

Política de Participación Ciudadana.



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	4
3	ALCANCE	4
4	GLOSARIO	4
5	RESPONSABLES.....	5
6	POLÍTICA	5
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	15

1 INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la gestión pública es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones de las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública, dicha participación puede ser promovida por las autoridades en el desarrollo de sus políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, o darse por iniciativa de la misma ciudadanía.

A continuación, se enuncia el marco normativo como referencia a la política de participación ciudadana en las entidades públicas:

- **Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 2:** Se encuentra entre los fines esenciales del Estado el de “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.
- **Ley 134 de 1994:** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 489 de 1998:** Sobre la democratización y control social de la administración pública, incorporando a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- **Ley 850 de 2003:** “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la ley transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- **Ley 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

La Superintendencia de Industria y Comercio busca fortalecer la relación con los ciudadanos, garantizando la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas, por lo cual la presente política contiene el alcance de los procesos de participación ciudadana que la Entidad pone a disposición de los ciudadanos y sus grupos de valor.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 4 de 15

2 OBJETIVO

Definir los parámetros y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía y los grupos de valor de la Superintendencia de Industria y Comercio podrán materializar el derecho a la participación ciudadana.

3 ALCANCE

La presente Política de Participación Ciudadana debe ser aplicada en todas instancias del ciclo de la gestión pública realizadas en la Superintendencia de Industria y Comercio y en las cuales haya involucramiento y participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que permita diseñar, desarrollar, implementar y mejorar las políticas, planes, programas, proyectos, normas y/o trámites de la Entidad.

4 GLOSARIO

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE VALOR: es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro¹.

EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA: fase del ciclo de la gestión pública donde se evidencia el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y los servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando conocimiento, experiencia y habilidades que contribuyen a la efectividad de esas iniciativas².

FORMULACIÓN PARTICIPATIVA: fase del ciclo de la gestión pública donde se evidencia la incidencia de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas, normas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites².

GRUPO DE VALOR: son los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la entidad. Se identifican mediante una medición estadística que permite agruparlos según sus atributos o variables similares, las cuales deben ser consideradas en la entidad para satisfacer sus principales necesidades, intereses, expectativas y preferencias².

¹ Política de Participación Ciudadana, Defensoría del Pueblo, 2021.

² Diagnóstico de participación ciudadana en la Superintendencia de Industria y Comercio, 2021.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 5 de 15

INFORMACIÓN PÚBLICA: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle³.

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN: medios prácticos de acercamiento que proporciona la entidad para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho a la participación, estos pueden ser de atención física o virtual a través de medios presenciales o digitales.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: constituye el derecho - obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello².

RENDICIÓN DE CUENTAS: la rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público².

TRANSPARENCIA: principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana².

5 RESPONSABLES

En la Superintendencia de Industria y Comercio la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE es la encargada de liderar, apoyar la implementación y realizar el seguimiento a la Política de Participación Ciudadana en la Entidad, a través del apoyo e involucramiento de todas las áreas.

6 POLÍTICA

La participación ciudadana es la forma de incidencia en la gestión pública para dar respuesta a los intereses particulares de los ciudadanos, atender a una gobernabilidad democrática, y contribuir de forma directa a una visión de conjunto en la construcción e implementación de la política pública.

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones

³ Política de Participación Ciudadana, Defensoría del Pueblo,2021.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 6 de 15

que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos⁴.

Las entidades del orden estatal deben realizar el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios de grupos de valor para que se puedan identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí gestionar acciones⁵ que promuevan la participación ciudadana entre otras.

Es fundamental para las entidades involucrar de forma abierta a los ciudadanos y grupos de valor con lo cual se logrará la elaboración de diagnósticos y/o planeación de políticas, planes, programas, proyectos y trámites con más información sobre necesidades, problemáticas, aspiraciones, entre otros⁶.

Todo diagnóstico y procesos de planeación participativa que se desarrolle en la Entidad debe tener en cuenta los siguientes Principios⁷:

- **Diálogo:** se debe garantizar el reconocimiento del valor de la palabra de todos los interesados en la construcción de diagnósticos y planes institucionales.
- **Igualdad:** garantizar condiciones de igualdad, transparencia y convocatorias que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que participa.
- **Autonomía:** la participación ciudadana en la gestión es un derecho que debe ser ejercido y manifestado en una interacción no impuesta. La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación por parte de las entidades.
- **Respeto:** todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis por ello es fundamental considerar todas las posturas y opiniones. Respetar y valorar el conocimiento empírico de las comunidades.

⁴ Orientaciones para promover la participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 5

⁵ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Departamento Nacional de Planeación.

⁶ Orientaciones para promover la participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 7 y 8

⁷ Orientaciones para promover la participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 17.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 7 de 15

- **Compromiso:** cumplir con lo acordado en cada espacio o dinámica de participación de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.
- **Guía y liderazgo:** es importante que la Entidad oriente a la comunidad y actores convocados para potenciar las propuestas, capacidades, experiencia e iniciativas de dicha comunidad.
- **Comunicación:** la Entidad debe tener como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación.
- **Adaptabilidad:** las herramientas y el equipo de trabajo deben tener unos parámetros estándar de ejecución, no obstante, según el caso deberán ser adaptables al terreno o comunidad considerando sus particularidades⁸.

PARTICIPACION CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La Superintendencia de Industria y Comercio utiliza las siguientes herramientas de caracterización y diagnóstico como componentes fundamentales para la definición y aplicación de mecanismos de participación ciudad en la Entidad.

Caracterización de Grupos de Valor:

La Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con sus capacidades debe tener en cuenta los intereses de los grupos poblacionales frente a los servicios institucionales que ofrece.

Es por esto se tendrán en cuenta las siguientes variables que componen y permiten caracterizar una comunidad⁹:

⁸ Orientaciones para promover la participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 7 y 8

⁹ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Departamento Nacional de Planeación, p. 32.

CATEGORIA	DESCRIPCION CATEGORIA	VARIABLE*	DESCRIPCION VARIABLE
Geográfica.	Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.	Ubicación Principal.	Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés.
Demográficas.	Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.	Edad.	Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades (niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores).
		Sexo.	Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
		Actividad económica.	Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano.
		Estrato socio económico.	Es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios.
		Escolaridad	Es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
		Étnia.	Permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos. Ejemplo: población afrocolombiana,

CATEGORIA	DESCRIPCION CATEGORIA	VARIABLE*	DESCRIPCION VARIABLE
			negra, palenquera, raizal, indígena, Rrom.
Comportamiento.	Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una Entidad y las características de esta interacción.	Niveles de uso.	Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la Entidad.
Intrínsecas.	Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.	Acceso a canales	Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso.
		Uso de canales	Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa.
		Dialecto	Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios interesados.
Organizacional.	Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.	Organización/sector del cual depende	Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado.
		Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 10 de 15

CATEGORIA	DESCRIPCION CATEGORIA	VARIABLE*	DESCRIPCION VARIABLE
		Industria	Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social
		Canales de atención disponibles	Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

Además de las anteriores, existen otras variables que podrán ser determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Diagnóstico de participación ciudadana en la Entidad.

La Superintendencia de Industria y Comercio como parte de su proceso para identificar acciones y generar estrategias y espacios que promuevan la participación ciudadana, cuenta con la caracterización de ciudadanos publicada en el Menú Participa de la página web de la Entidad <https://www.sic.gov.co/participa>.

La Entidad en el año 2021 realizó un proceso de diagnóstico para conocer el estado de la participación ciudadana en cada una de sus dependencias a través de la indagación de iniciativas existentes y determinando las oportunidades de mejora y las necesidades de cada dependencia en cuanto a la participación.

Del diagnóstico de participación ciudadana 2021 se logra evidenciar oportunidades de mejora para la participación ciudadana en la mejora de los espacios y divulgación de mecanismos de participación a nivel interno y hacia los grupos de valor, el contar con un acceso participativo incluyente y preferencial para los grupos étnicos, adultos mayores, discapacidad auditiva y la niñez, el lenguaje claro y la publicación actualizada de los datos abiertos en los medios públicos establecidos, entre otros.

Con base en este diagnóstico se determinaron y complementaron los diferentes mecanismos de participación ciudadana que la Entidad pone a disposición de la ciudadanía.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 11 de 15

Mecanismos de participación ciudadana en la Entidad.

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la presente política dispondrá de los siguientes mecanismos de participación ciudadana que estarán disponibles para los Grupos de Valor de la Entidad, sin perjuicio de los mecanismos legales y constitucionales que tienen los ciudadanos para la ejercer la participación.

MECANISMO	DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO	MEDIO DE ATENCIÓN*
Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Los ciudadanos tienen la posibilidad de expresar su opinión acerca de la gestión que desarrolla la SIC, mediante el envío de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.	<p>Telefónico: CONMUTADOR: Contact center: (571) 592 04 00 – Bogotá. (571) 587 00 00 Fax: (571) 587 02 84</p> <p>Asesoría en línea (chat): https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea</p> <p>Redes sociales: Facebook: https://www.facebook.com/Superintenciadeindustriaycomercio/</p> <p>Twitter: https://twitter.com/sicsuper</p> <p>Instagram: https://www.instagram.com/superintendencia_sic/</p> <p>Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co</p> <p>Video llamada SIC</p> <p>Atención personalizada: https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica</p>
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la Entidad informe y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social.	<p>Encuesta audiencia de rendición de cuentas-Ciudadanos</p> <p>Correo electrónico: audienciapublica@sic.gov.co</p> <p>Link de consulta ciudadana habilitado antes del desarrollo de la audiencia.</p>
Unidad móvil	La moderna Unidad Móvil es un bus con tecnología de punta que recorre el territorio nacional para brindar asesoría y orientación a los	Registro de información de la unidad móvil.

MECANISMO	DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO	MEDIO DE ATENCIÓN*
	ciudadanos en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención.	
Formación institucional.	Se encarga de atender los requerimientos externos de carácter académico, y las necesidades propias de todas las áreas misionales de la Superintendencia en cuanto a la difusión, socialización y capacitación al público en sus temas, normas y jurisprudencia.	<p>Correo electrónico: formacion@sic.gov.co</p> <p>Página web: https://www.sic.gov.co/formacion/oferta-acadmica</p>
Eventos Institucionales.	Espacios dedicados por la entidad para acercar a los grupos de valor a temáticas de importancia a nivel nacional e internacional.	<p>Página web: https://www.sic.gov.co/eventos-sic-prueba</p>
Canal de diálogo social.	Es un canal de atención telefónica donde se brinda información y orientación preferencial a adultos mayores, menores de edad, víctimas del conflicto o personas con discapacidad cognitiva que requieren solucionar inquietudes sobre los temas misionales a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. A través de este canal se ofrece información detallada, sencilla, fácil de entender y sin tecnicismos.	<p>Telefónico: CONMUTADOR: Contact center: (571) 592 04 00 - Bogotá. (571) 587 00 00 Fax: (571) 587 02 84</p>
Datos abiertos.	Encontrará todos los datos publicados por la Superintendencia de Industria y Comercio en formato abierto, para que puedan ser usados para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier tipo de actividad comercial o no comercial.	<p>Página web: https://www.sic.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica</p>
Encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos.	Mecanismo de participación, que se aplica al finalizar una actividad de la Entidad, y tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.	<p>Aplica para la atención personalizada y virtual, en la cual el formulario de diligenciamiento se publicará en nuestra página web</p>

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 13 de 15

* Los medios de atención y recepción de solicitudes podrán cambiar de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y de la Entidad, los cuales se deben informar y actualizar en esta política.

Con base en la aplicación de los diferentes mecanismos de participación ciudadana de la Entidad, se deben llevar a cabo un análisis interno sobre las experiencias, mecanismos y espacios de participación que se han utilizado para promover la participación de los ciudadanos en la gestión. Se recogerá información existente en las áreas de trabajo y dependencias misionales sobre las actividades y proyectos que hayan involucrado a la ciudadanía.¹⁰

El análisis debe permitir identificar, entre otros:

- Mecanismos o actividades de participación desarrolladas.
- Grupos poblacionales involucrados.
- Nivel de participación promovido.
- Documentos elaborados frente al tema.
- Calidad de la participación lograda.

Plan de trabajo de participación ciudadana.

El plan de trabajo establecido en la Entidad para los diferentes mecanismos de participación se debe elaborar de acuerdo con el Anexo 1. Plan de Trabajo Participación Ciudadana de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Este plan de trabajo debe elaborarse como mínimo de forma anual y se debe realizar el respectivo seguimiento y actualización de su estado de cumplimiento de forma trimestral.

El estado de seguimiento debe estar publicado en la sección respectiva del Menú “Participa” en la página web de la Entidad.

¹⁰ Orientaciones para promover la participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 27.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 14 de 15

Publicación de información en el Menú “Participa” de la página web de la Entidad

Se debe asegurar la publicación de información en el Menú “Participa” de la página web de la Entidad de acuerdo con los lineamientos para publicar información en el Menú Participa publicado por Departamento Administrativo de la Función Pública¹¹.

Estrategia de comunicación (interna y externa) para la Participación Ciudadana

Las comunicaciones relacionadas sobre Participación Ciudadana deben estar avaladas por la OSCAE y/o por la Oficina Asesora de Planeación según sea la necesidad o solicitud, el tipo de comunicación que debe ser conocida por la ciudadanía y los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

Toda pieza de comunicaciones debe tener la validación y visto bueno del Grupo de Comunicaciones de la Entidad antes de ser publicada teniendo en cuenta lo siguiente:

- Elaborarse teniendo en cuenta las directrices de lenguaje claro y teniendo en cuenta los principios relacionados en el punto No.6 de la presente política.
- La Entidad podrá publicar información relacionada con Participación Ciudadana en su página web, intranet y redes sociales, así como el envío de comunicaciones a través del correo electrónico institucional o por otros medios definidos formalmente.
- La información podrá consultarse a través de descarga de diferentes archivos y/o links de acceso con formularios para que puedan ser conocidos y/o diligenciados por parte de la ciudadanía en general.
- Para la pieza aprobada debe definirse un tiempo máximo de publicación y se debe dejar evidencia con toma de imágenes para efectos de seguimiento.

Compromiso institucional, de funcionarios y contratistas de la Entidad para la apropiación y cumplimiento de la Participación Ciudadana

La Entidad por medio de esta política se compromete en darle cumplimiento en su totalidad y a realizar el seguimiento, evaluación, control y ajustes a la misma, así como al Plan de Participación Ciudadana implementado en cada vigencia.

¹¹ Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública-versión 1” publicado por Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC	Código:CS01-POL01
		Versión: 1
		Página 15 de 15

La presente Política debe ser divulgada por la OSCAE, conocida, apropiada y aplicada por los funcionarios y contratistas de la Entidad en el desarrollo y consecución de sus actividades y responsabilidades en el marco del alcance de la participación ciudadana en la gestión.

En los casos que aplique la participación ciudadana en las actividades desarrolladas por los funcionarios y contratistas, estos deben tener en cuenta y aplicar los principios definidos en el punto No. 6 de la presente política.

Los funcionarios y contratistas de la Entidad podrán generar retroalimentación a la OSCAE sobre las novedades evidenciadas y soportadas en el desarrollo de procesos de participación ciudadana que se implementen, para lo cual OSCAE debe atender las solicitudes y dar respuesta oportuna a los solicitantes e implementar las mejoras a las que haya lugar.

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio
Fecha suscripción: Julio – 2022