

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016

Superintendencia del Subsidio Familiar

Griselda Janeth Restrepo Gallego

Superintendente

Luz Mary Coronado Marín-Secretaría General

Secretaria General

Zoilo Urbina Contreras-Jefe Oficina

Oficina Asesora Planeación

Lida Regina Bula Narváez-Jefe Oficina

Oficina Asesora Jurídica

José William Casallas Fandiño

Jefe Oficina de Control Interno

Diana Karime Vélez

Jefe Oficina Protección y Atención al Usuario

Norberto Agudelo

Jefe Oficina las Tecnologías y las Comunicaciones

Diana Marina Vélez Vásquez-

Superintendente Delegada para la Gestión

Rafael Trujillo Calderón

Director para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar

Rubén Darío Córdoba Victoria

Director de Gestión Financiera y Contable

José Leonardo Rojas Díaz

Superintendente Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales (E)

José Leonardo Rojas Díaz

Superintendente Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

Consolidación y elaboración

Zoilo Urbina Contreras

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Pablo Emilio Vidarte Coronado

Stephanie Bonfante Orejarena

Magda Inés Peña Rodríguez

Profesionales Especializados

Oficina Asesora de Planeación

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVO..... | 6 |
| 2. ALCANCE..... | 6 |
| 3. MARCO LEGAL..... | 6 |
| 4. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL..... | 7 |
| 5. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS (RESOLUCIÓN No. 0879 DE 2014)..... | 7 |
| 6. COMPONENTES METODOLÓGICOS Y PLAN DE TRABAJO..... | 11 |
| 6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 11 |
| 6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 14 |
| 6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 15 |
| 6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 17 |
| 6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 20 |
| 6.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES..... | 22 |
| 7. SEGUIMIENTO..... | 23 |

INTRODUCCIÓN

A partir de las nuevas directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría de Transparencia de la presidencia de la República, relacionadas con la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la información (Ley 1712 de 2014), Decreto 0124 de 2016, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo, todas estas orientadas a prevenir la corrupción, se elaboró el presente documento.

La Superintendencia del Subsidio Familiar en cumplimiento de la citada norma, define acciones que fortalecen la gestión realizada para dar respuesta oportuna, veraz, eficiente y suficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones interpuestos por los ciudadanos a nivel nacional, así como en los espacios para su participación en donde se dan a conocer las funciones y servicios que son de competencia de la Entidad.

Así mismo, la Entidad de acuerdo a los Decretos 2595 y 2596 de 2012 asume los cambios generados en su nueva estructura y funciones, las cuales robustecen la labor de supervisión a las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia. Lo anterior, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza en el sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias, bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley e inquiera el fortalecimiento de sus funciones de acuerdo, al programar actividades para mitigar y reducir los riesgos de corrupción en la entidad.

De acuerdo a la Estrategia Buen Gobierno –Lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas- del Plan Nacional de Desarrollo “TODOS POR UN NUEVO PAÍS”, la cual busca que todos los recursos lleguen al ciudadano, y que las actuaciones de cada uno de los miembros del estado conlleven la responsabilidad política de la participación ciudadana, mediante definición de tareas públicas, su ejecución y control; la Superintendencia del Subsidio Familiar ha venido promoviendo la lucha contra la corrupción, mediante estrategias de transparencia y participación ciudadana, cuyo objetivo fundamental sobre la materia, ha sido orientar su gestión hacia la eficacia, eficiencia, efectividad y con el componente de transparencia, brindar espacios para que la ciudadanía participe y se informe sobre los servicios que ofrece la Entidad.

Por lo anterior, en el presente documento denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que hace parte del Modelo Integrado de Gestión, aplica los siguientes seis componentes como estrategias para continuar con la labor de lucha contra la corrupción.

Estos componentes son:

- ❖ **Primer Componente - Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia. Desde la vigencia 2013, la Superintendencia del Subsidio Familiar determinó una política institucional anticorrupción, que define unos lineamientos sobre cómo minimizar la materialización de los posibles riesgos de corrupción sobre: contratación, presupuesto, procesos disciplinarios y la función misional de ejercer supervisión, inspección, vigilancia y control a las Cajas de Compensación Familiar, las demás entidades recaudadoras y pagadoras del Subsidio Familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del Subsidio Familiar. En la presente vigencia se continuará con el seguimiento y control de estos procesos con el fin de definir acciones de control para impedir la materialización de corrupción.
- ❖ **Segundo Componente - Racionalización de Trámites:** Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la *Racionalización de Trámites* en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Desde 2014, la Superintendencia del Subsidio Familiar realizó un diagnóstico que permitió la identificación de sus trámites internos y externos y haciendo el análisis normativo de los trámites obligatorios vigentes para la entidad. En el presente período se continúa con la actualización en los trámites, diseñando estrategias que permitan acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, utilizando continuamente las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad.
- ❖ **Tercer Componente – Rendición de Cuentas:** Teniendo en cuenta la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, y sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública. Desde la vigencia 2013, la Superintendencia del Subsidio Familiar viene desarrollando una agenda de trabajo para fortalecer el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, este trabajo ha sido adelantado a través de diferentes canales de comunicación establecidos en la entidad. En el presente año se continúa con un ejercicio permanente, dedicado a orientar y afianzar la relación entre Estado y Ciudadanía, con el propósito principal de promover los deberes y derechos de la población trabajadora afiliada al sistema del subsidio familiar y sus respectivas familias, y fortalecer el conocimiento que tiene la ciudadanía en cuanto a las funciones y servicios que ofrece la Entidad.
- ❖ **Cuarto Componente – Estrategia de Servicio al Ciudadano:** Se abordan los elementos que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de

Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. A partir de la vigencia 2014, la Superintendencia del Subsidio Familiar ha buscado mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a las líneas de atención manejadas por la entidad y, de esta manera, satisfacer sus necesidades. Para la presente vigencia, se tiene como desafío fortalecer las líneas de atención dispuestas hacia la ciudadanía, contando con mecanismos de atención cercanos y efectivos hacia la población trabajadora y sus familias.

5

❖ **Quinto Componente – Lineamientos de la política de Acceso a la Información:** *Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.* La Superintendencia del Subsidio Familiar en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, de la “Transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional”, define como datos abiertos: “Aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándares e interoperables que facilitan su acceso y reutilización (...)” aplica en la información de sus procesos los Componentes de la Estrategia Gobierno en Línea –GEL-:

- TIC PARA LA GESTIÓN- Uso estratégico de la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.
- TIC PARA SERVICIOS- Lo mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.
- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN- Datos de los ciudadanos guardados como un tesoro, gracias a la seguridad de la información.
- TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO- Un estado más transparente, participativo y colaborativo donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones.

Por lo anterior, la SuperSubsidio ha generado los espacios para impulsar la equidad en el acceso a los canales de comunicación que permitan la interacción en la información y socialización de los intereses comunes de los afiliados y ciudadanos en general.

❖ **Sexto Componente - Iniciativas Adicionales:** La Superintendencia del Subsidio Familiar, acata la sugerencia del DAFP, relacionada con la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Mediante la Resolución No.0879 de 2014 se dictaron disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

1. OBJETIVO

Elaborar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, atendiendo lo señalado en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y al Decreto 2641 de 2012, con el fin de disminuir los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad y crear acciones que permitan el acercamiento a la ciudadanía para una eficaz, eficiente y satisfactoria atención en torno a las funciones de la entidad.

6

2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado a todos los procesos y procedimientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

3. MARCO LEGAL

- ✍ Constitución Política de Colombia.
- ✍ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✍ Ley 87 de 1993 Sistema de control interno
- ✍ Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- ✍ Ley 190 de 1995; Normas para la preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✍ Ley 489 de 1998, Artículo 32 Democratización de la Administración Pública
- ✍ Ley 599 de 2000 (Código Penal). Por la cual se expide el Código Penal.
- ✍ Ley 850 de 2003 Veeduría Ciudadana
- ✍ Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✍ Ley 1150 de 2007 Dicta medidas de eficacia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- ✍ Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario
- ✍ Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.
- ✍ Ley 1474 de 2011 Dicta normas para 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 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- ✍ Decreto 4326 de 2011 Divulgación programas de la entidad
- ✍ Decreto 4576 de 2011 Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005.
- ✍ Decreto 4632 de 2011 Reglamenta comisión nacional para la modernización y la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción.
- ✍ Decreto 4637 de 2011 Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia
- ✍ Documento CONPES 3714 de 2011 del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.
- ✍ Documento CONPES 3654 DE 2010, de Rendición de Cuentas
- ✍ Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- ✍ Decreto 0019 de 2012 Normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ✍ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2012.

Línea Gratuita Nacional 018000910110

Calle 45 A No. 9-46

Bogotá Colombia

Fax 3487804

ssf@ssf.gov.co



- ✍ Decreto 2482 de 2012. Modelo de Planeación y Gestión.
- ✍ Resolución 0310 De 2007 Código de Ética de Superintendencia del Subsidio Familiar

4. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- Misión

La Superintendencia del Subsidio Familiar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control orienta su gestión con enfoque sostenible y con criterios de equidad, calidad y efectividad a través de su compromiso con:

- La excelencia en el servicio
- La Transparencia de sus procesos
- Generación de confianza a sus partes interesadas

- Visión

La Superintendencia del Subsidio Familiar será en el 2018 una entidad renovada y reconocida por sus partes interesadas a nivel Nacional, por su efectividad en la inspección, vigilancia y control para el fortalecimiento de sus entes vigilados como entidades sostenibles y el aseguramiento de su impacto en la movilidad social.

- Objetivos Estratégicos de la SUPERSUBSIDIO

- Implementar Buenas Prácticas en la realización de la Inspección, Vigilancia y Control a los entes vigilados.
- Establecer los Mejores Estándares en la gestión institucional de sus recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de información.
- Implementar un modelo de gestión sostenible en la SuperSubsidio e infundir la gestión con criterios sostenibles en sus entes vigilados.
- Innovar con un Banco de Conocimiento dinámico que valide la efectividad del sistema del subsidio familiar en la movilidad social.

-Funciones Institucionales

Las funciones de la Superintendencia son, entre otras, las que están enmarcadas en el artículo 24 de la Ley 789 de 2002 y el Decreto 2595 de 2012.

5. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS (RESOLUCIÓN No. 0879 DE 2014)

PRINCIPIOS ÉTICOS

Principio de responsabilidad social

La entidad se esfuerza por garantizar una gestión por las Cajas de Compensación Familiar con responsabilidad social en beneficio de la población y en especial las de menores ingresos, se basará en la prevalencia del interés general.

Principio protección de los bienes públicos

- ❖ La Superintendencia del Subsidio Familiar adelanta las gestiones necesarias para obtener resultados óptimos y permanentes ante la ciudadanía en general, buscando la protección de los bienes públicos y la correcta rendición de sus cuentas.

Principio legalidad

- ❖ Tanto servidores como colaboradores deberán cumplir sus funciones con apego al principio de legalidad, en los términos consagrados en la Constitución y las leyes.

Principio debido proceso

- ❖ En todas las actuaciones que se adelanten en la institución, se deberá obrar bajo parámetros normativos previamente establecidos, respetando el Debido Proceso consagrado en la Constitución y la Ley.
- ❖ Cobija la expedición y ejecución de cualquier acto o procedimiento administrativo, tales como el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, autonomía e independencia de los jueces, entre otras. Con garantías de posibilidad de cuestionar la validez jurídica de una decisión administrativa, mediante los recursos de la vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa administrativa.

Principio imparcialidad, independencia y objetividad

- ❖ La gestión de los colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es objetiva, imparcial y basada en la normatividad, directrices y procedimientos institucionales, con independencia en su relación con los entes vigilados y otros grupos de interés externo, siendo objetivos al tratar las cuestiones sobre los temas sometidos a revisión, sin verse afectada por intereses personales o externos.
- ❖ Los informes de las visitas a las Cajas de Compensación Familiar, son objetivos e imparciales con conclusiones precisas y veraces, basadas en pruebas objetivas y unificadas de acuerdo con las normas de auditoría. Evitando conflictos de interés con neutralidad política y criterio técnico.

Principio publicidad

- ❖ A través de los medios de comunicación de forma continua se difunden los derechos y deberes que tienen los ciudadanos frente al Sistema del Subsidio Familiar, además de las gestiones que se adelantan en la entidad.

Principio no discriminación

- ❖ En la Superintendencia del Subsidio Familiar todo usuario tiene derecho a expresar libremente sus inconformidades, quejas, reclamos o solicitudes de forma respetuosa, siendo exigible dar respuesta en forma eficaz, veraz y en igualdad de condiciones dentro de los términos establecidos por Ley.

Principio celeridad

- ❖ La Institución en su campo de acción misional, cumple sus objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos.

Principio trabajo en equipo

- ❖ Los colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar mantienen un adecuado ambiente laboral con el fin de optimizar su gestión institucional, propiciando un entorno sano para lograr que la convivencia y el trabajo en equipo sean una constante en sus actividades cotidianas.
- ❖ La entidad trabaja armónica mente con todas las Entidades del Sistema de Seguridad Social, que le permitan participar activamente en la fijación de políticas y directrices en beneficio de sus vigilados y la ciudadanía en general.

Principio dignidad humana

- ❖ Los servidores públicos y colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar como garantes de los principios del estado social de derecho del estado, son íntegros y honestos, caracterizados por la coherencia entre sus pensamientos, palabras y hechos en la búsqueda del bien común, cuidando los recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general.

Principio solidaridad

- ❖ La entidad adelanta las gestiones necesarias para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales de los particulares, de manera que se logre el beneficio de la población colombiana, en especial la de menores ingresos, a través de una correcta ejecución de los recursos del 4% que administran los entes vigilados las Cajas de Compensación Familiar, a fin de responder a tiempo a situaciones que pongan en riesgo la vida digna o salud de las personas.

VALORES ÉTICOS

La coherencia de la gestión se logra cuando el marco estratégico está alineado a los valores éticos de la entidad. El código de ética de la Superintendencia considera nueve valores organizacionales. Se considera que cuatro de los nueve valores, enmarcan estratégicamente de manera especial la misión y la visión. Así mismo, se evaluó que los cinco valores no contemplados para enmarcar el Plan Estratégico, estarían enmarcados dentro de los cuatro seleccionados. Así:

Compromiso (Sentido de pertenencia y Lealtad), Responsabilidad (Probidad), Transparencia (Probidad) y Servicio (Respeto y Tolerancia).

COMPROMISO

- ❖ El grado de compromiso de cada uno de los miembros de la Superintendencia del Subsidio Familiar, será el reflejo de su gestión, sosteniéndonos en la obligación contenida, la palabra dada,

la fe empeñada, asumiendo como propios los objetivos y metas institucionales, con actitud entusiasta y motivadora, de modo que se reconozca a cada persona como parte importante del sistema del subsidio familiar.

- ❖ Orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo de manera voluntaria, leal y crítica.

10

Sentido de pertenencia

- ❖ Cimentamos nuestro sentido de pertenencia en la gran familia de la Superintendencia del Subsidio Familiar, donde cada servidor y colaborador de la entidad, es parte importante de una administración que defiende su cultura e historia institucional, bajo parámetros de mejora continua y crecimiento organizacional.

Lealtad

- ❖ Fundamentamos nuestras acciones en la lealtad para con la Entidad, nuestros compañeros y beneficiarios del Sistema del Subsidio Familiar, en busca del cabal cumplimiento de la misión institucional.

RESPONSABILIDAD

- ❖ El mejoramiento continuo de la Superintendencia del Subsidio Familiar se basa en la responsabilidad, manteniendo nuestra capacidad para reconocer y hacemos cargo de las consecuencias de nuestros actos.
- ❖ Cumpliendo en el tiempo establecido por las normas con las solicitudes de otras Entidades gubernamentales, que permitan la toma de decisiones y la fijación de nuevas políticas.

Probidad

- ❖ Los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar demuestran en todas sus actuaciones su integridad en el ejercicio de sus funciones públicas.

TRANSPARENCIA

- ❖ Las actuaciones serán públicas, abiertas y de conocimiento general, con información clara, completa, veraz y oportuna sobre nuestra gestión, que permita a la población reconocernos como una Entidad transparente dispuesta a ser observada por las demás instituciones de control, la comunidad y la ciudadanía que garanticen el buen manejo de los recursos y al impacto social de nuestra gestión.

SERVICIO

- ❖ El buen servicio prestado por la entidad se refleja en la satisfacción de los usuarios del Sistema del Subsidio Familiar, con una buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y actitud en el desarrollo de la función pública para satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos de

los funcionarios, vigilados y ciudadanos.

Respeto

- ❖ La sana convivencia dentro de la Superintendencia del Subsidio Familiar se fundamenta en el respeto permanente entre colaboradores y usuarios, por lo que reconocemos la legitimidad del otro para ser distinto a uno.
- ❖ Reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento, protegiendo los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, brindando un trato digno y respetuoso.

11

Tolerancia

- ❖ Los colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, mantienen la disposición a admitir en los demás una manera de ser, de pensar o de obrar, el respeto hacia las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias.

6. COMPONENTES METODOLÓGICOS Y PLAN DE TRABAJO

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la entidad elabora las estrategias de anticorrupción y de atención al ciudadano conforme a los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Para el 2016, la Superintendencia del Subsidio Familiar se centrará en la actualización del Mapa de riesgos de corrupción y del seguimiento del mismo.


Este componente será responsabilidad de la Secretaría General (en lo que sea de su competencia) y la Oficina Asesora de Planeación.


| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente / procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Revisar la Política de Administración de Riesgos | Política de Administración de Riesgos Revisada | Oficina Asesora de Planeación | Marzo 18 |
| | 1.2 | Revisar y/o Actualizar el Plan Anticorrupción de acuerdo a la Metodología de Secretaria Transparencia de Presidencia de la República, DAFP y DNP. | Plan actualizado | Oficina Asesora de Planeación | Marzo 18 |
| Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Acompañamiento a las áreas en la construcción e identificación de Riesgos de Corrupción | Proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción de las Áreas | Todas las dependencias de la Entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 14 al 18 |
| | 2.2 | Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad | Mapa de riesgos de Corrupción | Todas las dependencias de la Entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 18 |
| Subcomponente / proceso 3 Consulta y Divulgación | 3.1 | Publicar para consulta el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en portal corporativo | Recibir las observaciones de los interesados al Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Funcionarios encargados Oficina Asesora de Planeación, Oficina Comunicaciones y Oficina TICs. | Marzo 22-28 |
| | 3.2 | Divulgar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Portal corporativo y Correo electrónico enviado a todos los funcionarios | Funcionario encargado Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 31 |




| | | | | | |
|---|-----|--|---|---|---|
| Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y Revisión | 4.1 | Revisar periódicamente | Consolidación de los mapas de riesgo de las dependencias con el monitoreo y revisión | Todas las áreas de la Entidad y Oficina Asesora de Planeación | Con corte a: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 |
| Subcomponente / proceso 5 Seguimiento | 5.1 | Realizar Seguimiento | Informe de Seguimiento | Funcionario encargado Oficina de Control Interno | Con corte a: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 |
| | 5.2 | Publicación al seguimiento del Mapa de Riesgos | Informe de Seguimiento publicado en portal corporativo o lugar de fácil acceso al ciudadano | Funcionario encargado Oficina de Control Interno y Comunicaciones | Dentro de los diez (10) días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero |

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES





FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Fecha generación : 2016-03-10

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | |
|---|--------|--------------------------------|------------------------|---|---|------------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|-------------|--|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final | Responsable |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 33685 | Solicitud de Concepto Jurídico | En corrección creación | El trámite se realiza actualmente solo en forma presencial. | El trámite se realizara totalmente en línea | Disminución o tiempos | Tecnologica | Trámite total en línea | 10/03/2016 | 30/06/2016 | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación |

Los trámites “Aprobación de los proyectos de inversión de compras o arrendamientos de bienes inmuebles de las Cajas de Compensación Familiar”; “Certificación de Existencia y Representación Legal de las Cajas de Compensación Familiar”; “Reporte de elusión en el pago de los aportes a las Cajas de Compensación Familiar” fueron racionalizados en la vigencia 2015, y se encuentran disponibles para consulta en la Sede Electrónica de la Entidad, para realizarlos totalmente en Línea.

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

15

La estrategia de la Superintendencia del Subsidio Familiar está enfocada en fomentar el dialogo, realizar actividades permanentes de difusión de información y consulta ciudadana (con los actores del sistema y los funcionarios de la institución), que nos lleven a determinar el nivel de conocimiento que tiene el colombiano promedio acerca de la entidad y del Sistema del Subsidio Familiar con dos objetivos principales: primero, cumplir con la obligación legal de rendir cuentas a la ciudadanía y, segundo, aprovechar ese conocimiento ciudadano de la entidad para ofrecer nuevas alternativas de participación y de retroalimentación permanentes.

Este componente será responsabilidad del Jefe de la Oficina de Protección y Atención al Usuario (en lo que sea de su competencia) y la Oficina Asesora de Planeación y área Comunicaciones

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|---|---|----------------------------------|--------------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Comunicar A La Ciudadanía Informe De Gestión De La Oficina De Protección Al Usuario, Al Finalizar Cada Semestre | Informe Entregado A La Ciudadanía Por Los Promotores De Los Buzones Virtuales | Oficina De Protección Al Usuario | I Semestre Y II Semestre |
| | 1.2 | Comunicar A La Ciudadanía Informe De Gestión | Informe Elaborado Y Publicado En La Página Institucional | Secretaría General | I Y II Semestre |
| | 1.3 | Comunicar a la Ciudadanía informe de Gestión | Informe Elaborado Y Publicado En La Página Institucional | Oficina Asesora Jurídica | II Semestre |

| | | | | | |
|---|-----|---|--|--|---------------------------------------|
| | 1.4 | Transmisión del programa de Televisión SuperSubsidio | Programa Transmitido | Comunicaciones y Prensa | Durante toda la vigencia del Contrato |
| | 1.5 | Transmisión de Capsulas Informativas | Capsulas en el programa "Tal Cual" | Comunicaciones y Prensa | Durante toda la vigencia del Contrato |
| | 1.6 | Manejo de Redes Sociales | Información en las redes sociales de la entidad relacionada con Servicios de las Cajas de Compensación Familiar Derechos y Deberes de los Usuarios y Manual Gobiernos En línea | Comunicaciones y Prensa | Durante todo el año |
| | 1.6 | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Transmisión de la Audiencia por RTVC | Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones y Prensa | IV trimestre |
| | 1.7 | Seminario Encuentro Nacional Atención al Ciudadano | Conferencia Presencial | Oficina de Atención y Protección al Usuario | II Semestre |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Definir La Programación De Temas Para Comunicar A La Ciudadanía | Plan De Temas Definidos | Oficina De Protección Al Usuario | 06 De Abril |
| | 2.2 | Publicación en Redes sociales de los temas a informar a la ciudadanía | Publicación en redes sociales- Informar a la ciudadanía temas, horarios, y fechas | Oficina De Protección Al Usuario y Comunicaciones | II semestre |
| | 2.3 | CHAT CON LA CIUDADANIA | Acercamiento con la ciudadanía en temas misionales o jurídicos de la Entidad | Superintendencias Delegadas, Jurídica y Oficina de Protección al Usuario | II semestre |

| | | | | | |
|--|-----|--|---|---|--|
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Divulgar promulgar al interior de la entidad la importancia de la constante Rendición de Cuentas hacia los funcionarios y la ciudadanía. | TIPS informativos periódicos | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | 4 TIPS, uno por trimestre, por correo electrónico, pantallas de os PC, etc |
| | 3-2 | Motivar a la ciudadanía a ser parte activa de la actuaciones de la Entidad | Programa de TV | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | Programa de TV grabado |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Publicar encuesta de Rendición de Cuentas | Encuesta publicada en la página web de la entidad | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | IV Trimestre |
| | 4.2 | Informe de Rendición de Cuentas | Informe Final de Rendición de cuentas publicado | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | IV Trimestre |

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Este componente es liderado por la Oficina de Protección y Atención al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Busca alternativas que permitan promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas de Compensación Familiar, que permiten a los usuarios el trámite de sus recomendaciones. De esta forma, la entidad adopta los mecanismos del componente estratégico del Plan Anticorrupción, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Este componente será responsabilidad de la Oficina de Protección al Usuario, quien reportará la información oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|--|--|---|---|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Comunicar a la Alta Dirección y las Superintendencias Delegadas la gestión sobre las PQRSF recibidas a través de los canales de atención y la medición de la satisfacción | Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| | 1.2 | Generar y enviar reportes a las áreas sobre los traslados de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los canales de atención | Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención. | 2.1 | Realizar actividades de difusión de los servicios de la SSF en los Centros de atención al ciudadano de las CCF, eventos, ferias y jornadas de sensibilización de la OPU (entrega material informativo) | Planillas de entrega | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| | 2.2 | Promover la utilización de los Buzones Virtuales hacia los Ciudadanos. | Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| | 2.3 | Tercerizar los canales de atención al ciudadano - Call Center y Chat | Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 | Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del Servicio al Ciudadanos | Capacitación Función OPU | Coordinador del grupo de talento humano | IV Trimestre |
| | 3.2 | Establecer un sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano | Correo Electrónico y/o Publicaciones Cartelera | Coordinador del grupo de talento humano en apoyo a la OPU | Trimestralmente de acuerdo al resultado de las PQRS |

| | | | | | |
|--|------------|--|---|---|-----------------|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Actualizar las Circulares: No. 012 de 2011, No. 016 de 2010 "Directrices en materia de atención a clientes de las Cajas de Compensación Familiar" y No. 013 de 2012 "Documentos exigibles para la afiliación de trabajadores y su grupo familiar a las Cajas de Compensación Familiar" | Circulares tramitadas | Oficina de Protección al Usuario | I semestre |
| | 4.2 | Optimizar la funcionalidad del aplicativo GTSS para la atención de peticiones, queja, reclamos, denuncias y sugerencias | Actas de reunión | Oficina de Protección al Usuario Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | II semestre |
| | 4.3 | Conformación Juntas de Control Social en las Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional | Acto administrativo tramitado | Oficina de Protección al Usuario | I semestre |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de los canales de atención. | Encuestas de medición | Oficina de Protección al Usuario | Permanente |
| | 5.2 | Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información sobre los Derechos y Deberes de los usuarios y medios para garantizarlos | Carta de trato digno actualizada y publicada en el portal corporativo | Oficina de Protección al Usuario | I trimestre |
| | 5.3 | Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, canales, horarios y puntos de atención. | Publicación portal corporativo Cartelera institucional | Oficina de Protección al Usuario | I trimestre |
| | 5.5 | Participación en Ferias y/o eventos gremiales y sectoriales | Informes de Comisión | Oficina de Protección al Usuario | I y II Semestre |

| | | | | | |
|--|------------|---|------------------------|---|------------|
| | 5.6 | Solicitar a la Secretaria General adecuar un espacio en la primera planta del edificio para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. | Memorando de solicitud | Oficina de Protección al Usuario Coordinación de Gestión Administrativa y Documental | I semestre |
|--|------------|---|------------------------|---|------------|

6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

De conformidad a la Ley 1712 de 2014 en el título II PUBLICIDAD Y DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN en los artículos 7 al 17 indican que en virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley y que proporcionen apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten con énfasis en:

Disponibilidad de la Información, Accesibilidad, Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado, Publicidad de la contratación, Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, Adopción de esquemas de publicación, Registros de Activos de Información, Información publicada con anterioridad, Programa de Gestión Documental, Archivos, Sistemas de información.

En consecuencia todas las áreas de la Superintendencia del Subsidio Familiar cumplirán lo establecido en la citada Ley e incluirán en sus informes lo pertinente.

El Área Asesora de Difusión y Comunicaciones y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, liderarán este componente al interior de la entidad.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|--|---|--|---|--|
| Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1.1. Crear en el Portal Corporativo una sección de "Transparencia y acceso a la información pública". | Sección de "Transparencia y acceso a la información pública" creada en la página web | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | IV Trimestre |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 1.1.1. Publicar en formato de hoja de cálculo en el Portal Corporativo de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano: • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información, y El Índice de Información Clasificada y Reservada. | Formato creado | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | IV Trimestre |
| Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 1.1.2. Seguimiento a los tiempos de respuesta de solicitudes de información | Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| | 1.1.3. Implementación de funcionalidad en la página web de la entidad, que permita el acceso a la información a personas invidentes | Espacio en la página web dedicado para las personas en condición de Invidencia | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación. | IV Trimestre |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 1.1.4. Participación activa de la ciudadanía en Redes Sociales | Responder de manera activa solicitudes de información de la ciudadanía | Comunicaciones | Durante toda la Vigencia |
| | 1.1.5. Realización de pizas gráficas en formato de alto contraste para personas con deficiencias visuales | Garantizar el acceso a la información de las personas con deficiencias visuales | Comunicaciones | Durante la vigencia del contrato |
| | 1.1.6. Crear una funcionalidad en la página web que permita garantice el acceso a la | Funcionalidad creada en la página | Oficina de Tecnologías de la | IV Trimestre |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|--|--|-------------------------------|----------------------------------|--|
| Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| | información de la institución de las personas invidentes | web | Información y la Comunicación. | |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 1.1. Publicar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Informe Informe trimestral | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |

1.1 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Es sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública la Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos, mediante actividades de fortalecimiento y apropiación del Código de Ética institucional de acuerdo a la Resolución No.0879 de 2014 de diciembre 10 de 2014 por la cual se dictan disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Entidad igualmente, mediante la Resolución No.0143 de 2006, adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005 y mediante la Resolución No.0884 de diciembre 12 de 2014 adopta la actualización del Modelo y crea el Equipo MECI, como una instancia intermedia dentro del Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad desarrollando las siguientes funciones:

- Apoyar el proceso de actualización y fortalecimiento continuo del Modelo bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- Capacitar a los servidores de la entidad en el Modelo e informar los avances en la actualización y fortalecimiento continuo del mismo.
- Asesorar a las áreas de la entidad en la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por las otras áreas en aquellas actividades requeridas para la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo al representante de la dirección, para su aplicación.

- Realizar seguimiento a las acciones de actualización y fortalecimiento continuo e informar los resultados al representante de la dirección, para la toma de decisiones.

En este componente, deben participar todas las dependencias, en cabeza de sus líderes.

2. SEGUIMIENTO

23

Lo efectúa el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.