



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: ATC-M-003

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

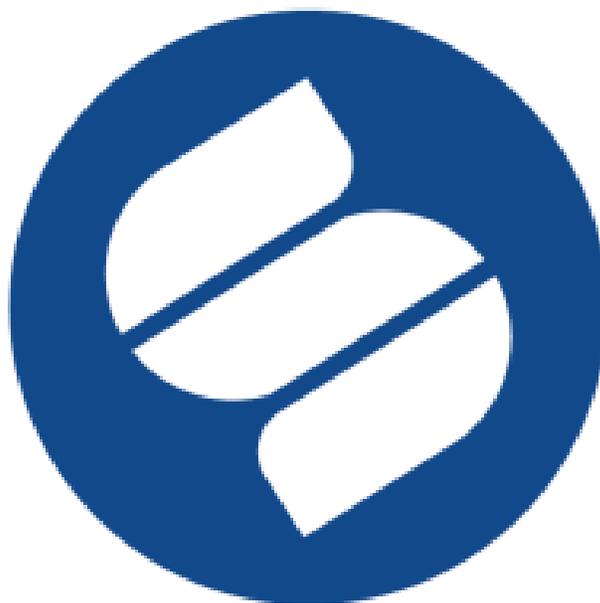
Fecha: 02 de mayo de 2019

**PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión: 002

**MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Número de página 1 de 14



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**MANUAL SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 2 de 14

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. INFORMACION GENERAL DEL MANUAL.....	4
1.1. Objetivo.....	4
1.2. Responsable.....	4
1.3. Alcance.....	4
1.4. Glosario.....	4
2. MARCO JURÍDICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
3.1. Participación en el poder político y mecanismos de participación.....	6
3.2. Control ciudadano e interacción con las instituciones del Estado.....	6
3.2.1. Control social a la gestión pública.....	7
3.2.2. Actividades en las que puede participar el ciudadano.....	7
4. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.....	9
4.1. Atención quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación.....	9
4.2. Rendición de Cuentas.....	10
4.3. Consulta a los grupos de interés dentro del programa de responsabilidad social institucional.....	10
4.4. Foros Interactivos y salas de chat temáticos.....	11
4.5. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.....	11
4.6. Biblioteca especializada.....	11
4.7. Ciclos de conferencias con expertos y jornadas de capacitación a sociedades.....	12
4.8. Datos Abiertos.....	12
4.9. Encuesta de satisfacción del ciudadano.....	12
4.10. Observaciones y sugerencias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	13
4.11 Construcción conjunta de proyectos regulatorios.....	13
4.12 Cronograma de participación ciudadana.....	13
5. ANEXOS Y REGISTROS.....	13
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	14

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 3 de 14

## INTRODUCCIÓN

Colombia es un Estado Social de Derecho organizado en forma de República Unitaria pero descentralizada, que además de estar fundado en el respeto de la dignidad humana, el trabajo, la solidaridad, la prevalencia del interés general y el pluralismo, se soporta en la democracia y la participación.

De ahí que uno de los pilares del sistema político colombiano encuentre su esencia en el actuar y en las decisiones de cada uno de los ciudadanos que integran la sociedad. De suerte que este régimen, calificado como democrático, define al *pueblo* como el soberano de los destinos de Colombia, permitiendo que cualquier ciudadano participe en el desarrollo de la gestión pública.

No obstante, a pesar de la amplitud del principio democrático que rige la vida pública colombiana, es usual que la democracia se perciba, únicamente, como el derecho, con potencial para hacerse efectivo en el marco de unas elecciones, de elegir, a través del voto, y ser elegido.

Sin embargo, nuestra democracia no se limita a la dinámica de la llamada democracia representativa, sino que ostenta un alcance mayor que desborda, incluso, los derechos fundamentales –por demás humanos– establecidos en el artículo 40 de la Constitución Política, pues aquella se extiende a todos los espacios en los que los ciudadanos, como seres políticos, tienen el derecho de participar en cada una de las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Así pues, la Carta Política del año 1991, además de consagrar la democracia y la participación ciudadana como principio<sup>1</sup>, la elevó a fin esencial del Estado en virtud del artículo 2 de la Constitución Política. Esto significa que las entidades públicas y las autoridades que componen la institucionalidad del aparato estatal, están obligadas a facilitar la participación de los ciudadanos interesados en vigilar la gestión y el desempeño de las mismas, no solamente cumpliendo a cabalidad todas las disposiciones jurídicas que la desarrollan, sino también, y sobre todo, estructurando dinámicas y escenarios que incentiven el acercamiento entre el ciudadano y la función pública.

En ese sentido, el presente documento contiene el manual de mecanismos de participación ciudadana de la Superintendencia de Sociedades, en virtud del cual se exponen los diferentes espacios que se han venido institucionalizando para que los grupos de interés participen de la gestión pública y se propicie una sólida interactividad entre la entidad y la ciudadanía.

<sup>1</sup> Artículo 1 de la Constitución Política de Colombia



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-003

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 02 de mayo de 2019

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 002

MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Número de página 4 de 14

## 1. INFORMACION GENERAL DEL MANUAL

<b>1.1. Objetivo</b>	Definir los diferentes espacios y escenarios de participación ciudadana que la Superintendencia de Sociedades tiene institucionalizados para beneficio de la entidad y satisfacción de la ciudadanía.
<b>1.2. Responsable</b>	Grupo de Atención al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación
<b>1.3. Alcance</b>	Aplica a las diferentes formas de participación ciudadana que el ordenamiento jurídico colombiano establece para las entidades del orden nacional, las cuales viene implementando la Superintendencia de Sociedades.
<b>1.4. Glosario</b>	<p><b>Denuncia:</b> Relato que realiza el ciudadano sobre la ocurrencia de un delito o de una falta.</p> <p><b>Grupos de interés:</b> Conjunto de personas, grupos o entidades que se relacionan con una organización y pueden afectar o ser afectados por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la misma.</p> <p><b>Mecanismos de participación ciudadana:</b> Forma en la que los ciudadanos intervienen en el ámbito público a través de diferentes instrumentos y escenarios dispuestos por la institucionalidad del Estado.</p> <p><b>Peticiones:</b> Solicitudes de interés particular que se radican ante la Superintendencia, las cuales deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.</p> <p><b>Queja:</b> Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, acerca de la conducta o actuación de un funcionario o agente de servicio de la Superintendencia de Sociedades.</p> <p><b>Reclamo:</b> Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la Superintendencia de Sociedades, o en las características de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Rendición de cuentas:</b> Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre la Superintendencia de Sociedades y sus grupos de interés, interesados en los resultados y en la gestión periódica de la entidad.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.</p>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 5 de 14

## 2. MARCO JURÍDICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación se enuncian las principales normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

1. Constitución Política de 1991, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".
2. Ley 134 de 1994, "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
3. Ley 850 de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
4. Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
5. Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

## 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En Colombia la participación ciudadana es un concepto que refleja la amplitud de nuestra democracia. Por eso, dada su extensión conceptual, se ha definido como "*...la forma en que los diferentes actores (sociales, económicos, políticos), en función de intereses, necesidades y motivaciones, intervienen en el ámbito público, con el fin de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos de éstos y así mantener, reformar o transformar su propio entorno.*"<sup>2</sup>.

Así, aquella se refiere tanto a los mecanismos de participación y la forma en la que se conforma, ejerce y controla el poder político, como al control ciudadano de la gestión pública y los diferentes espacios en los que la ciudadanía interactúa con la función pública.

<sup>2</sup> *Memorias del programa de capacitación en participación ciudadana y control social: en la garantía de derechos y en la contratación estatal*, Procuraduría General de la Nación, 2010, p. 6.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 6 de 14

### 3.1. Participación en el poder político y mecanismos de participación

Todos los ciudadanos tienen derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para el ejercicio de este derecho, que además de ser fundamental es considerado humano<sup>3</sup> y adicionalmente un deber<sup>4</sup>, según el artículo 40 de la Constitución Política de Colombia, el ciudadano puede:

- i) Elegir y ser elegido.
- ii) Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.
- iii) Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas.
- iv) Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley.
- v) Tener iniciativa en las corporaciones públicas.
- vi) Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley;
- vii) Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad.

Cada una de estas formas de participación política, profusamente reguladas por el legislador<sup>5</sup>, se corresponde con los mecanismos de participación, a través de los cuales el pueblo ejerce su soberanía. Al decir del artículo 103 de la Constitución Política, éstos son el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato<sup>6</sup>.

### 3.2. Control ciudadano e interacción con las instituciones del Estado

De otra parte, otras manifestaciones de participación ciudadana se proyectan por medio del control ciudadano a la gestión y a través de las experiencias configuradas por las entidades públicas en las que el ciudadano interactúa de manera directa en actividades desarrolladas por las mismas instituciones del Estado.

<sup>3</sup> Artículo 21 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 23 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y artículo XX de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

<sup>4</sup> El ordinal 5 del artículo 95 constitucional establece como deber de las personas y los ciudadanos participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

<sup>5</sup> Decreto 2241 de 1986, Ley 43 de 1993, Ley 84 de 1993, Ley 130 de 1994, Ley 131 de 1994, Ley 403 de 1997, Ley 388 de 1997, Ley 581 de 2000, Ley 772 de 2002, Ley 815 de 2003, Ley 1475 de 2011, Ley 1757 de 2015.

<sup>6</sup> Estos mecanismos se encuentran regulados principalmente en las Leyes 134 y 136 de 1994 y 617 de 2000.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 7 de 14

### 3.2.1. Control social a la gestión pública

Según la Procuraduría General de la Nación, el control social a la gestión pública “[e]s una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar como se desarrolla la gestión pública, con el propósito de:

- *Cumplir con el deber ciudadano de participar.*
- *Acompañar el cumplimiento de los fines del Estado.*
- *Promover y alcanzar la realización de los derechos.*
- *Consolidar la democracia y la gobernabilidad.*”<sup>7</sup>

El control social, como forma de participación ciudadana, se puede hacer efectivo por medio de varios instrumentos jurídicos, de los que se sirve la ciudadanía para vigilar y controlar a las autoridades públicas, como por ejemplo la consulta previa, la audiencia pública, la rendición de cuentas, el derecho de petición, la denuncia, la queja, la acción popular, la acción de tutela, la acción de grupo, la acción de cumplimiento, la acción de inconstitucionalidad y la acción de nulidad.

### 3.2.2. Actividades en las que puede participar el ciudadano

Además de la participación en el poder político y el control social que los ciudadanos pueden ejercer a través de diferentes instrumentos, otra manifestación de participación ciudadana corresponde a los diferentes escenarios que la Administración dispone para que los ciudadanos interesados tengan un contacto más cercano con las Instituciones del Estado.

En el sector público se tienen establecidos diferentes mecanismos mediante los cuales las entidades públicas pueden fomentar la comunicación de doble vía con los ciudadanos. A continuación se presentan aquellas acciones para promover el diálogo, definidas en el Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

- **Foro:** es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.
- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

<sup>7</sup> *Memorias del programa de capacitación en participación ciudadana y control social: en la garantía de derechos y en la contratación estatal*, Ob. Cit., p. 12



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-003

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 02 de mayo de 2019

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 002

MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Número de página 8 de 14

- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.
- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.  
Otra diferencia sustancial es que los encuentros regionales también son mucho más abiertos en sus temáticas.
- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 9 de 14

debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.

- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información."<sup>8</sup>

#### 4. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades, entidad técnica descentralizada del orden nacional y adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, tiene como misión “Contribuir al crecimiento económico y social mediante la supervisión, protección y fortalecimiento de las sociedades para generar legalidad y equidad”.

Atendiendo este objetivo misional, la participación ciudadana ha sido un común denominador que de manera transversal viene impactando positivamente la gestión de la Entidad.

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

##### 4.1. Atención quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación.

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

<sup>8</sup> Manual de Rendición de Cuentas, 2014, Presidencia de la República - Departamento Administrativo de la Función Pública - Departamento Nacional de Planeación

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 10 de 14

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

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

#### **4.2. Rendición de Cuentas**

Otra de las formas que ha concebido nuestro ordenamiento jurídico para que la ciudadanía participe y a la vez ejerza control sobre la gestión de las entidades públicas, está relacionada con el procedimiento, la estructura y la dinámica en la que se debe rendir cuentas a los grupos de interés de cada institución estatal, según la Ley 489 de 1998, la Ley 1474 de 2011 y el documento CONPES 3654 de 2010.

La rendición de cuentas en la Superintendencia de Sociedades se desarrolla anualmente de acuerdo con los lineamientos y componentes establecidos en el documento GE-PR-001 Procedimiento para la Rendición de Cuentas.

#### **4.3. Consulta a los grupos de interés dentro del programa de responsabilidad social institucional.**

La consulta a los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades se refiere al establecimiento de un diálogo periódico (cada dos años), con los grupos de interés de la Entidad, con el fin de identificar sus expectativas, preocupaciones, necesidades y aspectos de interés, que permitan un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de la Entidad, así como un adecuado conocimiento de estos grupos, para garantizar avances en las materias del desarrollo sostenible (económicos, sociales y ambientales).

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 11 de 14

#### **4.4. Foros Interactivos y salas de chat temáticos**

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

Así, se aprovecha el conocimiento de los funcionarios y agentes de servicio, que todos los días están trabajando temas especializados sobre sociedades como: normas internacionales de información financiera, insolvencia, régimen cambiario, captación ilegal, garantías mobiliarias, entre otros, para ofrecerlo a los ciudadanos interesados, construyendo así un escenario en el que se pueden intercambiar puntos de vista y discursos, que contribuya a entender mejor, desde una perspectiva teórico-práctica, los diferentes aspectos relacionados con la gestión de la Entidad.

#### **4.5 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano**

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, organiza durante el año varias Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en diferentes partes del país. Tales ferias son espacios que le permiten a las entidades públicas realizar un acercamiento a los ciudadanos, para informar sobre la función que cumplen para la sociedad colombiana y los servicios y trámites que prestan, impulsando una adecuada y pertinente interacción con comunidades que, por su ubicación, no cuentan con la facilidad para acceder a las instituciones del Estado.

La Superintendencia de Sociedades participa de las ferias nacionales de servicio al ciudadano cuando las circunstancias de tiempo, modo y lugar se ajustan a sus funciones, para interactuar e incentivar la participación de los ciudadanos interesados.

#### **4.6. Biblioteca especializada**

La Superintendencia de Sociedades tiene un marcado interés por consolidar una visión altamente técnica y académica de sus funciones, porque entiende que la teoría es el complemento ideal de la práctica diaria de su gestión.

Este planteamiento ha permitido la consolidación de una biblioteca especializada en materia comercial y en otras ramas relacionadas con las funciones de la Entidad, que puede ser consultada por los ciudadanos que estén interesados en las temáticas que abarca. La biblioteca Edwin W. Kemmerer, se encuentra ubicada en el segundo piso de la sede de la Superintendencia de Sociedades en Bogotá.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 12 de 14

#### **4.7. Ciclos de conferencias con expertos y jornadas de capacitación a sociedades**

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

#### **4.8. Datos Abiertos**

Para dar cumplimiento a la estrategia de gobierno en línea, denominada datos abiertos, definidos como “datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar”, la Superintendencia de Sociedades ha implementado anualmente las siguientes acciones dentro de la estrategia de datos abiertos:

- La entidad permanentemente actualiza la información relacionada con Transparencia y Acceso a la Información pública, de acuerdo con de la Ley 1712 de 2014, en la matriz diseñada para el efecto, que se publica en la página web de la entidad.
- La Superintendencia de Sociedades creó y puso a disposición de los usuarios externos un sistema de información empresarial que permite realizar consultas avanzadas sobre las sociedades que reportan información financiera a la Superintendencia de Sociedades, los cuales se publican anualmente como datos abiertos.
- Dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes, se publica la relación de los contratos suscritos en el mes.
- Se publica mensualmente la información financiera correspondiente a la ejecución presupuestal de la entidad.
- Se publican mensualmente los reportes de nombramientos de funcionarios.

#### **4.9. Encuesta de satisfacción del ciudadano**

La Superintendencia de Sociedades realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano semestralmente, para lo cual sigue las etapas establecidas en el procedimiento ATC-PR-004 Encuesta de satisfacción del ciudadano.

Los informes con los resultados de la encuesta se publican en la página web de la entidad.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 13 de 14

#### **4.10. Observaciones y sugerencias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Anualmente, la Superintendencia de Sociedades, publica en su página web, el proyecto borrador del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para que la ciudadanía pueda presentar sus observaciones y/o sugerencias sobre el mismo.

Con la participación de los grupos de interés en la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se fortalece la estrategia anticorrupción de la Entidad, por cuanto se da la oportunidad, a todas las partes interesadas, de contribuir en la construcción del plan.

#### **4.11 Construcción conjunta de proyectos regulatorios**

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

Estos espacios se habilitan mediante la publicación del proyecto de normatividad en la página web o con la realización de mesas de trabajo en donde participan diferentes grupos de interés.

#### **4.12 Cronograma de participación ciudadana**

Con el fin de dar a conocer a los grupos de interés, los diferentes espacios de participación ciudadana programados por la Superintendencia de Sociedades durante la respectiva vigencia, en la página web de la entidad se publica un cronograma con las especificaciones generales de cada espacio, indicando, entre otros aspectos el nombre y objetivo del espacio de participación, su modalidad (presencial o virtual), la fecha programada y la dependencia responsable de realizarlo.

### **5. ANEXOS Y REGISTROS.**

- ATC-PR-001 Procedimiento Atención quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación
- GE-PR-001 Procedimiento para la Rendición de Cuentas
- ATC-PR-004 Procedimiento encuesta de satisfacción del ciudadano

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-003
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 02 de mayo de 2019
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Número de página 14 de 14

## 6. CONTROL DE CAMBIOS.

<b>Versión</b>	<b>Vigencia Desde</b>	<b>Vigencia Hasta</b>	<b>Identificación de los cambios</b>	<b>Responsable</b>
001	03-08-2017	01-05-2019	Creación del documento	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano
002	02-05-2019		Ajustes relacionados con lenguaje claro y nuevos espacios de participación ciudadana	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano

<b>Elaboró</b> : Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	<b>Revisó</b> : Subdirector Administrativo	<b>Aprobó</b> : Secretaria General
<b>Fecha</b> : 02 de mayo de 2019	<b>Fecha</b> : 02 de mayo de 2019	<b>Fecha</b> : 02 de mayo de 2019