia que, en este aspecto, los grupos de interés aumentaron su satisfacción con respecto a la medición anterior. Pese a ello, se percibe que evidentemente aumentó también el desconocimiento de esta materia en particular.

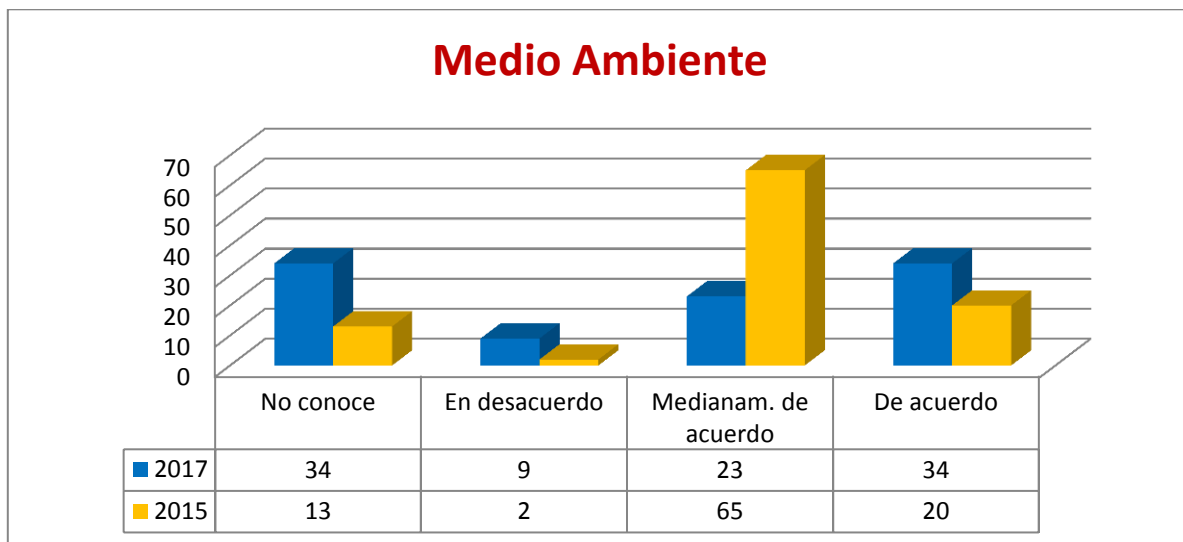
Materia 4

Medio Ambiente

Respecto a la materia de Medio Ambiente, los datos son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	40	9	26	25	0	0	91	9
2	Ciudadanos / Func. Públicas	45	15	30	10	0	3	75	22
3	Servidores Públicos	15	6	27	52	0	5	70	25
4	Sociedades Supervisadas	40	5	22	33	32	4	46	18
5	Contratistas y Proveedores	28	9	10	53	34	0	41	25
Promedio		34	9	23	35	13	2	65	20

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

Se evidencia que en este aspecto, los grupos de interés aumentaron su satisfacción con respecto a la medición anterior. Pese a ello, se percibe que evidentemente aumentó también el desconocimiento de esta materia en particular.

En términos globales, el nivel de satisfacción disminuyó en 28 puntos porcentuales representados en las personas que se encuentran aún medianamente de acuerdo.



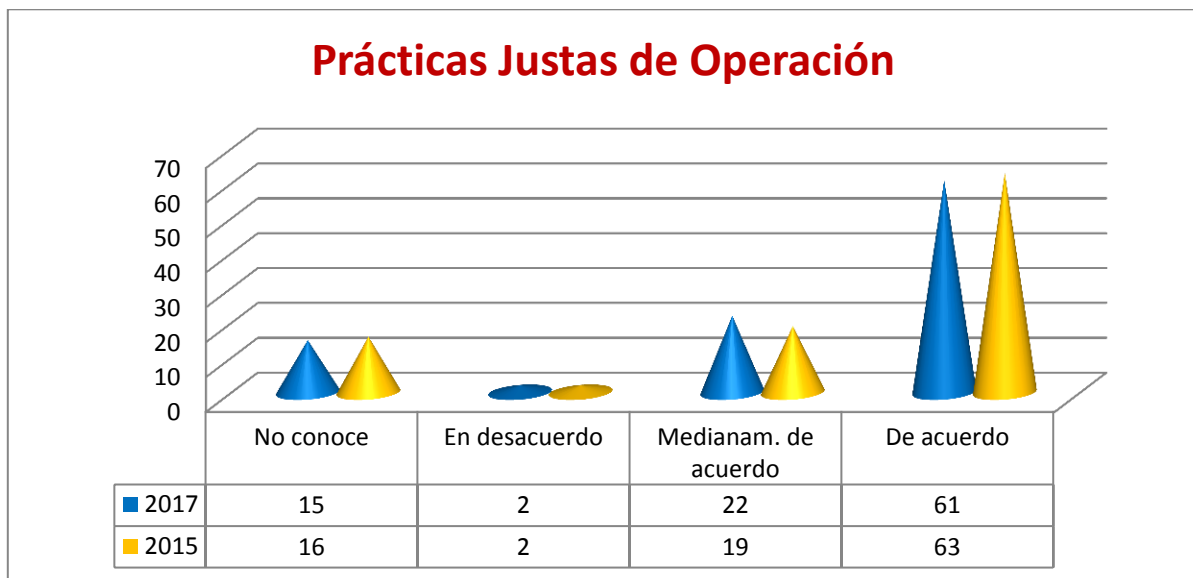
Materia 5

Prácticas Justas de Operación

Respecto a la materia de Prácticas Justas de Operación, los datos son los siguientes:

No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	45	7	23	25	0	0	100	0
2	Ciudadanos / Func. Públicas	40	20	30	10	0	4	73	23
3	Servidores Públicos	30	4	15	51	0	3	67	30
4	Sociedades Supervisadas	45	3	20	32	24	2	59	15
5	Contratistas y Proveedores	31	8	10	51	6	0	57	37
Promedio		38	8	20	34	6	2	71	21

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

En este aspecto, los datos se distribuyen de manera similar para todos los criterios. En términos globales, el nivel de satisfacción aumentó en un punto porcentual.



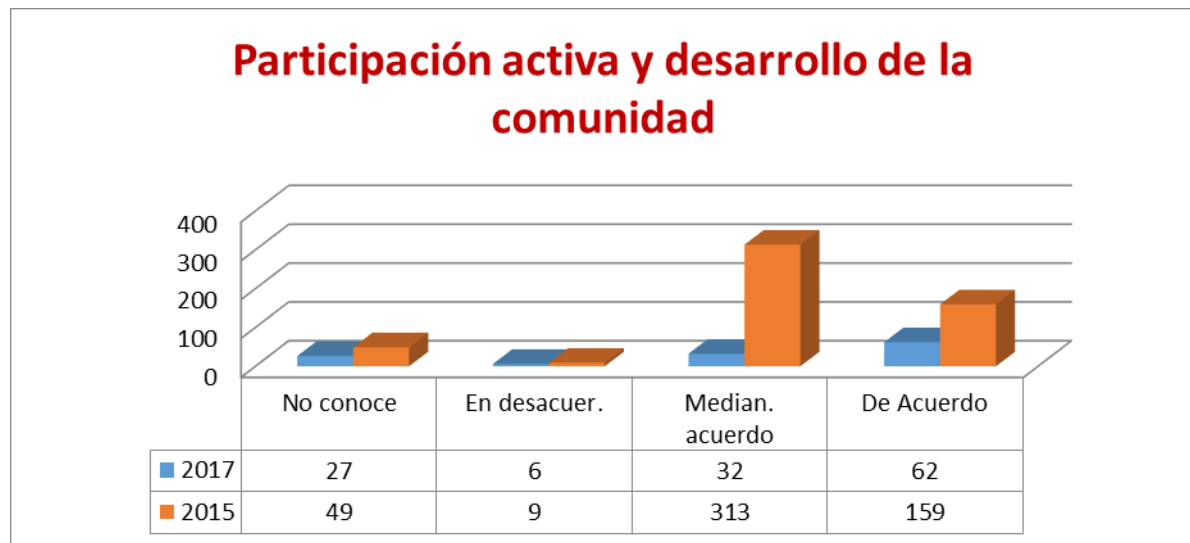
Materia 7

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Respecto a la materia de Participación activa y desarrollo de la comunidad, los datos son los siguientes:

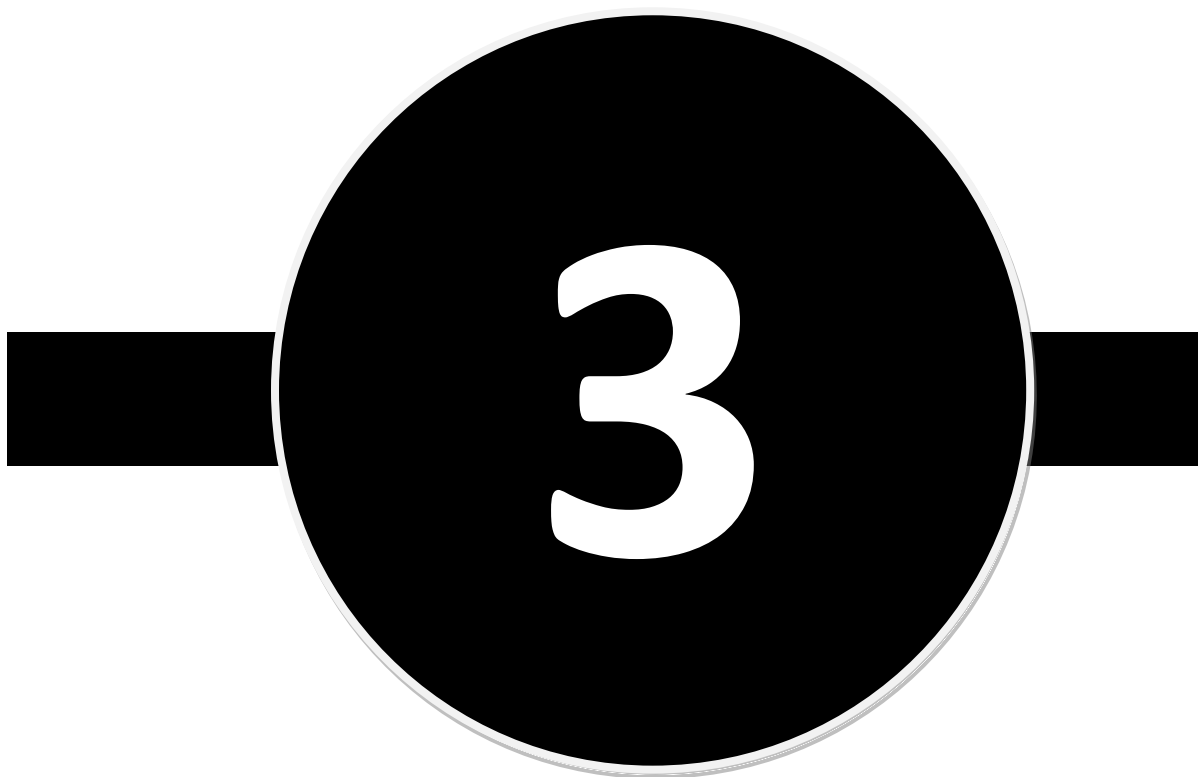
No.	Grupo de Interés	2017				2015			
		No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo	No conoce	En desacuer.	Median. acuerdo	De Acuerdo
1	Ciudadanía en General	13	4	14	15	0	4	8	1
2	Ciudadanos / Func. Públicas	4	2	3	2	0	7	68	33
3	Servidores Públicos	11	8	68	158	0	3	146	74
4	Sociedades Supervisadas	99	13	70	117	243	29	1264	645
5	Contratistas y Proveedores	7	5	8	20	2	2	80	44
Promedio		27	6	32	62	49	9	313	159

Datos presentados en porcentaje



Datos presentados en porcentaje

Se evidencia que, en este aspecto, los grupos de interés aumentaron su satisfacción con respecto a la medición anterior. Pese a ello, se percibe que evidentemente aumentó también el desconocimiento de esta materia en particular.



Matriz de Materialidad



a. Contextualización

Para el presente estudio, la matriz de materialidad se realiza con base en *Global Reporting Initiative*, GRI (Guía para elaborar memorias de sostenibilidad), en su versión G4, para lo cual se seguirá lo sugerido por la guía en esta versión.

La guía sugiere seguir por lo menos los siguientes pasos:

- Paso 1: Identificación
- Paso 2: Priorización
- Paso 3: Validación
- Paso 4: Revisión

b. Desarrollo

Paso 1	Identificación
---------------	-----------------------

Para adelantar la identificación se tendrá en cuenta los hallazgos del presente estudio, divididos como sigue:

Clasificación de los hallazgos por materia y asunto

1.1. Nivel de satisfacción por cada materia y asunto

Se presenta un cuadro resumen con el nivel de satisfacción obtenido por cada grupo de interés respecto a cada materia y asunto. Los datos se distribuyen como sigue:

No.	Materia	Asunto	Descripción	Satisf
1	1 Gobernanza de la organización	1	Responsabilidad social	96,72
2		2	Rendición de cuentas	97,62
3	2 Derechos humanos	Asunto 1	Debida diligencia	92,99
4		Asunto 2	Situaciones de riesgo DDHH	97,70
5		Asunto 3	Evitar la complicidad	94,95
6		Asunto 4	Resolución de reclamaciones	92,61
7		Asunto 5	Discriminación y grupos vulnerables	92,16
8		Asunto 6	Derechos civiles y políticos	92,07
9		Asunto 7	Derechos económicos, sociales y culturales	93,78
10		Asunto 8	Principios y derechos fundamentales - trabajo	79,89
11	3 Prácticas laborales	Asunto 1	Trabajo y relaciones laborales	92,68
12		Asunto 2	Condiciones de trabajo y protección social	95,36



13		Asunto 3	Dialogo Social	89,66
14		Asunto 4	Salud y seguridad en el trabajo	91,98
15		Asunto 5	Desarrollo humano y formación en el trabajo	94,28
16	4 Medio ambiente	Asunto 1	Prevención de la contaminación	92,31
17		Asunto 2	Uso sostenible de los recursos	94,62
18		Asunto 3	Mitigación y adaptación al cambio climático	89,14
19		Asunto 4	Protección del medio ambiente	96,60
20	5 Prácticas justas de operación	Asunto 1	Anticorrupción	94,49
21		Asunto 2	Participación política responsable	90,60
22		Asunto 3	Competencia justa	93,48
23		Asunto 4	Promover RS en la cadena de valor	95,77
24		Asunto 5	Respeto a los derechos de propiedad	97,00
25	6 Asunto de consumidores	Asunto 1	Prácticas justas de marketing	93,66
26		Asunto 2	Protección salud y seguridad - consumidores	94,50
27		Asunto 3	Consumo sostenible	93,80
28		Asunto 4	Servicios de atención al cliente - PQR	92,56
29		Asunto 5	Protección y privacidad de los datos	98,75
30		Asunto 6	Acceso a servicios esenciales	94,71
31		Asunto 7	Educación y toma de conciencia	95,36
32	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 1	Participación activa en la comunidad	95,62
33		Asunto 2	Educación y cultura	94,00
34		Asunto 3	Creación de empleo y desarrollo habilidades	88,53
35		Asunto 4	Desarrollo y acceso a tecnología	94,14
36		Asunto 5	Generación de riqueza e ingresos	95,07
37		Asunto 6	Salud	90,78
38		Asunto 7	Inversión social	90,75

Datos representados en porcentajes

1.2. Clasificación de las materias por nivel de satisfacción

La siguiente es la clasificación de las materias que lograron mayor nivel de satisfacción con base en los resultados obtenidos en el presente estudio:

No.	Materia	Satisf.	Nivel
1	Gobernanza de la organización	97,17	Alto
6	Asunto de consumidores	94,76	Medio
7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	92,70	



3	Prácticas laborales	92,26	Bajo
5	Prácticas justas de operación	91,07	
2	Derechos humanos	87,81	
4	Medio ambiente	84,67	

Datos obtenidos promediando cada materia. Los datos están representados en porcentajes.

De acuerdo con los datos presentados arriba, se podría dividir en tres (3) niveles, a saber:

- 1) Aceptación con la gobernanza organizacional en grado alto
- 2) Aceptación con asunto de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad y prácticas laborales, en grado medio.
- 3) Aceptación con prácticas justas de operación derechos humanos y medio ambiente, en grado bajo.

Esta clasificación no obedece al nivel de satisfacción general, que como ha quedado dicho es Positivo, conforme a la calificación establecida para el presente estudio. Es más bien una forma de identificar las materias con las que mayor satisfacción se tiene y aquellas que habría que poner mayor atención en la medida en que presentan el menor nivel de satisfacción.

1.3. Clasificación de los asuntos por nivel de satisfacción

La siguiente es la clasificación de las materias que lograron mayor nivel de satisfacción con base en los resultados obtenidos en el presente estudio:

No.	Materia	Asunto	Descripción	Satisf	Nivel
1	6 Asunto de consumidores	Asunto 5	Protección y privacidad de los datos	98,75	Alto
2	2 Derechos humanos	Asunto 2	Situaciones de riesgo DDHH	97,70	
3	1 Gobernanza de la organización	3	Rendición de cuentas	97,62	
4	5 Prácticas justas de operación	Asunto 5	Respeto a los derechos de propiedad	97,00	
5	1 Gobernanza de la organización	1	Responsabilidad social	96,72	
6	4 Medio ambiente	Asunto 4	Protección del medio ambiente	96,60	
7	5 Prácticas justas de operación	Asunto 4	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	95,77	



8	7 Participación activa y dlo de comunidad	Asunto 1	Participación activa en la comunidad	95,62	
9	3 Prácticas laborales	Asunto 2	Condiciones de trabajo y protección social	95,36	
10	6 Asunto de consumidores	Asunto 7	Educación y toma de conciencia	95,36	
11	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 5	Generación de riqueza e ingresos	95,07	
12	2 Derechos humanos	Asunto 3	Evitar la complicidad	94,95	Medio
13	6 Asunto de consumidores	Asunto 6	Acceso a servicios esenciales	94,71	
14	4 Medio ambiente	Asunto 2	Uso sostenible de los recursos	94,62	
15	6 Asunto de consumidores	Asunto 2	Protección de la salud y la seguridad de consumidores	94,50	
16	5 Prácticas justas de operación	Asunto 1	Anticorrupcion	94,49	
17	3 Prácticas laborales	Asunto 5	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	94,28	
18	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 4	Desarrollo y acceso a tecnología	94,14	
19	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 2	Educación y cultura	94,00	
20	6 Asunto de consumidores	Asunto 3	Consumo sostenible	93,80	
21	2 Derechos humanos	Asunto 7	Derechos económicos, sociales y culturales	93,78	
22	6 Asunto de consumidores	Asunto 1	Prácticas justas de marketing	93,66	
23	5 Prácticas justas de operación	Asunto 3	Competencia justa	93,48	
24	2 Derechos humanos	Asunto 1	Debida diligencia	92,99	
25	3 Prácticas laborales	Asunto 1	Trabajo y relaciones laborales	92,68	
26	2 Derechos humanos	Asunto 4	Resolución de reclamaciones	92,61	
27	6 Asunto de consumidores	Asunto 4	Servicios de atención al cliente - PQR	92,56	
28	4 Medio ambiente	Asunto 1	Prevención de la contaminación	92,31	Bajo
29	2 Derechos humanos	Asunto 5	Discriminación y grupos vulnerables	92,16	
30	2 Derechos humanos	Asunto 6	Derechos civiles y políticos	92,07	
31	3 Prácticas laborales	Asunto 4	Salud y seguridad en el trabajo	91,98	
32	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 6	Salud	90,78	
33	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 7	Inversión social	90,75	



34	5 Prácticas justas de operación	Asunto 2	Participación política responsable	90,60
35	3 Prácticas laborales	Asunto 3	Dialogo Social	89,66
36	4 Medio ambiente	Asunto 3	Mitigación y adaptación al cambio climático	89,14
37	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 3	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	88,53
38	2 Derechos humanos	Asunto 8	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	79,89

Paso 2	Priorización
---------------	---------------------

De acuerdo con los datos presentados arriba, y conforme a la misma clasificación arriba aportada, se podría dividir en tres (3) niveles, obteniendo los siguientes asuntos, aquellos que requieren mayor revisión por parte de la Superintendencia de Sociedades, ordenados por prioridad de atención, conforme a los resultados obtenidos:

No.	Asunto	Materia
1	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2 Derechos humanos
2	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad
3	Mitigación y adaptación al cambio climático	4 Medio ambiente
4	Dialogo Social	3 Prácticas laborales
5	Participación política responsable	5 Prácticas justas de operación
6	Inversión social	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad
7	Salud	7 Participación activa y desarrollo de la comunidad
8	Salud y seguridad en el trabajo	3 Prácticas laborales

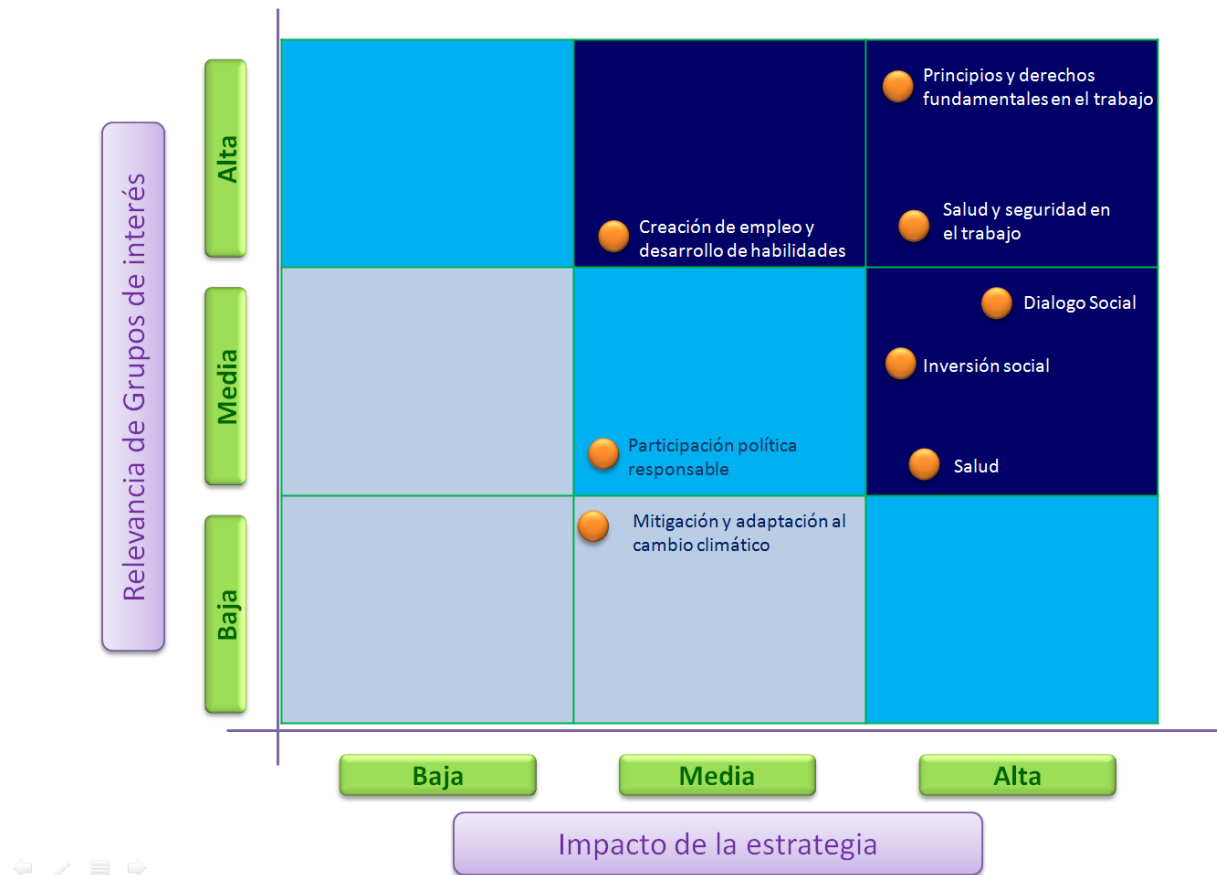
La descripción de estos asuntos es la siguiente, lo que permite llevar a cabo la priorización de los asuntos, conforme a la relevancia de los grupos de interés y el impacto en la estrategia.



1. Principios y derechos fundamentales en el trabajo: Se recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia entidad, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.
2. Creación de empleo y desarrollo de habilidades: Las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
3. Mitigación y adaptación al cambio climático: Se invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto. En este asunto se espera que la entidad mantenga la cultura de cero papel o de reciclaje a través de puntos ecológicos que sean eficaces.
4. Dialogo Social: Se recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales
5. Participación política responsable: Se sugiere facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.
6. Inversión social: Se insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.
7. Salud: Se aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
8. Salud y seguridad en el trabajo: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

Se presenta a continuación la priorización de estos asuntos:

Priorización de Asuntos



Paso 3

Validación

Se presenta a continuación la matriz que contiene los aspectos básicos señalados hasta ahora y los aspectos materiales producto del presente análisis.



Materia	Asunto	Aspecto Material de la entidad	Contenidos básicos generales	Contenidos básicos específicos	Materialidad	
					Interna	Externa
Gobernanza	--	Alta dirección	G4-1, G4-3 a G4-16, G417 a G4-23, G4-24 a G427, G428 a G433; G4-34, G456	G4-DMA	Baja	Baja
Derechos humanos	5: Discriminación y grupos vulnerables	Derechos humanos	G4-56, G4 57, G4-58	G4-HR#	Baja	Baja
	6: Derechos civiles y políticos	Derechos humanos	G4-56, G4 57, G4-58	--	Baja	Baja
	8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Derechos humanos	G4-56, G4 57, G4-58	--	Alta	Alta
Prácticas laborales	1: Trabajo y relaciones laborales	Talento Humano	--	G4-LA16	Baja	Baja
	3: Dialogo Social	Libertad de asociación	--	G4-LA4	Alta	Alta
	4: Salud y seguridad en el trabajo	Talento Humano	--	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8	Alta	Alta
Medio ambiente	1: Prevención de la contaminación	Sistema de gestión ambiental	--	G4-EN31	Baja	Baja
	2: Uso sostenible de los recursos	Sistema de gestión ambiental	--	G4-EN31	Baja	Baja
	3: Mitigación y adaptación al cambio climático	Sistema de gestión ambiental	--	G4-EN31	Alta	Alta
Prácticas justas de operación	1: Anticorrupción	Alta dirección	G4-1, G4-2	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	Baja	Baja
	2: Participación política responsable	Alta Dirección	G4-1, G4-2	G4-SO6	Alta	Alta
	3: Competencia justa	Adquisiciones	G4-1, G4-2	G4-SO9, G4-SO10	Baja	Baja
Asunto de consumidores	1: Prácticas justas de marketing	Adquisiciones	G4-3, G4-4	G4-PR6, G4-PR7	Baja	Baja
	3: Consumo sostenible	Adquisiciones	G4-3, G4-4	G4-EC9	Baja	Baja
	4: Servicios de atención al cliente - PQR	Atención al ciudadano	G4-3, G4-4	G4-EC9	Baja	Baja
Participación activa y desarrollo de la comunidad	3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Inclusión	G4-34, G4-35	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3	Baja	Baja
	6: Salud	Inclusión	G4-34	G4-SO1, G4-SO2	Baja	Baja
	7: Inversión social	Inclusión	G4-34	G4-SO1, G4-SO2	Alta	Alta

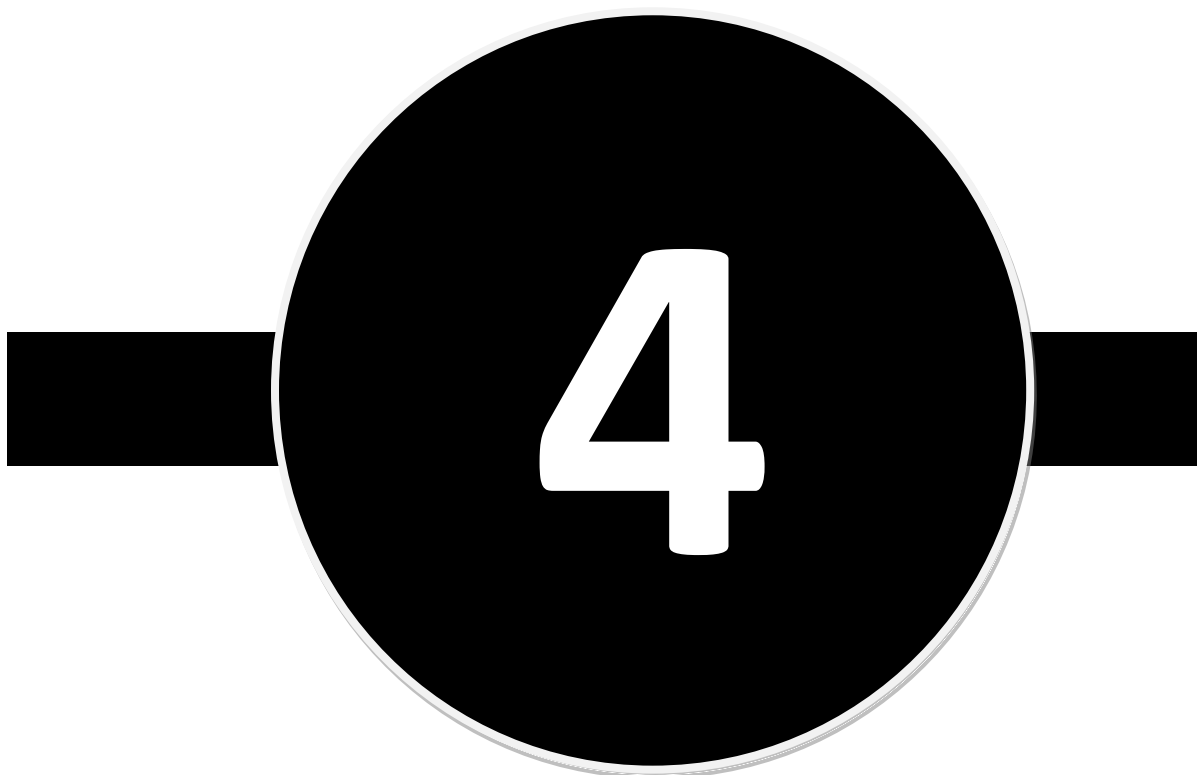


Paso 4

Revisión

Para adelantar la revisión de la matriz de materialidad, se propone que la entidad realice reuniones de retroalimentación con una periodicidad por lo menos trimestral, con el fin de revisar los avances en la implementación, que debería contener:

- a. Revisión de los aspectos que requieren urgente atención.
- b. Revisión de las acciones implementadas para cerrar las brechas
- c. Establecer compromisos de mejora
- d. Establecer tiempos de respuesta



Observaciones de los Participantes

Contextualización

A continuación se presentan las observaciones que realizaron los participantes en el presente estudio. Las observaciones se dividen en dos grupos: Personas Naturales y Personas Jurídicas.

Se presentan tres (3) grupos de información:

- a) Aspectos positivos que se destacan de la entidad
- b) Sugerencias de mejora
- c) Expectativas frente a la gestión de la entidad

4.1. Observaciones de las Personas Naturales

1	Aspectos positivos que se destacan de la entidad
----------	---

Frente a la pregunta sobre la identificación de los aspectos positivos de la entidad, las siguientes son las principales respuestas:

a) Nivel de atención

- Excelente atención de los servidores
- La amabilidad y calidez de los servidores
- Colaboración de los Funcionarios con los requerimientos sobre sociedades y la instrucción oportuna sobre temas jurídicos
- La formación, atención y suministro de información por parte de los funcionarios en la indicada.
- El servicio es ágil
- La humanidad, la claridad y calidad de la información que se brinda al ciudadano
- Sus respuestas a las solicitudes son rápidas, la buena atención.
- El conocimiento especializado y técnico de las personas que tradicionalmente han estado en la entidad
- Cuenta con un punto de atención al ciudadano amable, eficiente y capacitado
- La entidad tiene diversos canales de atención al público.

b) Nivel de comunicación



- Las comunicaciones sobre actualizaciones son oportunas.
- Excelente plataforma virtual
- La tecnología empleada es la mejor
- Hay canal de comunicación virtual. Eso es Bueno.
- Tiene interesantes canales de comunicación para sus decisiones.
- Publicación de libros
- Buen manejo de la página web.
- Buena respuesta a inquietudes de informes anuales.
- La oportunidad de la información
- La agilidad en responder los requerimientos de los ciudadanos.
- Los procesos son fáciles y las instrucciones claras.
- El acceso a la información, el acompañamiento permanente al usuario.
- La facilidad para obtener información y orientación
- Eficiencia al realizar el trámite de PQRS
- La innovación de sus canales de comunicación y tecnología, al alcance de la ciudadanía interna y externa
- Periódicamente se comunica a la ciudadanía información clara y relevante sobre la gestión de la entidad.

c) Nivel de gestión

- Su eficacia
- Su seriedad y confianza
- Es equitativa
- Es firme en sus decisiones
- Su organización, desarrollo y tecnología
- La actualización de la información
- Transparente
- Se preocupa por evitar la conformación de carteles que van en contra de la libre competencia.
- Cumplimiento y seriedad
- Es muy completa en gestión administrativa, la Secretaria General hace un gran esfuerzo porque sus áreas trabajen en conjunto para mejorar las condiciones de la Entidad.
- Un cambio permanente al mejoramiento de sus instalaciones y tecnología
- Su profesionalismo y conocimiento del sector empresarial
- Genera empleo
- Pago puntual
- La protección del medio ambiente
- Diligencia, claridad, transparencia, honestidad, compromiso.
- Mucha Responsabilidad, Compromiso y Transparencia.



- El posicionamiento que tiene en la administración pública
- Su compromiso con la protección del orden público económico
- Presenta una imagen positiva se destaca en las entidades estatales como una poco politizada.

d) Nivel laboral

- El espacio laboral es adecuado
- Excelente ambiente laboral.
- La generación de empleo y la constante actualización en equipos médicos científicos en beneficio de la población boyacense
- Estabilidad laboral
- Puntualidad en pagos
- Sus salarios emocionales, para garantizar un bienestar en el funcionario y un excelente desempeño
- Entidad donde existe un buen capital humano
- La calidad de vida que le brinda a los empleados
- Promueve la capacitación constante de todos sus funcionarios, permitiendo a todos tener la idoneidad para desarrollar sus funciones.
- El buen ambiente laboral en la Intendencia
- La implementación del Teletrabajo en beneficio de los trabajadores y de la movilidad de la ciudad.
- Gracias a la realización de un concurso público de méritos, la selección del talento humano es transparente.
- Le dan participación a los contratistas

2 Sugerencias de mejora

Respecto a la pregunta sobre la identificación de los aspectos que podrían ser mejorados, las siguientes son las principales respuestas:

a) Nivel de Atención

- Acercarse más a los usuarios con calidad humana {ponerse en sus zapato}
- Se emprenda programas de acercamiento al Ciudadano de la Calle. Es decir que se eduque sobre qué es y para qué sirve al ciudadano la SuperSociedades.
- Rapidez en los trámites de acuerdos de reestructuración y liquidación
- Acceso a doctrina
- Mejorar la atención al público, mas amabilidad.



- Una atención más amplia y profunda sobre aspectos que requieren respuestas técnicas.
- Gran diferencia de conocimientos entre los funcionarios de la entidad, unos muy poco.
- Respuesta en líneas telefónicas
- La gestión de sus funcionarios debe ser más objetiva y desapasionada.
- Atención personalizada con los ponentes para poder avanzar con los procesos de una manera eficiente y eficaz
- Que los funcionarios fueran menos prevenidos con el usuario y que no se presuma que existe corrupción si se trata con el actuante
- Mas solidaridad
- Las relaciones interpersonales, el buen uso de teléfonos y el léxico de muchos funcionarios, que no saben ni saludar
- La presentación personal de algunos funcionarios; El léxico que utilizan; La forma de comunicarse entre funcionarios, parece que se encuentran en una plazoleta y no en una oficina, no saben usar los medios o las extensiones, solo gritan
- Atención al ciudadano
- El servicio al cliente. El conocimiento que debemos tener de otras áreas o delegaturas de la entidad, hay una áreas que deberían estar más compaginadas y no lo están.
- La entidad podría mejorar en el servicio a los ciudadanos, promulgando sus funciones y así lograr resolver las inquietudes de ellos, de forma dinámica y practica.

b) A nivel de capacitación

- capacitaciones con más frecuencia para los usuarios
- La capacitación y el análisis socio económico de las incidencias de las regulaciones de ley sobre el desarrollo practico del emprendimiento empresarial sobretudo en la micro y pequeña empresa.
- Asesoría en temas contables bajo normas internacionales, conferencias sobre temas como normas internacionales.
- Mas capacitación de todos los temas tributarios, contables, NIFF, medio ambiente, buenas prácticas, promover los valores como seres humanos, la honestidad, respeto, transparencia, igualdad, equidad, etc.
- Mejorar las instrucciones sobre las nuevas normas que van surgiendo
- Lineamentos para empresas privadas y públicas de prácticas de gobierno corporativo.
- Más seminarios sobre temas actuales de las sociedades al que puedan acceder todos los ciudadanos interesados
- Capacitaciones abiertas



- Mayor difusión a sus circulares, conceptos con incidencia en responsabilidades legales empresariales.

c) A nivel de comunicación

- La forma de presentar la información de tal manera que no se preste a confusiones por los cambios que a veces se presenta en la página web
- Tener una mejor página WEB
- Actualización de la pagina web en cuanto a datos de las sociedades bajo su vigilancia
- Resultaría importante que pudiera actualizar en las plataformas virtuales en forma más inmediata sus decisiones, para guía y orientación de los usuarios
- Algunos aspectos técnicos referentes a los programas y aplicativos de información
- Información oportuna
- Comunicaciones más constantes
- Punto de información eficiente
- Objetividad en la información que solicita y retroalimentación sobre la misma
- Claridad de la información
- Mayor comunicación con las distintas regionales
- Comunicación con el público en general y divulgación de normas y gestión
- Considero que debe existir una mejor comunicación entre las intendencias y el nivel central.
- Se brinde la oportunidad o un mecanismo en el que se integre los proyectos de la Entidad para que sea de conocimiento tanto de los servidores públicos como de los agentes externos, para que puedan participar en ellos.

d) A nivel de Gestión

- Su proyección hacia las empresas
- En la socialización de las decisiones, algunos directivos imparten directrices que desconocen los procedimientos y en muchos casos contrarias a los lineamientos con que se manejan otros casos de similar condición
- Más agilidad a la solución de los procesos.
- Unificación de doctrina y jurisprudencia y posibilidad de acceder a una segunda instancia
- Mayor agilidad en los procesos.
- La eficiencia en la decisiones judiciales
- Los procesos de liquidación de empresas.
- El pago se demora mucho

- Sus procesos de evaluación y solicitud al sector empresarial
- Cambio de toda la administración politiquera
- Se requiere unificar criterios entre las Intendencias y el nivel central para que los tramites y decisiones sean uniformes
- Implementación de energías limpias. Reforzar cultura cero papel.
- Fluidez de la información entre grupos e intendencias, algunas veces se toman decisiones que no conocemos y nos cogen fuera de base con consultas.
- Acompañamiento a empresas en detención temprana en dificultades financieras.
- En cuanto al derecho ambiental, se debe hacer un pronunciamiento claro en que se observe si las sociedades están cumpliendo o cumplen las normas legales en esa materia, es decir una verdadera política ambiental.
- Se debe nombrar ingenieros ambientales que ayuden a elaborar esa política.

e) A nivel Laboral

Capacitación

- Promover la capacitación a los funcionarios, acercando a las universidades para desarrollar los programas dentro de la entidad y evitar el desplazamiento de los funcionarios.
- Apoyar las actividades y capacitaciones a los brigadistas que realizan una labor fundamental por la seguridad de los funcionarios y visitantes. y si es posible continuar con el incentivo de dar un día de permiso a los brigadistas en el año como se dio el año pasado.
- Continuar capacitando a los funcionarios con las nueva tecnologías.
- Mas capacitaciones para los empleados de las intendencias.

Contrataciones y asensos

- La facilidad de ingresar a ser un miembro activo laboral, como lo era hace unos años atrás.
- Acceso a concursos públicos.
- Que se dé cumplimiento a la ley de carrera, que las calificaciones sean objetivas y los asensos se hagan bajo éstas mismas.
- Que se reconocieran los estudios realizados por los funcionarios.
- Que se tuviera más en cuenta el factor humano, en especial a empleados antiguos; que de una manera u otra han contribuido para el fortalecimiento de esta entidad.
- El tener en cuenta los funcionarios con experiencia que durante muchas etapas legislativas y doctrinales aportaron a la Entidad su conocimiento, experiencia y

tiempo, para que se destacara la Superintendencia como se hizo hasta hace pocos años y que hoy son materia desechable sin justificación alguna.

- Tener en cuenta los ascensos a las personas próximas a jubilar para mejorar su pensión.
- Promover a los profesionales, de acuerdo a su calidad profesional y tiempo de servicios.
- Oportunidades de ascender de acuerdo a las metas cumplidas y responsabilidades adquiridas, Actualmente es casi imposible
- El acceso a encargos
- Que a los empleados se les respeten sus derechos laborales y se cumpla con las condiciones de los derechos de carrera, sin utilizar frases como la discrecionalidad para no respetar esos derechos.
- Que se tuviera en cuenta al personal antiguo para incentivos
- Reconocimiento a los profesionales antiguos que se han preparado profesionalmente con especializaciones y maestrías actualizadas.
- Para el nivel profesional: tener en cuenta a los funcionarios antiguos para encargarlos en las vacantes existentes y promoverlos por sus aportes y experiencia. los que ingresan nuevos no lo hagan por encima de éstos.
- Los ascensos sean por antigüedad y no por preferencias
- Que nos tengan en cuenta a los antiguos para un ascenso, para podernos pensionar con un sueldo digno, y que nos incentiven ya que es una entidad que valoramos mucho
- Que los funcionarios en la intendencia Regionales también sean tenidos en cuenta para ascensos
- Fomentar, apoyar, propender por el crecimiento y promoción laboral dentro de la entidad, es decir, crear mecanismos que permitan ascensos y mejoramientos internos de las posiciones o cargos

Bienestar

- Actividades interactivas entre funcionarios y la entidad.
- Que ofreciera a sus funcionarios transporte, como hace algunos años
- Manejo de los créditos educativos por la Entidad directamente.
- Educación para todos y equidad salarial
- La oportunidad para rotar por las distintas áreas de trabajo y no estar siempre en el mismo puesto durante años sin ninguna opción y haciendo lo mismo. La oportunidad de ser reconocido por el trabajo que se hace y no por la recomendación del coordinador o los odios y amores de éste.
- Flexibilidad en el horario, precisamente atendiendo a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y en procura del medio ambiente sería ideal que la Superintendencia permitiera escoger entre tres horarios diferentes (por ejemplo,



de 7 a 4, de 8 a 5 o de 9 a 6). En mi opinión un cambio de esta naturaleza sería muy positivo tanto para los colaboradores como para la Entidad.

- Ampliar gimnasio terraza parqueadero motos ciclas

Otras

- Igualdad laboral
- Mejores formas de medir la igualdad entre los funcionarios, así como en detectar los elementos que no contribuyen tanto.
- Buen Trato al personal en especial antiguo y de carrera, capacitación profesional, cumplimiento de los derechos de los trabajadores.
- El buen trato de los directivos nuevos, que por lo menos saluden o respondan al saludo.
- Se tenga en cuenta el concepto de los funcionarios idóneos por antigüedad.
- Que el superintendente de sociedades no sigan tratando a los funcionarios antiguos como el "cartel de las pensiones".
- Que los jefes evaluarán con más equidad a los diferentes integrantes de su equipo.
- Que de manera real adoptara principios de igualdad, donde a iguales funciones, iguales objetivos, iguales responsabilidades e igual remuneración.
- Respecto a la información y los beneficios a los trabajadores que se manejan en la sede central, en la mayoría de los casos no se comparten con las regionales, los beneficios de bienestar en su mayoría lo disfrutaban solo los empleados de la sede central, mientras que las regionales no podemos gozar de muchos beneficios.
- Mediante capacitaciones y talleres educar a los funcionarios en proteger los recursos naturales y el medio ambiente.
- Los funcionarios que ya tienen derecho a la pensión deben ser motivados para que la aprovechen.
- Dar oportunidad a otros funcionarios en las diferentes coordinaciones de grupo. Hay doctoras y doctores que parecen que hubieran comprado la coordinación y siguen faltándole el respeto a sus subordinados.
- Que se rote la gente en los diferentes grupo como mínimo cada dos años.
- Que se privilegiara más la experiencia de sus funcionarios, para que le puedan prestar un mejor servicio tanto a la entidad y a la gente nueva que está ingresando.
- Se debe dar más funciones y autonomía a los intendentes que cumplen funciones jurisdiccionales para garantizar su independencia.

f) PQRs



- Que las denuncias y solicitudes de información sean sancionados o atendidos oportunamente.
- Que las respuestas sean más expeditas a los derechos de petición y a la toma de medidas cautelares contra sociedades cuyo representante general o gerente tienen malos manejos administrativos.
- La agilidad en cuanto a los tiempos de respuesta de las radicaciones.
- La rapidez en la respuesta en los procesos; esta es demasiado lenta en algunas dependencias.

3 Expectativas frente a la gestión de la entidad

Ahora bien, frente a la pregunta sobre la expectativa que se tiene respecto a la gestión de la entidad, las siguientes son las principales respuestas:

- Rapidez
- Cero tolerancia con la corrupción
- Ampliación de la planta de personal para evacuar los trámites con mayor celeridad.
- Ampliar la planta de personal en las Intendencias para atender a los ciudadanos, en forma eficaz y oportuna.
- Apoyo antes de sanciones.
- Apoyo laboral.
- Apoyo para el bienestar social de sus funcionarios.
- Apoyo para mi desarrollo profesional y personal.
- Aprendizaje, crecimiento, apoyo, formación, respeto, respaldo, solidez.
- Asistencia e imparcialidad.
- Calidad humana y buen trato.
- Capacitación constante y Mejora en la parte laboral.
- Claridad frente a algunos procesos de IVC en materia contable.
- Continuar apoyando la Entidad para que continúe siendo la mejor.
- Continuar con la transparencia a nivel nacional.
- Control más efectivo sobre empresas corruptas.
- Entidad transparente y comprometida en la construcción de un mejor país.
- Eficacia en la vigilancia de sociedades.
- Eficiencia.
- El mejoramiento continuo del servicio por medio de políticas retadoras para que los funcionarios mejoren el desempeño de las competencias comportamentales.
- Equidad.
- Espero que siga con el rumbo por el cual va, el de superar los tiempos de respuesta a las personas que consultan a esta entidad.



- Igualdad, una comunicación fluida con la sede principal y que implemente un horario flexible para sus trabajadores.
- Imparcialidad.
- información veraz y oportuna; unificación de conceptos.
- Justicia y Equidad.
- Mantenga los altos niveles de gestión.
- Más acompañamiento empresarial y vigilancia de las prácticas administrativas en todos los estamentos que involucran a cualquier tipo de sociedad económica.
- Más capacitación y apoyo para prestar un mejor servicio.
- Mayor acceso a información de la entidad a través de plataformas tecnológicas.
- Mayor difusión de las labores desarrolladas.
- Mayor igualdad de oportunidades.
- Mayor intervención para prevenir la corrupción en el sector real- especialmente en las sociedades que contratan con el Estado con las cuales se deberían constituir un grupo especial para su supervisión.
- Oportunidades de crecimiento profesional y personal.
- Protección a las minorías societarias y vigilancia extrema para que la corrupción no invada al sector privado.
- Publicar los avances de investigaciones a sociedades.
- Que coadyuve en la consecución de procesos ágiles y activos de manera eficaz y rápida y que preste atención más directa al usuario sin tantas prevenciones.
- Que conserve el puesto que hoy tiene en transparencia.
- Qué conserven los beneficios existentes.
- Que continúe siendo un referente de transparencia, eficiencia y profesionalismo. La Superintendencia es de las pocas Entidades del Estado que tiene una excelente reputación y es algo que se debe preservar hacia el futuro.
- Que continúe y nunca vayan a cerrar esta entidad que le ha generado empleo y beneficios para Boyacá.
- Que en realidad nos convirtamos en una entidad TRANSPARENTE y eficiente para los usuarios tanto internos como externos.
- Que haya más posibilidades de participación en los procesos que maneja la entidad y para los cuales se tiene formación y experiencia.
- Que humanice el trato al personal, por la experiencia que ha adquirido a través del ejercicio profesional, rote a los coordinadores perpetuos, para verificar mejoramiento.
- Que sea un verdadero tribunal de justicia mercantil.
- Que sea una empresa líder del ministerio de industria y turismo.
- Que se convierta en ejemplo de desarrollo empresarial y lidere las acciones junto con las cámaras de comercio.
- Que siempre esté dispuesta al cambio cuando éste sea necesario.
- Que siga actualizándose tecnológicamente. Felicitaciones por su excelente labor.

- Que siga con el buen trabajo profesional y técnico y el reconocimiento de la sociedad en general.
- Que siga siendo un buen patrono como lo ha sido, respetuoso ampliamente de libertad individual.
- Que siga siendo una entidad transparente y amigable con los ciudadanos, y equitativa con sus funcionarios.
- Qué tenga más canales personalizados y menos virtuales. Por ejemplo un defensor de los desprotegido con decisiones oportunas y eficientes frente a malas prácticas empresariales y sanciones públicas.
- Seguir colaborando con la supervisión, vigilancia y control de las sociedades del sector real para el buen desarrollo de la economía

4.2. Observaciones de las Personas Jurídicas

1 Aspectos positivos que se destacan de la entidad

Frente a la pregunta sobre la identificación de los aspectos positivos de la entidad, las siguientes son las principales respuestas:

- Seriedad
- Transparencia
- Su interés de conocer conceptos ciudadanos
- La respuesta rápida a las inquietudes y la habilidad del talento humano
- Investigación de temas como libranzas
- Organización
- Continúa Información.
- Nos escucha y trata de resolver los problemas que se generan
- Que ha realizado campañas a nivel de ciudades para proteger a los consumidores y tiene oficina regional a donde se puede acudir.
- Sus funcionarios son amables y prestos a ayudar
- Transparencia, gestión, amabilidad, solución de conflictos
- Proceso de digitalización de los expedientes
- Responsabilidad y cumplimiento de normas.
- Su transparencia
- Que se ha tecnificado
- Se esfuerza por estar a la vanguardia con las plataformas tecnológicas de información
- Cumple con un lineamiento social y la vigilancia de las empresas en el país



- La agilidad en los procesos que permiten la relación virtual con la entidad.
- El funcionamiento general de la plataforma para reportar la información financiera de las compañías
- Cuenta con personal amable
- Atención oportuna y clara a las sociedades
- La comunicación a tiempo de los requerimientos y su gestión
- Es organizada y algunas personas son muy amables.
- En las cosas macro han hecho cosas positivas
- Control al monopolio en ciertos casos
- La seriedad de los procesos
- Información oportuna
- La vigilancia
- El respeto
- Oportunidad en las respuestas
- Competencia técnica, seriedad y compromiso con la función delegada.
- Seriedad y confianza
- La plataforma para cargar la información tiene buenos manuales y es amigable.
- La capacitación en temas societarios
- la regulación e inspección a las empresas para que mejore la economía y cada día mejor proyección empresarial
- Rendición de cuentas
- Que vigilan que las empresas tengan buenas prácticas empresariales, buscando la transparencia, equidad y bienestar
- Goza de buena reputación y es ágil en los procedimientos
- La entidad es una guía para las empresas que genera respeto
- El área de IT siempre es atenta y ayuda para que los temas técnicos se saquen adelante en equipo.
- Buena inspección y control de los derechos y deberes de cada sociedad
- Trabaja con transparencia
- Han dictado capacitaciones sobre Insolvencia, Garantías mobiliarias y Código General del Proceso que tienen mucho interés para mi ámbito laboral.
- Es una entidad que mantiene permanente control de las empresas, para garantizar que las actividades que cada una desempeñan sean acordes a la actividad económica que corresponde, permitiendo siempre el bueno desarrollo del ambiente socioeconómico del país.
- Muy eficiente
- Que en las épocas de presentación de información por parte de las empresas tienen el personal suficiente y capacitado para atender las necesidades e inquietudes.



- La buena atención de los funcionarios, lo hacen con mucho respeto, con diligencia y no se demoran al contestar tanto física como vía telefónica. También hay buena capacitación frente a los cambios y solicitudes, con mucho profesionalismo.
- Se destaca que la entidad aplica los avances tecnológicos en sus aplicaciones
- Facilidad en la comunicación, siempre que se acude a la Superintendencia se recibe una respuesta, las capacitaciones que brinda
- La entidad siempre está al día en todos los temas que deben prestar orientación a las empresas nacionales
- Buena atención a inquietudes y trámites ante la Superintendencia

2 Sugerencias de mejora

Respecto a la pregunta sobre la identificación de los aspectos que podrían ser mejorados, las siguientes son las principales respuestas:

g) Nivel de Atención

- Atención al usuario
- Mayor vinculación ciudadana
- El servicio al cliente
- Interacción en redes sociales, más dinámicas...
- Cercanía con los vigilados por ella así como los ciudadanos del común
- Servicio personalizado
- Solicitud de información en forma más clara y sencilla
- Que fuera más cercana a las empresas
- Que a los pequeños se nos atendiera
- Agilidad en respuesta
- Que coadyuve más en que las empresas mejoren y no acudir en muchos casos a lo sancionatorio
- En la temporada alta de presentación de reportes, habilitar mas canales de acceso
- Mejorar la atención telefónica, en especial en los meses donde se presenta la información financiera de las empresas.
- Mejorar la atención al público a través de las líneas telefónicas en lo referente al apoyo para la entrega de la información solicitada por la entidad.
- En cuanto a la comunicación por la línea gratuita a veces es un poco demorada la comunicación
- Mas acompañamiento



h) A nivel de capacitación

- Hace falta acompañamiento profesional por ejemplo en temas de normas internacionales.
- Que amplíen los cupos para conferencias presenciales
- Ampliación de las jornadas de capacitación.
- Mayor capacitación para las empresas
- Me gustaría un mayor tiempo para la educación. Es decir que cada cambio que haya en normas y plataformas, el tiempo para difundir sea más extenso
- Mas talleres de capacitación sobre todo cuando cambian las plataformas
- Promueva más conferencias de interés para las empresas
- que brinden mas capacitaciones de diferentes áreas de conocimiento
- Brindar mayor capacitación, mejorar el soporte a sus afiliados a través de los medios tecnológicos actuales
- Mas capacitación para los empleados de las empresas vigiladas y controladas por la entidad

i) A nivel de comunicación

- Comunicación más efectiva
- Que se tenga más comunicación
- Sea más rápida y efectiva la comunicación con el funcionario al momento de solicitar ayuda para algunos procesos de envío de información
- Más claridad en las respuestas y casos que se presentan, se siente que se dilata mucho en un mismo tema y no se da ninguna solución real.
- La comunicación, es difícil sobre todo, que contesten el teléfono
- Publicación y accesibilidad de la información producida por la entidad, particularmente la información normativa y la de estudios realizados o datos recogidos, así como la información que corresponde a procedimientos en curso.
- Que se unifiquen la información, es decir, un solo reporte para todas las entidades.
- Comunicación clara
- Las comunicaciones. Capacitaciones temáticas virtuales, no por chat
- Siento que aun les falta un software más amigable para envío de información financiera
- La actualización oportuna de la información de las compañías vigiladas
- No solo debemos enterarnos de los grandes escándalos. También necesitamos saber de qué forma nos puede ayudar a las PYMES
- Mejorar en la implementación tecnológica del envío de la información, ya que con este nuevo modo se presentan demasiados problemas que a veces no hay quien atienda la solicitud.

- Menos cobros. mejor programa para subir información financiera de las NIIF
- La información de las revelaciones o notas no debe estar públicamente para cualquier usuario. Esto va en contra de la seguridad de las empresas y socios. Es poner de fácil disposición a las personas mal intencionadas información sensible. Con el reporte que realizaban en Excel, se podía garantizar el acceso a la información.

j) A nivel de Gestión

- Que no pidan tanto informe ni tan constantemente o que encuentren otro camino para cruzar con otras entidades.
- Que sancionaran debidamente a los que no cumplen.
- Que en las diferentes comunicaciones que emite, se borre siempre la amenaza, si no haces te sanciono.
- La construcción de herramientas eficientes y prácticas para el uso de las sociedades
- Trámites de insolvencia menos permisivos con los deudores.
- La corrupción y manipulación de la información.
- Los métodos de control. Demasiado trabajo de escritorio pero no hay trabajo de campo.
- Mejorar la balanza comercial regulando las condiciones comerciales de los grandes a los pequeños comerciantes.
- Que haya más participación ciudadana, y para esto mejor inducción para llegar a esta información e involucrarse, y aprovechar la asesoría que la entidad pueda prestar
- Mayor control sobre entidades que no reportan.
- Dar más exigencias que favorezcan a los consumidores
- Los informes, mejores instrucciones, amigables y que el Excel sume, es en la única entidad donde el informe en Excel hay que sumarlo
- Más enérgicos en la inspección, vigilancia y control de algunos sectores de la economía que si lo necesitan.
- Que la solicitud de información y requerimientos sea más sencilla.

3

Expectativas frente a la gestión de la entidad

Ahora bien, frente a la pregunta sobre la expectativa que se tiene respecto a la gestión de la entidad, las siguientes son las principales respuestas:



- Agilidad en las respuestas a las inquietudes
- Mejorar acciones de atención
- Más capacitaciones en las ciudades, no sólo en Bogotá.
- Apoyo
- Continuar con la pulcritud y seriedad que la ha caracterizado
- Eficiencia
- Menos Lobby y mas acción
- Que realicen más controles a todas las empresas para verificar la legalidad de estas
- Que cada día se modernice más y acentúe las investigaciones y sanciones contra los monopolios y abusos de quienes producen y acaparan el comercio.
- Que se mejoren los tiempos de respuesta, que las personas sean más asequibles para la comunicación
- Que sea transparente
- Que sea una entidad a disposición de la ciudadanía para resolver inquietudes y conflictos de conocimiento de la superintendencia.
- Que trascienda
- Acompañamiento a las empresas en la implementación de nuevos requisitos.
- Actuaciones en contra de la corrupción y las malas prácticas empresariales
- Agilidad en los tramites
- Apoyo a diferentes sectores económicos en capacitaciones
- Apoyo a la gestión administrativa
- Apoyo a las compañías con respecto a los cambios y transiciones exigidas por el estado.
- Canales de capacitación presenciales en normas internacionales de información financiera
- Capacitación o comunicación de cualquier novedad que contribuya al conocimiento de la compañía, a fin de proceder siempre y de manera oportuna bajo los lineamientos legales y normativos vigentes.
- Confianza y oportunidad frente a la información suministrada por parte de las organizaciones.
- Continuar con una entidad que proporcione información clara y oportuna, que adicional a ser un ente regulador sirva como un apoyo a las Compañías vigiladas para la aplicación y cumplimiento de la normatividad vigente, una entidad de fácil acceso
- Control sobre las grandes empresas que mueven recursos por sumas elevadas y terminan por estafar al consumidor.
- Control sobre los abusos o faltas de las empresas que afecten a la sociedad en general como los carteles de precios. Más control sobre grandes contribuyentes.
- Dedicar más tiempo la revisión de las empresas vigiladas y disminuir el volumen de empresas controladas para que eviten el desgaste administrativo.



- Eficiencia, transparencia y honestidad
- El control, vigilancia y oportuna divulgación de las Empresas en proceso de intervención.
- Facilidad y buena atención para el envío de la información anual
- Fortalecimiento contra la corrupción, interactuar con las empresas brindando actualizaciones a correo directo de los sectores y toda la gestión que se realiza en cada uno y aclarando la gestiones que realiza la superintendencia en pro de las buenas prácticas comerciales de las compañías, para que las mismas estén informadas, cuando pueden solicitar la intervención ayuda y colaboración de la superintendencia en conflictos o similares de los que la entidad pueda hacerse participe.
- Honestidad y transparencia
- Interactuar de manera personal, saber el estado de proceso de alguna denuncia que se coloque como persona jurídica o persona natural.
- Mantener buena comunicación y contacto cuando se requiera soporte o aclarar inquietudes.
- Mantener orientación actualizada, completa y práctica para cumplir con claridad y oportunidad con los aspectos societarios materia de inspección, vigilancia y control.
- Mayor apoyo en el crecimiento a las pequeñas y medianas empresas.
- Mayores acciones en contra de las empresas evasoras, canales de comunicación más fáciles, acompañamiento más directo al momento de cargue de la información financiera y administrativa
- Que continúe Avanzando positivamente como lo ha venido realizando
- Que continúe con transparencia y apoyando a las entidades que damos cumplimiento a las obligaciones. Que nos apoye como sociedades con mayor cantidad de capacitaciones.
- Que continúen con los mecanismos de difusión de las nuevas normas y refuercen las capacitaciones sobre implementación y mantenimiento de SAGRIFT el programa de Ética Empresarial y otros sistemas de gestión que a futuro se puedan requerir.
- Que hagan más promoción de los servicios que prestan para tener mejor conocimiento
- Que la comunicación entre la Superintendencia y nosotros los usuarios sea más fluida y efectiva
- Que realmente se revise y controle a las empresas no solo a nivel de escritorio y análisis de cifras sino que se haga un control como trabajo de campo de ir a visitar las empresas y ver qué es lo que hacen. Hay muchas empresas que se crean y que buscan estafar a las personas. Por ejemplo veo mucho el tema de crear planes anticorrupción, pero el país se está hundiendo por este tema, a nivel público y privado, es decir, no sirve de nada la teoría si en la práctica vemos que esto no sirve.



- Transparencia y protección a la inversión social para poder seguir generando empleo y contribuir con la disminución de la pobreza.
- Un acompañamiento que permita el desarrollo integral de los diferentes sectores económicos en el país
- Verificación oportuna de la información suministrada, con el fin de dar efectivo cumplimiento a las inspecciones.