



Superintendencia
de Sociedades

“La Lucha Contra la Corrupción es Responsabilidad de Todos”

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2015



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



INDICE

- I. Introducción
- II. Misión y Visión
- III. Código de Ética y Valores
- IV. Directrices Éticas para Grupos de Interés
- V. Evaluación Política Anticorrupción 2014
- VI. Primer componente MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- VII. Segundo componente MEDIDAS ANTITRÁMITES
- VIII. Tercer componente RENDICIÓN DE CUENTAS
- IX. Cuarto componente MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTÁNDARES PQSR

I. INTRODUCCIÓN

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

QUIENES SOMOS

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

CONTEXTO DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país – Paz, Equidad, Educación”, cuyo objetivo es el de construir una Colombia en paz, equitativa y educada, se incluye como la quinta de las estrategias transversales la de Buen Gobierno, enfocada a implementar una política pública de transparencia y lucha contra la corrupción, y control fiscal y disciplinario, que es el marco del quehacer misional de la Superintendencia de Sociedades, consignado en detalle en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y consecuente con la definición de la política anticorrupción y de atención al ciudadano, que hoy nos ocupa.

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

A través de un proceso consciente y profundo que se inicia con el liderazgo de la alta dirección la entidad, la Superintendencia difundió durante la vigencia 2014 su código de buen gobierno con el propósito de incorporar mecanismos de seguimiento y vigilancia a su cumplimiento; buscando que sus funcionarios y contratistas los aprehendan, y puedan avanzar de la interiorización hacia el involucramiento de otros actores. En su compromiso de una gestión pública ética y transparente está centrando sus acciones con

un enfoque positivo de la anticorrupción a favor de la integridad, la transparencia y el buen gobierno.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO – COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

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

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

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

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

a. Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas

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

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

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

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

b. Acciones para la Integridad y la Transparencia

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



- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales;
- h. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad;
- i. Implementar y adoptar las normas vigentes en materia de contratación; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

c. Colaboración Interinstitucional en la Erradicación de Prácticas Corruptas

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

d. Compromiso en la Lucha Antipiratería

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



DISPOSICIÓN LEGAL:

El Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, en el Capítulo VI, establece unas políticas institucionales y pedagógicas que las entidades públicas deben diseñar:

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

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

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

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

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

Nuestra misión

Contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales previstas en la ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios.



Visión 2015 – 2018

En el año 2018 la Superintendencia de Sociedades se caracterizará por contar con los más altos estándares tecnológicos y de gestión en el cumplimiento de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.



III. CODIGO DE ÉTICA Y VALORES

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

Adopción del Código de Ética y Valores.

1.3.1. Adopción

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

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

1.3.2. Principios éticos

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

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

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

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

1.3.3. Valores institucionales

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

- **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, es trascender la norma y lograr el deber ser. Es cumplir con el deber asignado dando lo mejor de sí mismo hasta obtener el resultado deseado.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones las cuales han sido tomadas libremente.
- **Honestidad:** Es lo que mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.
- **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que se hace siempre y en cualquier lugar, con la frente en alto.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con el trabajo, lo que se propone sacándole el máximo provecho a las virtudes y aptitudes personales con calidad en cada una de las actividades.
- **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- **Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.
- **Tolerancia:** Es la capacidad de convivir entendiendo y aceptando las posiciones de los demás aunque sean diferentes a las mías.
- **Justicia:** Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos y deberes.
- **Pertenencia:** Es identificarse con la Superintendencia de Sociedades sintiéndose parte de ella y caminando en su misma dirección.

IV. DIRECTRICES ÉTICAS PARA GRUPOS DE INTERÉS

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

1.3.4. Directrices Éticas para los Grupos de Interés

Las Directrices son orientaciones de cómo deben relacionarse los servidores de la Entidad con un sistema o grupo de interés específico. Las directrices buscan generar coherencia entre valores definidos y las prácticas de los servidores de la Superintendencia.

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

1.3.4.1. La Superintendencia de Sociedades y la Ciudadanía en General

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

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

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

1.3.4.2. La Superintendencia de Sociedades y sus Servidores Públicos

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

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

1.3.4.3. La Superintendencia de Sociedades y los Ciudadanos que Cumplen Funciones Públicas

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

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

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

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

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

1.3.4.5. La Superintendencia de Sociedades y los Órganos de Control

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

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

1.3.4.6. La Superintendencia de Sociedades y otras Entidades del Estado

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

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

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

1.3.4.7. La Superintendencia de Sociedades y los Medios de Comunicación

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

1.3.4.8. La Superintendencia de Sociedades y los Contratistas y Proveedores

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

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

1.3.4.9. La Superintendencia de Sociedades y el Medio Ambiente

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



V. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN 2014

La siguiente es la evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno a la Política Anticorrupción 2014.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				Año: 2014			
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones OCI
		31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014		
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos	Se actualizó para el año 2014 y solo hubo cambios, en el proceso de gestión contractual.	Se actualizó para el año 2014, solo hubo cambios en el proceso de gestión contractual	Se actualizó para el año 2014, sólo hubo cambios en el proceso de gestión contractual	Se actualizó para el año 2014 y sólo hubo cambios, en el proceso de gestión contractual	Grupo Arquitectura Empresarial	Se encuentra publicado en la página Web, Plan Anticorrupción 2014; se encuentran riesgos al proceso de Gestión Contractual; Gestión documental; Gestión Financiera y Contable; Gestión del Talento Humano.
	2. Publicar en la Web la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se encuentra publicado	Se encuentra publicado	Se encuentra publicado	Se encuentra publicado	Grupo Arquitectura Empresarial	Link seguimiento riesgos anticorrupción.
	3. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Se encuentran publicados	Se encuentra publicado	Se encuentra publicado	Se encuentra publicado	Oficina de Control Interno	Se verifico la existencia de los riesgos. Su seguimiento se hace a través de las auditorias de la OCI
Estrategia Antitrámites	1. Ejecutar el Plan de Acción "Racionalización y Puesta en Línea de los trámites y servicios que presta la entidad".	Se cumplió	Se cumplió	Se cumplió	Se cumplió	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial	Su avance y cumplimiento se puede observar a través del SuperScan. Se encuentra en plan de acción 2014- código GE-F-002, versión 003, de fecha 08-10/2013.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.- Reporte mensual de los contratos suscritos por la Entidad.	Se cumplió en el mes de enero, febrero y marzo de 2014	Se cumplió en el mes de abril, mayo, junio de 2014.	Se cumplió en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014	Se cumplió con los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014	Grupo de Contratos	Se observa en la página Web-reporta contratos celebrados. Se imprime mes a mes y se lleva a una carpeta de seguimiento.
	2.- Un informe mensual de la ejecución presupuestal de la Entidad acumulado (Inversión Presupuesto)	Se cumplió en el mes de enero, febrero y marzo de 2014	Se cumplió en el mes de abril, mayo, junio de 2014.	Se cumplió en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014	Se cumplió con los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014	Subdirector Financiero	Se observa en la página Web-reporta ejecución presupuestal. Se imprime mes a mes y se lleva a una carpeta de seguimiento.
	3.- Un reporte mensual de los nombramientos realizados en ese periodo.	Se cumplió en el mes de enero, febrero y marzo de 2015	Se cumplió en el mes de abril, mayo, junio de 2014.	Se cumplió en los meses de julio, agosto y septiembre de 2015	Se cumplió con los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015	Grupo Administración de Personal	Se observa en la página Web-reporta de nombramientos. Se imprime mes a mes y se lleva a una carpeta de seguimiento.
	4.- Ejecutar el Plan de Acción "Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2010-2014"	Se ha cumplido	Se ha cumplido	Se realizó el 15 de julio de 2014- la rendición correspondiente al periodo de agosto de 2013 a julio de 2014	Se realizó el 15 de julio de 2014-la rendición correspondiente al periodo de agosto de 2013 a julio de 2014.	Oficina Asesora de Planeación	Se puede observar su cumplimiento en el superScan-2014 y en la página web de la entidad en el aparte rendición de cuentas.



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				Año: 2014			
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones OCI
		31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014		
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	1.- Realizar la encuesta de satisfacción anual al usuario.	Se tiene proyectada para el segundo semestre de 2014	Se tiene proyectada para el segundo semestre de 2014	Se realizo en el mes de agosto de 2014, se tiene la evidencia en el link www.encuesta-facil.com	Se realizo en el mes de agosto de 2014, se tiene la evidencia en el link www.encuesta-facil.com	Grupo Atención al Ciudadano	El grupo de atención al ciudadano, ha hecho un analisis del total de empresas a encuestar y a realizado varias reuniones en lo corrido del año 2014, según evidencia enviada a OCI
	2.-Afianzar Política de Servicio al Ciudadano - capacitaciones	Se realizó capacitación empresarial y recepción de estados financieros.	Se realizó capacitación empresarial y recepción de estados financieros.	Se realizó capacitación sobre el módulo de notificación y PQRS, en todas las Intendencias Regionales así: Cartagena junio 3-4; Cucuta, junio 8-9; Medellín junio 17-18; Manizales junio 24 a 26; Bucaramanga julio 1-2; Barranquilla julio 7-8; Cali julio 14-15. Esta Capacitación fue dictada por la Dra Bertha Lucia Sierra Jiménez y Ever Castro Roa del grupo de atención al ciudadano.	Se cumplieron hasta el mes de julio de 2014.	Grupo de Atención al Ciudadano	Se realizó capacitación en febrero y marzo de 2014, en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cali, Manizales, Bucaramanga, Cartagena, Cucuta. Se tiene reporte en la carpeta. De la capacitación de junio y julio realizada a todas las intendencias, se tiene el reporte de legalización de viáticos y la lista de asistencia en el grupo de atención al ciudadano.
	3.-Diseño e implementación de herramienta para el manejo de PQRS	Existe un formato en la página Web	Existe un formato en la página Web	Existe un formato en la página Web	Existe un formato en la página Web	Grupo de Atención al Ciudadano	En el Plan anticorrupción, existe link quejas y reclamos
	4.-Ejecutar el Plan de Acción "Fortalecimiento de las herramientas para la adecuada atención al ciudadano"	Existe un formato en la página Web	Existe un formato en la página Web	Se tiene proyectada la publicación de una cartilla, titulada nuestros servicios, la cual ya esta proyectado en borrador, se tiene evidencia.	Se publico, y se encuentra en la Intranet. Página Supersociedad es-tramites y servicios-atención al ciudadano-cartilla.	Grupo de Atención al Ciudadano.	En el Plan anticorrupción, existe link denuncias por corrupción.
Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (31 de enero 2014)		Esta publicado en la página Web	Esta publicado en la página Web	Esta publicado en la página Web y a el se llevan todas las publicaciones al respecto.	Esta publicado en la página Web y a el se llevan todas las publicaciones al respecto.	Oficina Asesora de Planeación	Se encuentra en la página de la supersociedades.gov.co-plan anticorrupción, publicado en enero 31 de 2014.
Consolidación del Documento	Nombre: LIGIA STELLA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ. (E) Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma:						
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: ARNULFO SUÁREZ PINZÓN Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Firma:						



VI. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – 1er. Componente

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

Los riesgos se encuentran en el aplicativo ERA-KAIROS, para su gestión y administración, el cual permite almacenar, mantener, gestionar, consultar y documentar en una base de datos toda la información relacionada con los riesgos, los activos de información, las amenazas, las vulnerabilidades, los objetivos, los responsables y generar mediciones y reportes. El Mapa de riesgos de corrupción puede ser consultado vía Web.

El mapa de riesgos de corrupción de la entidad se filtró de la Herramienta ERA-KAIROS de acuerdo con el mapa riesgos de corrupción propuesta en la metodología de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y fue actualizado en abril de 2014.

En el cuadro siguiente se describen para cada uno de los procesos de la entidad, los riesgos de corrupción, los controles y el plan de tratamiento en caso de requerirse, de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia.



Proceso	Objetivo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Control	Tipo Control	Admón del Riesgo
Gestión Contractual	Adquirir los bienes y servicios requeridos por la entidad, a través de la realización de procesos de selección de contratistas con la aplicación de los principios que rigen la contratación administrativa.	1. Incremento de costos a pagar en el contrato debido a condiciones económicas elevadas en los estudios de mercado por indebida realización del estudio previo	Improbable	Verificación de la correcta elaboración del estudio de mercado y de la correspondencia entre las cotizaciones y los bienes o servicios a adquirir	Preventivo	No requiere plan de tratamiento
		2. Pérdida económica por destinación de recursos para fines diferentes de los presupuestados para favorecer intereses de particulares o desconocimiento de destinación de los recursos	Improbable	El CDP debe respaldar el objeto a contratar, con cargo al rubro que corresponda	Preventivo	No requiere plan de tratamiento
		3. Pérdida de recursos públicos por concusión del funcionario al solicitar dinero para adjudicar contrato, en beneficio propio o de un tercero, incumpliendo las normas o reglas del proceso.	Rara	Modelo carta de presentación de la propuesta	Preventivo	Se incluye un compromiso de no efectuar acuerdos colusorios, para distorsionar o defraudar el proceso de contratación.
		4. Pérdida de capital - recursos públicos, por recibir dinero para adjudicar un contrato, en beneficio de un tercero, por incumplimiento de normas o reglas del proceso.	Rara	Segregación de Funciones	Preventivo	Todos los contratos deben pasar a revisión y aprobación del ordenador del gasto
		5. Pérdida de imagen y credibilidad, por la celebración indebida de un contrato, debido a la no aplicación de las normas y procedimientos del proceso para favorecer a un tercero.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación
		6. Pérdida de capital por incrementos del valor del contrato en beneficio de un tercero por incumplimiento de las normas y procedimientos.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación
		7. Pérdida de capital por pagos a contratistas, por expedición de certificaciones por el supervisor sin el cumplimiento total de las cláusulas del contrato para favorecer a un tercero.	Rara	Código Único disciplinario	Correctivo	Establece los deberes, prohibiciones y sanciones que se aplican a los servidores públicos.
		8. Pérdida de capital por el no pago de garantías por parte del contratista, por la no constitución de las pólizas, por colusión entre funcionario y contratista en la supervisión del contrato.	Rara	Estudio previo de conveniencia y oportunidad	Preventivo	Se define las garantías a exigir de acuerdo con el análisis de riesgos.
		9. Incremento en costos por pago de indemnizaciones, por demandas de proponentes, por favorecimiento en la selección del contratista.	Rara	Manual de Contratación	Preventivo	Se definió un procedimiento de acuerdo a la ley, que se debe aplicar para poder llevar a cabo cualquier contratación





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



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





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



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

ACTIVIDADES 2015, que son objeto de seguimiento Oficina de Control Interno.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES											Año: 2015
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades a realizar				Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Anotaciones OCI	Mejoras en la estrategia/mecanismo/medida
		31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015						
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos			X		Mapa de riesgos de corrupción actualizado	1	n/a	Grupo Arquitectura Empresarial		
	2. Publicar en la Web la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción			X		Mapa de riesgos de corrupción publicado en web	1	n/a	Grupo Arquitectura Empresarial		
	3. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción				X	Informes auditoría	1	n/a	Oficina de Control Interno		



VII. MEDIDAS ANTITRÁMITES – 2º Componente

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2014

Los Trámites objeto de racionalización para la vigencia 2014 reportaron el siguiente avance:

1) Sistema de recepción de Información - Gestión de Informes Fase 1:

Se recibió el aplicativo SUITE XBRL incluyendo Taxonomías NIIF Plenas y NIIF Pymes, así como de las extensiones solicitadas por la Entidad; se efectuó las pruebas en el sistema XBRL, diligenciando y generando archivos mediante las herramientas entregadas por el contratista. Así mismo se ha integrado el sistema con otras herramientas de la entidad como el correo electrónico, el directorio activo y el Sistema de Registro de Sociedades. Se avanzó un 90% debido a que las actividades de pruebas se estimaron en un tiempo menor al realmente requerido. Queda pendiente liberar en producción, hacer pruebas en entorno productivo y aceptar y finalizar la implementación del sistema. Se tiene prevista la finalización el 27 de febrero de 2015.

2) Proceso Verbal sumario:

Se efectuó la revisión técnica de los casos de uso, de los ajustes, y de los requerimientos de seguridad de la información; se implementó las funcionalidades básicas BETA que permiten al usuario interactuar directamente con la entidad sin necesidad de desplazarse, con lo cual se automatizó el trámite. Se avanzó un 90% quedando pendiente de implementar las funcionalidades avanzadas, puesto que se ajustaron las definiciones de los requerimientos de manera que se integrará adecuadamente con las necesidades de otros flujos de información como Notificaciones, Radicaciones y Reparto; y a su vez tuvieron más cobertura al incluir los Procesos Especiales. Queda pendiente la implementación de las funcionalidades avanzadas para garantizar mayor control. Se tiene prevista la finalización en Mayo de 2015.



ACTIVIDADES 2015, que son objeto de seguimiento Oficina de Control Interno, ejecución del Proyecto de Racionalización y puesta en línea de los siguientes trámites y servicios que presta la entidad:

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES											Año: 2015
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades a realizar				Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Anotaciones OCI	Mejoras en la estrategia/mecanismo/medida
		31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015						
Estrategia Antitrámites	Sistema de Recepción de Información "Gestión de Informes" FASE 1"	X				Porcentaje de avance	100%	\$ 551.829.731	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial		
	Proceso Verbal/Verbal Sumario		X			Porcentaje de avance	100%	\$ 193.631.815	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial		
	Régimen Cambiario				X	Porcentaje de avance	100%	\$ 216.523.944	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial		
	Litigio en línea				X	Porcentaje de avance	100%	\$ 357.771.545	Oficina Asesora de Planeación/Grupo Arquitectura Empresarial		

VIII. RENDICIÓN DE CUENTAS – 3er. Componente

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

Ese mismo documento realiza las siguientes precisiones:

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

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información

y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos”.

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

En la I. Fase de PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario que con base en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la nueva cultura de Rendición de Cuentas como un proceso permanente, ejecutó el Plan de Acción correspondiente en un 100%.

En la II. Fase de EJECUCIÓN, la entidad desarrolló cada uno de los componentes a saber: a) COMPONENTE DIALOGO, cuya principal acción consistió en la elaboración de una encuesta en la que los usuarios indicaron los temas sobre los cuales se tenía mayor interés para ser tratados en la Rendición; adicionalmente se efectuaron invitaciones a los grupos de interés de la entidad, a veedurías ciudadanas, a organizaciones no gubernamentales y a entidades del estado b) COMPONENTE INFORMACIÓN, se elaboraron los siguientes documentos: Informe de Gestión de Rendición de Cuentas, que estuvo publicado en la página web de la entidad 1 mes antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; una cartilla virtual y documental contentiva del Informe Ejecutivo que les fue suministrada a los participantes del evento el día 20 de agosto de 2014, fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la presentación en power point que fue transmitida a los usuarios a través de la página web de la entidad en el horario 10:15 a.m. a 12:45 p.m.

En la III: Fase de EVALUACIÓN, la Oficina de Control Interno de la entidad, repartió una encuesta de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas, el día del evento de la Audiencia, con base en la cual la Oficina de Control Interno elaboró el Informe de Evaluación de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2013-2014, el cual fue publicado en la Página Web de la Entidad, dentro del plazo previsto por la norma. Como resultado de la encuesta practicada se consolidó que la gestión realizada durante el citado período, fue calificada como sobresaliente y buena. Se recomendó especialmente motivar a los asistentes de la próxima rendición de Cuentas para que diligencien la encuesta, resaltando la importancia de la misma para el mejoramiento continuo de la gestión.



ACTIVIDADES 2015, objeto de seguimiento de la Oficina de Control Interno

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES										Año: 2015	
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades a realizar				Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Anotaciones OCI	Mejoras en la estrategia/mecanis mo/medida
		31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015						
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.- Reporte mensual de los contratos suscritos por la Entidad.	X	X	X	X	Reportes de contratos	12	n/a	Grupo de Contratos		
	2.- Un informe mensual de la ejecución presupuestal de la Entidad acumulado (Inversión Presupuesto)	X	X	X	X	Reporte de ejecución	12	n/a	Subdirector Financiero		
	3.- Un reporte mensual de los nombramientos realizados en ese periodo.	X	X	X	X	Reportes de nombramientos	12	n/a	Grupo Administración de Personal		
	4.- Ejecutar el Plan de Acción "Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2014"				X	Porcentaje de avance	100%	\$ 80.000.000	Oficina Asesora de Planeación		

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

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

1. Realizar la encuesta de satisfacción anual al usuario

Para el año 2014 se aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios en el mes de Agosto, a una muestra de 1.432 sociedades, registrando un grado de satisfacción fue de 85% promedio en toda la vigencia, cuyos componentes se detallan a continuación:

El medio fundamental de comunicación de los usuarios con la entidad es el teléfono, que representa un 83%, por ello es el medio de más cuidado, y el tiempo promedio de ser atendida una llamada está en el rango de 3 minutos. Pero en la opción de otros, los usuarios expresan que deben marcar en diversas ocasiones y que hay dificultad de comunicarse con la entidad a través del teléfono.





El usuario se comunica con la entidad en un 44% con el objeto de conocer acerca de los tramites que adelanta la Superintendencia y en un 21% sobre el estado en que se encuentran los procesos que se adelantan ante esta entidad.

En lo referente de cómo se siente atendido, el usuario registra una calificación favorable, con un apreciación del 90% de favorabilidad en promedio de los cinco factores evaluados a saber:

- * Rapidez de la respuesta por teléfono. 85%
- * Profesionalidad de la persona que le atendió. 85%
- * Facilidad para contactar. 85%
- * Rapidez de la respuesta por e@mail . ns/nr
- * Resolución del problema. 85%

Con ello se evidencia una buena calidad de la información proveída por parte del funcionario que atiende la comunicación, contrario al uso de medios electrónicos como lo es el uso del e-mail, que al parecer es poco usado.

Y con relación a la calidad personal con que se le atendió el requerimiento de información, el usuario la evalúa de forma satisfactoria dándole una calificación promedio del 85% en los nueve factores evaluados los cuales son:

- * Me escuchó atentamente.
- * Fue capaz de solucionar mi problema.
- * Entendió mi problema.
- * Fue paciente.
- * Fue eficiente.
- * Se expresaba de forma clara y fácil de entender.
- * Fue profesional.
- * Fue amable.
- * Fue cortés.

Es así que de todo lo anterior se consolida en una calificación general de parte del usuario en la pregunta 6, cuando se le interroga respecto a la “Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano” de lo cual el usuario le asigna una calificación del 85% de satisfacción.

De lo anterior es pertinente resaltar que se debe mejorar la comunicación a través de otros canales diferentes del teléfono, como lo es la atención por e-mail, pues se evidencia que lo que llega por este medio (Webmaster) solo se ha convertido en un medio de comunicación unidireccional, es decir en una

sola vía que es la de recepción, más no se está dando respuesta por este medio con la rapidez que el usuario espera.

Y de lo contestado en la pregunta siete, en la mayoría de respuestas, los usuarios reiteran la dificultad de comunicación telefónica con la superintendencia, y de la poca eficiencia de los medios electrónicos como lo es el chat y el correo electrónico, aspecto este al que se le está prestando atención para mejorar dicho servicio y darle la prestación real que le corresponde a dichos medios de comunicación.

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

2. Afianzar políticas de Servicio al Ciudadano - Capacitaciones

A efectos de dar cumplimiento a los objetivos misionales se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la capacitación misional en forma interna y externa, se efectuó la caracterización de los ciudadanos y se elaboró el protocolo de Atención al Ciudadano.

CAPACITACIONES INTERNAS:

a. Se realizó capacitación sobre el módulo de notificación y PQRS en todas la Intendencias regionales de la Superintendencia.

b. La Superintendencia de Sociedades realizó 4 sesiones mensuales de capacitación a los agentes telefónicos que atienden el Contac Center de la Entidad, respecto de las funciones misionales de mayor demanda, e igualmente realizó una capacitación interna del proceso de Notificación bajo las dos normas aplicables (Ley 1437 y Decreto 01/1984).

CAPACITACIONES EXTERNAS

- Bogotá-Hotel Cosmos 100, día 10 de Octubre, Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, 70 participantes.
- Bogotá-Auditorio Supersociedades, día 16 de Octubre, Taller desarrollo de habilidades de supervisión bajo NIIF, 20 participantes.
- Bogotá-Auditorio Supersociedades, día 17 de Octubre, Taller presentación aplicativo información XBRL, 20 participantes.
- Bogotá-Cámara de Comercio, día 7 de Noviembre, Seminario 6 años de las SAS y la responsabilidad de administradores, 100 participantes.



- Bogotá-Cámara de Comercio, día 20 de Noviembre, XIII Foro Internacional de Gobierno Corporativo - “Gobierno Corporativo en las NIIF, como instrumento para el acceso a recursos financieros“, 700 participantes.
- Cartagena-Centro Convenciones, día 21 de noviembre, Seminario Negocios responsables y seguros, 90 participantes.
- Bogotá-Biblioteca Supersociedades , día 26 de Noviembre, Mesa de trabajo Fiducia en garantía en la Insolvencia, 60 participantes.
- Bogotá-Auditorio Supersociedades, día 4 de diciembre, Seminario Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo, 139 participantes.

CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

De conformidad con los lineamientos de gobierno en línea (Demográficas, Geográficas, de comportamiento, Necesidades e intereses).

La entidad en el marco del programa de Responsabilidad Social, elaboró la caracterización de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades que incluyó las necesidades que cada grupo requiere de atención por parte de la entidad.

GRUPO DE INTERES: El grupo de interés primordial son las sociedades sujetas a inspección control y vigilancia, e igualmente la población flotante -referido a los usuarios que acuden a nuestros servicios y trámites por los diferentes canales-

SEGMENTACIÓN: Acorde a la población total, se realiza la segmentación en los siguientes grupos (Control, Inspección, Nueva, Vigiladas)

ESTADO	TOTAL SOCIEDADES
Control	34
Inspección	21.757
Nueva	1.880
Vigilada	5.977
Total General	29.648





CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN: La caracterización determinó las siguientes características:

A. SOCIO DEMOGRÁFICAS: No se define edad, género, etnia, ni sexo, por cuanto se hace referencia a personas jurídicas; en relación a nivel educativo, son empresarios que en un porcentaje superior al 90% son profesionales, el 10% refiere a personas idóneas en el área comercial debido a su experiencia.

B. INTRINSECAS: El interés primordial de la población, es hacer de dichas empresas, elementos rentables, el canal de contacto puede ser mediante envío por correo electrónico o mediante la página Web para efectos de la población flotante.

C. GEOGRÁFICAS: La población está ubicada en Colombia, el departamento, ciudad o municipio corresponde al lugar de domicilio de la sociedad registrado ante este ente, de todas las sociedades registradas en la base de datos de la Superintendencia de Sociedades.

D. COMPORTAMIENTOS: El uso de servicios de la entidad es indicado por la información proveída

E. TIPO DE ORGANIZACIÓN: Son personas jurídicas que pertenecen a diferentes tipos societarios.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Finalmente la entidad adoptó un Protocolo de Atención al Ciudadano, que está dirigido a los funcionarios que atienden usuarios en la Superintendencia de Sociedades, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en esta entidad en todas las sedes del país.



<p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE 2014</p> <p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>BOGOTÁ D. C. SEPTIEMBRE - 2014</p>		<p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE 2014</p> <p>INDICE DEL PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>INTRODUCCIÓN 4</p> <p>MAPA NORIENATIVO 4</p> <p>HASTA AHÍ 7</p> <p> - Qué es Sociedades 7</p> <p> - Misión, Visión y Política 7</p> <p> - Funciones 7</p> <p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8</p> <p> - Objetivo 8</p> <p> - Alcance 8</p> <p> - Definición 8</p> <p> - Finalidad 8</p> <p> - Área de aplicación 8</p> <p>ESQUEMA DEL PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8</p> <p> - Recibimiento del usuario 8</p> <p> - Recepción e integración de la necesidad de información 7</p> <p> - Procesamiento y Respuesta 8</p> <p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 10</p> <p> - Protocolo de vigilancia 10</p> <p> - Recepción 10</p> <p> - Puntos de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares 12</p> <p> - Presentación Personal 12</p> <p> - Puestos de Trabajo 13</p> <p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 14</p> <p> - Salud 14</p> <p> - Atención al requerimiento 14</p> <p> - Solución al requerimiento 14</p> <p> - Disponibilidad 14</p> <p>PROTOKOLO DE ATENCIÓN POR MEDIO VIRTUAL 16</p> <p> - Correspondencia Externa 16</p>
---	--	--

3. Ejecutar el plan de acción de “Fortalecimiento para la adecuada atención al ciudadano.”

Se elaboró una cartilla de “Trámites y servicios de la Superintendencias de sociedades”, con información a Julio de 2014, siendo impresa para distribución a los usuarios de la entidad, adicionalmente se dispuso en el portal web institucional

ACTIVIDADES 2015, objeto de seguimiento Oficina de Control Interno

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES											Año: 2015
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades a realizar				Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Anotaciones OCI	Mejoras en la estrategia/mecanismo/medida
		31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015						
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	1.- Realizar la encuesta de satisfacción anual al usuario.				X	Porcentaje de cumplimiento	100%	n/a	Grupo Atención al Ciudadano		
	2.- Afianzar Política de Servicio al Ciudadano				X	Porcentaje de cumplimiento	100%	n/a	Grupo de Atención al Ciudadano		
	3.- Ejecutar el Proyecto denominado "Mejoramiento Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano".				X	Porcentaje de avance	100%	\$ 448.517.237	Grupo de Atención al Ciudadano.		