

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES.....	3
4.1.	Marco normativo.....	4
4.2.	Aspectos para tener en cuenta para la publicación de consultas ciudadanas participativas.....	4
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	7
5.1.	Solicitar la publicación de consultas participativas en el menú destacado “Participa” de la página web de la entidad:.....	7
5.2.	Etapa 1: Divulgar.....	9
5.3.	Etapa 2: Publicar la consulta.....	10
5.4.	Etapa 3: Consolidar y analizar de información:.....	12
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	14
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	14
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	15

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: María Niny Echeverry Prada</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 11/04/2024</p>
---	--	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

## 1 OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para llevar a cabo consultas de participación ciudadana con los grupos de valor de la Entidad que deben ser divulgadas y publicadas en las diferentes secciones del Menú Participa de la página web de la Entidad.

Definir los requisitos y pasos necesarios para solicitar, divulgar y verificar la publicación de consultas de participación ciudadana con los grupos de valor en las diferentes secciones del Menú Participa de la página web de la Entidad, para dar cumplimiento a los requisitos de publicación definidos por la normatividad legal vigente y los lineamientos definidos para esta materia.

## 2 DESTINATARIOS

El presente documento está dirigido a todos los procesos de la entidad que requieren divulgar y publicar en el menú destacado Participa de la página web de la Entidad, consultas participativas dirigidas a los ciudadanos y grupos de valor.

## 3 GLOSARIO

**Participación Ciudadana:** se 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 ello<sup>1</sup>.

**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 preferencias<sup>1</sup>.

**Lenguaje claro:** Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Fuente: [Glosario](#) Departamento Administrativo de la función Pública.

<sup>2</sup> Fuente: [Guía para la realización de talleres de lenguaje claro para servidores públicos](#)-Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de valor:** Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares<sup>3</sup>.

**Consulta ciudadana:** es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones<sup>6</sup>.

#### 4 GENERALIDADES

La participación ciudadana en la gestión 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<sup>4</sup>.

Es por esto que, de acuerdo con lo dispuesto en resolución 1519 de 2020 anexo 2 estándares de publicación y divulgación información, numeral 2.4.4 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en la página web de la SIC se creó el menú “Participa”, el cual se refiere a una categoría que hará parte del menú principal del portal web de la Entidad y que contendrá información sobre los espacios, mecanismos y acciones que la Entidad implementa para dar cumplimiento a lo establecido en la política de participación ciudadana, esto con el propósito de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante su diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento<sup>4</sup>.

Así mismo el presente instructivo busca dar cumplimiento a lo establecido en los “Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1-sección consulta ciudadana”

<sup>3</sup> Fuente: [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 4](#) Función Pública.

<sup>4</sup> Fuente: [Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1, 2021](#), Departamento Administrativo de la Gestión Pública-DAFP.

establecidos por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Gestión Pública.

#### **4.1. Marco normativo.**

A continuación, se enuncia el marco normativo como referencia a la publicación de contenidos para consultas ciudadanas en procesos de participación:

- Anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas.
- Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Mayo de 2021: el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) elaboró este documento en atención a la Resolución 1519 de 2020, lo anterior en el marco de sus funciones y responsabilidades de orientar y brindar herramientas a las autoridades para cumplir con los mandatos sobre participación ciudadana en la gestión, transparencia y acceso a la información pública.

#### **4.2. Aspectos para tener en cuenta para la publicación de consultas ciudadanas participativas.**

Los siguientes aspectos se deben tener en cuenta previo a llevar a cabo el proceso de consulta a los ciudadanos y/o grupos de valor como parte de los procesos participativos y de los cuales se requiera su publicación en las diferentes secciones del menú destacado Participa de la página web de la Entidad:

- **Identificación de temas para consulta a la ciudadanía para parte de los procesos:**

Los diferentes procesos que requieran realizar consultas ciudadanas que podrán ser publicados en el menú Participa deben ser temas que estén dentro de las siguientes temáticas<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> Adaptado de [Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1, 2021](#), Departamento Administrativo de la Gestión Pública-DAFP.

- **Diagnóstico e identificación de problemas:** Es la vinculación de ciudadanos e interesados en el proceso de recolección y análisis de información para identificar y explicar los problemas que les afecta directa o indirectamente con base en datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas relacionados con la caracterización de la situación abordada, lo que permite identificar las problemáticas y las necesidades de los grupos de valor de la entidad.
  - **Planeación y presupuesto participativo:** Es un mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites de acuerdo con sus necesidades.
  - **Consulta ciudadana:** Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones.
  - **Colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana y de los grupos de interés:** Es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades.
  - **Rendición de cuentas:** Es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.
  - **Control social:** Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados de
-

acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos

- **Caracterización de ciudadanos y/o grupos de valor.**
  - Estudiar la caracterización de ciudadanos y grupos de valor elaborada por la Entidad, para reconocer en ella los intereses de información de estos, relacionada con mecanismos de participación, temas de preferencia y uso de canales de comunicación, entre otras.<sup>6</sup>
  - Los resultados de los ejercicios de caracterización realizados por las OSCAE se encuentran publicados para la consulta en el siguiente enlace del menú participa: [Caracterización de grupos de valor.](#)
- **Identificar el tema o asunto a consultar.**
  - Se debe identificar y establecer qué asunto o temática se someterá a consulta de los ciudadanos o grupos de valor ya sean normas, políticas, programas, proyectos, trámites, el alcance de la consulta, involucrados, objetivos, recursos disponibles, mecanismos de participación y cuáles son los plazos establecidos entre otros.
  - Se deben tener en cuenta los objetivos, antecedentes, requisitos de la normatividad para que la ciudadanía y grupos de valor participen, así como el resultado esperado<sup>6</sup>.

**4.3 Estrategias para incentivar la participación ciudadana en el proceso de consulta:** Las siguientes son algunas alternativas propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para incentivar la consulta ciudadana<sup>7</sup>:

- Usar invitaciones directas a organizaciones de interés especificadas mediante carta, llamada telefónica, visita o correo electrónico.

<sup>6</sup> Fuente: [Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1, 2021](#), Departamento Administrativo de la Gestión Pública-DAFP.

<sup>7</sup> Fuente: [Guía para realizar la consulta pública en el proceso de producción normativa](#). Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Departamento Administrativo de la Función Pública 2023.

- Adelantar campañas publicitarias sobre el derecho ciudadano a intervenir en los asuntos que son de su interés y la importancia de participar en la consulta pública.
- Preparar charlas o elaborar documentos que sensibilicen, informen y motiven a los públicos objetivo a participar en el proceso de consulta pública.
- Establecer compromisos formales del público objetivo para contribuir activamente en las diferentes fases del proceso, acordando un plan de acción para la participación en la consulta pública.
- Instituir canales de comunicación y personas de contacto entre grupos de interés específicos que participan en la consulta.
- Acompañar a grupos de interés específicos que participen en la consulta, llevando a cabo el análisis de la información en reuniones de trabajo o mecanismos virtuales con el apoyo de áreas expertas y entidades aliadas de apoyo. Esto puede hacerse a través de chats, foros virtuales y redes sociales o estableciendo fechas y horarios para mesas de trabajo sobre temas específicos de interés ciudadano.

## 5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Las diferentes áreas de la SIC podrán solicitar el acompañamiento de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial (OSCAE) para validar si las actividades o productos contemplados en las diferentes herramientas de planeación (plan de acción, planes de mejoramiento, plan anticorrupción y atención al ciudadano y/o la estrategia de rendición de cuentas, entre otros), cumplen con los requisitos que les permitan cumplir como espacio de participación ciudadana en la gestión.

### 5.1. Solicitar la publicación de consultas participativas en el menú destacado “Participa” de la página web de la entidad:

Los siguientes son los pasos para solicitar publicaciones de consultas participativas en el menú participa:

- a) El proceso que realiza la consulta debe generar la solicitud por correo electrónico al responsable del Menú Participa delegado por la Jefatura de OSCAE y al Oficial de Transparencia de la Secretaría General como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de publicación requerida.

La solicitud debe mencionar cuál de las siguientes secciones del menú participa se hará la publicación:

- Descripción general del menú participa.
  - Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas.
  - Planeación y/o presupuesto participativo.
  - Consulta ciudadana.
  - Colaboración e innovación abierta.
  - Rendición de cuentas.
  - Control social.
- b) El responsable del menú Participa de OSCAE debe validar que los contenidos remitidos correspondan a la sección definida y a los lineamientos del Función Pública establecidos, en caso de que no correspondan, se realizará devolución de la solicitud para su ajuste respectivo.
- c) La Oficial de Transparencia o quien haga sus veces en la Secretaría General debe validar que los contenidos a publicar correspondan a los requisitos y secciones establecidos en la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.
- d) La Oficial de Transparencia, o quién haga sus veces, luego de la validación de la solicitud devolverá o no la misma con la respectiva novedad para su ajuste, en caso de encontrarse sin novedad realizará la solicitud de publicación a la Oficina de Tecnología e Informática-OTI con copia a los solicitantes y a OSCAE.
- e) Posterior a las anteriores validaciones el Oficial de Transparencia y el responsable del Menú Participa de OSCAE deben remitir la información para publicación al administrador de publicaciones de la página web de la Oficina de Tecnología e Informática-OTI, quién a su vez validará la solicitud y reportará a los solicitantes si hay novedades en la información o documentos.

La OTI debe remitir la imagen de la certificación de la publicación realizada a los solicitantes.

Ejemplo de consulta ciudadana publicada:

## Consulta ciudadana

La consulta a la ciudadanía es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones.

Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad

Año  Palabra Clave

2024		
Nombre	Archivo	Fecha de publicación
<a href="#">Estrategía de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano 2024 para comentarios</a>	 <a href="#">Estrategía participacion ciudadana SIC 2024 (Versión 1).xlsx</a> (32.94 KB)	29/01/2024 
	 <a href="#">Estrategía servicio ciudadano SIC 2024 (version 1).xlsx</a> (50.93 KB)	

*Ilustración 1 Menú Participa página web SIC-Consulta Ciudadana.*

### 5.2. Etapa 1: Divulgar.

Esta etapa consiste en realizar la divulgación de la información más relevante que debe ser de conocimiento de los ciudadanos o grupos de valor para que estos participen y generen sus aportes u observaciones.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En la convocatoria al proceso de consulta participativa se debe incluir un resumen del asunto en lenguaje claro, para esto se puede utilizar un resumen, diapositivas, videos, audios, infografías, etc.
- Esta divulgación se debe realizar a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad según sea requerido y autorizado, ya sea en la página web y/o redes sociales.
- La divulgación se debe realizar cumpliendo los procedimientos establecidos en el CS03-P01 Manual de Comunicaciones y el CS03-P01 Procedimiento de Comunicaciones.
- Se deben publicar los archivos digitales que sean necesarios para el desarrollo de la consulta y/o el uso de formularios electrónicos de recopilación

de información para facilitar la consolidación, análisis y adopción de las observaciones y comentarios por parte de la Entidad.

- Estas consultas podrán llevar documentos anexos para que los ciudadanos o grupos de valor realicen su lectura, análisis y posterior generación de observaciones, las cuales pueden remitirse a la entidad a través de correo electrónico a una cuenta institucional definida, formularios electrónicos de recopilación de información u otros mecanismos de recolección.
- Las piezas de comunicaciones publicadas en las consultas deben ser generadas y avaladas por el Grupo de Comunicaciones de la Entidad.
- Las consultas participativas deberán en lo posible publicarse en el banner principal de la página web de la entidad ubicado en el menú de inicio y/o en el banner del menú Participa, para el conocimiento de los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas según se determine.

Ejemplo de divulgación de consulta ciudadana en la página web de la entidad:



The screenshot shows the website interface for 'Participa'. At the top, there is a search bar and navigation links: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, Servicios, Noticias, and Nuestra entidad. The main content area features a banner with the title 'Estrategia de Participación ciudadana y de Servicio al Ciudadano 2024 para comentarios'. The banner text states: 'Se pone a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor estas estrategias para que se realicen comentarios, sugerencias y/o observaciones.' Below the banner is a 'Conoce mas información' link. To the right of the banner is a graphic showing several people in speech bubbles. Below the banner, there is a 'Participa' section with a description: 'Es una sección destinada por la Superintendencia de Industria y Comercio para la publicación de contenidos de información sobre los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública de la entidad, con el propósito de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones'. To the right of this description is a call to action: 'Conozca otros aspectos relevantes en materia de Participación Ciudadana dispuestos por la Entidad.'

*Ilustración 2 Consulta ciudadana divulgada en la página web.*

### 5.3. Etapa 2: Publicar la consulta

La información remitida para la solicitud de la publicación de la consulta ciudadana es responsabilidad del funcionario o contratista que delegue el proceso responsable de la misma y este se debe tener en cuenta la siguiente información:

1. La consulta para publicar debe contener los plazos con la fecha de inicio y fin (en formato día, mes y año) para la retroalimentación ciudadana y las etapas o pasos del proceso de consulta que la entidad llevará a cabo.

Descripción de plazos mínimos para la consulta:

- a) Fecha para el envío de observaciones por parte de los ciudadanos o grupos de valor: desde / hasta\*
- b) y/o Fecha para la verificación y análisis de observaciones (responsable la Entidad): hasta\*
- c) y/o Fecha de publicación de los resultados finales de la consulta: hasta\*

\* Estas fechas corresponderán a los términos de ley vigentes en los que casos que aplique.

Ejemplo de fechas de la consulta:

### Estrategia de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano 2024 para comentarios

La Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de la implementación de su Política de Participación Ciudadana pone a disposición de la ciudadanía en general para sus comentarios la Estrategia de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano SIC 2024, el cual busca promover la participación de los Grupos de Valor con la Entidad.

Registro de observaciones en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/nFFE069Wnh>

desde el 29 de Enero de 2024 hasta el 02 de Febrero de 2024.

Fecha publicación

29/01/2024

Archivos adjuntos

 Estrategia\_participacion\_ciudadana SIC 2024 (Versión 1).xlsx  
(32.94 KB)

 Estrategia\_servicio\_ciudadano SIC 2024 (version 1).xlsx  
(50.93 KB)

*Ilustración 3 Fechas de la consulta ciudadana.*

En caso de requerirse modificaciones a las fechas establecidas para los procesos de consulta, se debe dar claridad en la publicación a los ciudadanos y publicar las nuevas fechas.

El tiempo de consulta dependerá de lo que se busca consultar, su impacto, el mecanismo elegido, el público al que se dirige, entre otros aspectos del problema a resolver<sup>7</sup>.

2. Confirmar a través de qué medio se comunicará la consulta y se recibirá la retroalimentación ciudadana ya sea por correo electrónico, de forma presencial (lugar y fecha) y/o por formularios electrónicos de consolidación de información los cuales se personalizarán de acuerdo con el tipo de consulta a realizar.

3. La publicación debe realizarse siguiendo los procedimientos vigentes para publicaciones en la página web y/o las redes sociales de la Entidad.

4. El área solicitante de la consulta ciudadana es el responsable de hacer seguimiento a su publicación de acuerdo con las características solicitadas.

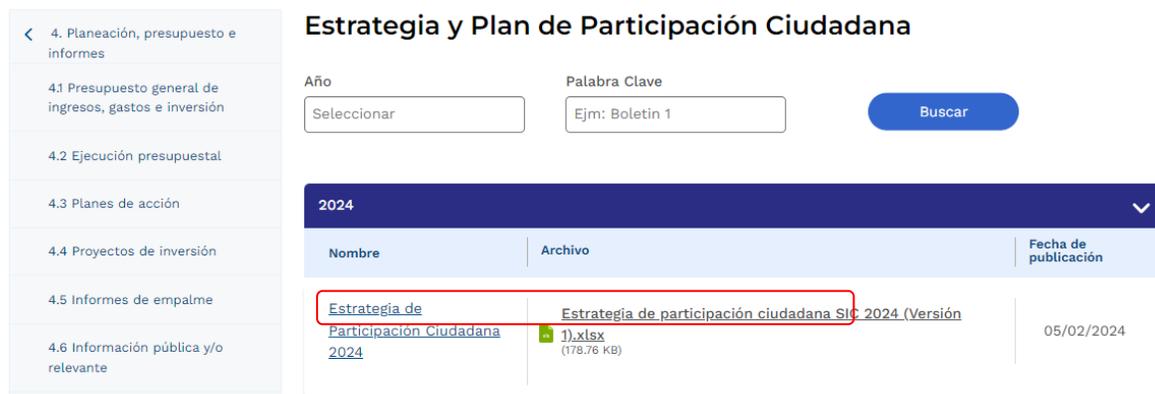
#### **5.4. Etapa 3: Consolidar y analizar de información:**

- El funcionario o contratista asignado por el proceso responsable de la consulta debe:
  - Consolidar y analizar las observaciones de los ciudadanos y grupos de valor y analizar si estas son pertinentes para ser tenidas en cuenta en el ajuste de la información consultada (debe cumplir las fechas del punto 1 etapa 2 de los plazos mínimos para la consulta).
  - Diligenciar el formato de CS01-F07 Resumen de observaciones realizadas en consultas ciudadanas - SIC y remitirlo al correo electrónico del responsable del menú participa de OSCAE de acuerdo con el numeral 5.1 del presente instructivo para su publicación en la consulta ciudadana.
  - Para las observaciones realizadas que no sean anónimas se deben con todo su detalle al correo [contactenos@sic.go.co](mailto:contactenos@sic.go.co) para que sean registradas a través del sistema de trámites para dar respuesta a los ciudadanos solicitantes.
  - Publicar la información sobre las observaciones y comentarios de los ciudadanos para la consulta de estos, en el menú destacado Participa de

la página web de la entidad en la respectiva sección o página interna definida para el espacio participativo.

- Publicar a través del menú participa de la página web los resultados finales de los ejercicios de consulta desarrollados.

Inicio > Transparencia y Acceso A La... > 4. Planeación, Presupuesto ... > 4.3. Planes de Acción > Estrategia y Plan de Partic...



**Estrategia y Plan de Participación Ciudadana**

Año: 2024  
Palabra Clave: Ejm: Boletín 1  
Buscar

Nombre	Archivo	Fecha de publicación
Estrategia de Participación Ciudadana 2024	Estrategia de participación ciudadana SIC 2024 (Versión 1).xlsx (178.76 KB)	05/02/2024

*Ilustración 4 Información publicada resultado de una consulta ciudadana.*

**Nota 1:** Una vez finalizado el proceso de consulta ciudadana se debe facilitar a los participantes una herramienta de evaluación (formulario, formato para devolución a través de correo electrónico, etc.) del proceso realizado, para ello cada proceso que lidera la misma debe generar en la sección del menú Participa donde publicó la consulta un formulario o mecanismo que permitirá la retroalimentación ciudadana, el cuál debe contener como mínimo:

- Variables de caracterización de ciudadanos y grupos de valor.
- Lenguaje claro.
- Entendimiento del alcance de la consulta ciudadana.
- Tiempo acorde para llevar a cabo las etapas de la consulta.
- Haber tenido en cuenta a los ciudadanos en sus observaciones.
- Entre otros.

El mecanismo que sea utilizado para la evaluación del proceso de consulta debe tener unas fechas límites de realización y disponibilidad del mismo, con base en la retroalimentación ciudadana el área responsable de la consulta deberá establecer las acciones de mejora a las que haya lugar.

- Luego de cumplirse las fechas límites de las consultas realizadas a través de formularios electrónicos o el mecanismo definido el área que la lidera la consulta debe desactivarlos para la no recepción de observaciones.

**Nota 2:** Para los casos en los cuales los ciudadanos en la consulta participativa realizada interpongan una petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación la cual corresponda o no al objetivo de la consulta en la cual proporcionen sus datos personales a través de los medios definidos para la consulta ciudadana ya sean correos electrónicos de funcionarios o contratistas y/o formularios de recopilación de información, estas deberán ser reenviadas por el funcionario o contratista al correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) para su radicación en el sistema de trámites de la Entidad.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el procedimiento CS04-P01 Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

## 6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01-POL01 Política de participación ciudadana de la Superintendencia de Industria y Comercio.

CS04-P01 Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

CS03-P01 Manual de Comunicaciones.

CS03-P01 Procedimiento de Comunicaciones.

CS01-F07 Resumen De Observaciones Realizadas En Consultas Ciudadanas – SIC.

### 6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 4 Función Pública 2022.

Guía para realizar la consulta pública en el proceso de producción normativa. Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Departamento Administrativo de la Función Pública 2017.

Anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas.

Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Mayo de 2021, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Guía para la realización de talleres de lenguaje claro para servidores públicos- Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Actualización de:

- Actividades establecidas para el proceso de solicitud de publicación de contenidos en la página web a través de la OTI.
- Fuentes de información y referencias bibliográficas.
- Actualización de enlaces de consulta al menú participa de acuerdo con el rediseño de contenidos realizado en la página web.
- Actualización de imágenes de la página web del menú participa.
- Incorporación y eliminación de documentos externos.

Fin documento