

**Avance Plan Anticorrucion
Oficina de Proteccion al Usuario
IV TRIMESTRE
CONSOLIDADO I Y II SEMESTRE AÑO 2015**



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

AVANCES PLAN ANTICORRUPCION OPU
CUARTO TRIMESTRE
COSOLIDADO I Y II SEMESTRE AÑO 2015

1. Definir la programación de temas para comunicar a la ciudadanía.

Según el Memorando No 789/2015/MEM No 3-2015-000669 de fecha 24 de marzo de 2015, se solicitó a la Superdelegada para estudios especiales y evaluación de proyectos, a la Superdelegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales, a la Superdelegada para la Gestión y a la Oficina Jurídica, informaran los temas a tratar con la ciudadanía dentro del espacio asignado al ciudadano y así, dar cumplimiento al Plan anticorrupción.

De esta manera, cada una de las dependencias entregó mediante correos electrónicos y memorandos, los temas a tratar y se generó el siguiente cronograma de actividades enviado 10 de abril de 2015 No 3-2015-000781:

AREA	TEMA	FECHA
OFICINA ASESORA JURIDICA	AFILIACIÓN DE PENSIONADOS A LAS CCF	21 DE ABRIL DE 2015
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS	SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECEN LAS CCF	28 DE ABRIL DE 2015
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES	MARCO NORMATIVO DE LAS INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS A LAS CCF	5 DE MAYO DE 2015
SUPERINTENDENCIA DELAGADA PARA LA GESTION	CUOTA MONETARIA	19 DE MAYO DE 2015

Comunicar a la ciudadanía Temas 1, 2, 3 y 4 en Canal Institucional, Twitter y Facebook.

Mediante aviso en el memorando 789/2015/MEM, a la funcionaria encargada Mónica Díaz, se informó sobre la publicación de los chat que se van a realizar en los medios de difusión de la SSF.

TWITTER



FACEBOOK



Actividad realizada en el I semestre del año 2015.

2. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

a. Presentar en la cartelera institucional la descripción de los procedimientos; trámites y servicios de la entidad; horarios y puntos de atención; dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Se realizó la actualización de canales que a la fecha se encuentran disponibles para la ciudadanía y se prosiguió a su publicación en las carteleras de la SSF al culminar el primer trimestre del año 2015.

RESPETADO USUARIO:

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF), puede radicarlas así:

- 1- Ingresa al Portal Corporativo: www.ssf.gov.co
- 2- Se dirige a la parte inferior a Sede Electrónica



- 3- Diligencia el formato con su PQRSF
- 4- El sistema le asigna un número de radicado
- 5- La SSF hará seguimiento a su PQRSF y dará respuesta

CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS PARA LA CIUDADANIA



HORARIOS DE ATENCIÓN:

Atención Personalizada, Radicación Física y Buzón de Sugerencias

Lunes a Viernes (No aplican días festivos)
8:00 am a 5:00 pm

Portal Corporativo (Radicación PQRSF)

www.ssf.gov.co – Sede Electrónica – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

Todos los días – sin restricción horaria

Call Center

Atención Telefónica, L a S (No aplican días festivos) 8:00 am a 5:00 pm

Chat en línea

Lunes a Sábado (No aplican días festivos) 8:00 am a 5:00 pm

www.ssf.gov.co

3. Medir la satisfacción del ciudadano. Publicar informe trimestral en el Portal Corporativo.

Según Memorando mensuales y trimestrales, se remite copia de los informes de canales de atención, atención personalizada y traslados internos y externos, correspondientes al año 2015, al funcionario encargado de la oficina de comunicaciones y del Portal corporativo para su publicación en la página web de la entidad.

A continuación se relacionan los memorandos enviados para dar cumplimiento a esta actividad.

INFORME CANALES DE ATENCION OPU			
MEMORANDO	EXPEDIENTE	MES REPORTE	FECHA
3-2015-000347	398/2015/MEM	ENERO DE 2015	17/02/2015
3-2015-000613	722/2015/MEM	FEBRERO DE 2015	17/03/2015
3-2015-000780	923/2015/MEM	MARZO Y I TRIMESTRE	10/04/2015
3-2015-001056	1205/2015/MEM	ABRIL DE 2015	12/05/2015
3-2015-001311	1499/2015/MEM	MAYO DE 2015	10/06/2015
3-2015-001478	1645/2015/MEM	JUNIO, II TRIMESTRE Y I SEMESTRE 2015	02/07/2015
3-2015-001809	2035/2015/MEM	JULIO DE 2015	10/08/2015
3-2015-002081	2375/2015/MEM	AGOSTO DE 2015	08/09/2015
3-2015-002651	2635/2015/MEM	SEPTIEMBRE, III TRIMESTRE 2015	05/10/2015
3-2015-002605	2937/2015/MEM	OCTUBRE DE 2015	06/11/2015
3-2015-002856	3204/2015/MEM	NOVIEMBRE DE 2015	10/12/2015
3-2015-002952	3302/2015/MEM	DICIEMBRE DE 2015, IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO AÑO 2015	07/01/2016

4. Promocionar y hacer visibles los canales de atención a la participación ciudadana que existe en la entidad, mediante las actividades de difusión.

En el consolidado del año 2015, se participo en 22 eventos de difusión donde se dio a conocer la entidad y se atendieron consultas de primer nivel a cargo de los funcionarios de la SSF y de la Oficina de protección al usuario. La participación corresponde a las invitaciones a las ferias del servicio al ciudadana no programadas por el DNP y eventos gremiales y entidades del gobierno.

I TRIMESTRE		1	5%
II TRIMESTRE		5	23%
III TRIMESTRE		10	45%
IV TRIMESTRE		6	27%
TOTAL AÑO 2015		22	100%

EVENTO	DESCRIPCION
Pitalito –Huila:	11 al 13 de marzo de 2015, informe según Memorando 738/2015/MEM, participaron los funcionarios John Gaviria y Diana Karime Vélez.
Cali - valle del Cauca:	21 de abril de 2015. informe según memorando 1310/2015/MEM, participaron los funcionarios Jhon Gaviria y Omar Cárdenas.
DNP: TURBO, ANTIOQUIA	24 y 25 DE ABRIL DE 2015. Memorando 1232/2015/MEM. LINA CUADROS Y MONICA DIAZ
Plaza de Bolívar – Bogotá:	22 de mayo de 2015, Informe según memorando 1486/2015/MEM, Participaron los funcionarios Diana Karime Vélez, Lina Cuadros y Alberto Labarrera.
DNP: PITALITO, HUILA	29 y 30 DE MAYO DE 2015. Memorando 1091/2015/MEM. DIANA VELEZ Y LIZA ROJAS
Cúcuta - Norte de Santander:	11 y 12 junio de 2015, informe según memorando 1641/2015/MEM, participaron los funcionarios Alberto Labarrera y Lina Cuadros.
Cali - Valle empresa.	9 y 10 julio, Memorando 1877/2015/MEM, participacion funcionario YUSCELY Ascencia, Diego Arias, Alberto Labarrera, Diana Karime Velez.
Medellin - Antioquia	10 de julio, Memorando 1796/2015/mem, participacion funcionarios Monica Diaz y Henry Morales. MINISTERIO DE TRABAJO Y FONDO DE ADAPTACION
DNP: BUENAVENTURA, VALLE DEL CAUCA	10 y 11 de JULIO DE 2015. MEMO 1877/2015/MEM: DIANA VELEZ Y ALBERTO LABARRERA
Barranquilla - Atlantico	23 y 24 julio, Memorando 1990/2015/MEM, participacion funcionario John Gaviria, Omar Cardenas, Monica Diaz. Lanzamiento de los 40.000 mi primer empleo Ministerio
Palmira - valle del Cauca:	3 agosto de 2015, participacion funcionarios Omar cardenas y Liza Rojas, lanzamiento de los 40.000 mi primer empleo Ministerio Trabajo, memorando 2047/2015/MEM
DNP LA VIRGINIA, RISARALDA	21 Y 22 AGOSTO DE 2015 . MEMO 2261/2015/MEM: OMAR CARDENAS Y MARTA ACUÑA
"VII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCION E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO"	26-27 y 28 AGOST. MEM 2471/2015/MEM. . MONTERIA - CORDOBA. PARTIIPACION: SUPERINTENDENTE, SECRETARIA GRAL, JEFE PROTECCION AL USUARIO,
CONGRESO NACIONAL DE CAMARAS	23, 24 Y 25 SEPTIEMBRE. MEMO 2594/2015/MEM. DIANA KARIME VELZ GONZALEZ, ANDRES GARCIA Y DIANA MARCELA OSPINA
XXXII FERIA DEL HOGAR BOGOTÁ	3 AL 20 DE SEPTIEMBRE. MEM 2600/2015/MEM , FUNCIONARIOS 36 SSF.
DNP: ACACIAS, META	26 SEPTIEMBRE DE 2015. MEMO 2601/2015/MEM. ALBERTO LABARRERA, LINA CUADROS Y MARTA ACUÑA
Día mundial del trabajo Decente	7 de octubre de 2015. Bogotá. OMAR CARDENAS, LIZA ROJAS, YUDIRNEY MOTTA Y ALBERTO LABARRERA
CONVENCIÓN COLOMBIANA DE SUPERMERCADOS, AUTOSERVICIOS Y PROVEEDORES DEL SECTOR "GÓNDOLA"	21, 22 Y 23 OCTUBRE. Cartagena. Memorando 2887/2015/MEM, DIANA KARIME VELEZ, LINA CUADROS Y ALBERTO LABARRERA.
XXVII CONGRESO NACIONAL DE ASOCAJAS CARTAGENA	29 y 30 OCTUBRE. MEMORANDO 2629/2015/MEM . LILIANA NIÑO Y GLORIA RUIZ .
FERIA AFILIACION SS DOMESTICO -CAFAM	9 NOVIEMBRE, Bogotá. MEM 3-2015-002603 , FUNCIONARIO OMAR CARDENAS
DNP: ARJONA, BOLIVAR	27 Y 28 DE NOVIEMBRE DE 2015. . MEM 3196/2018/MEM. LINA CUADROS, LIZA ROJAS Y JUAN DAVID ZULUAGA
DNP: FERIA DE ENTIDADES PARA ENTIDADES	09 diciembre de 2015. Bogotá. CIERRE JORNADA DE DNP. LINA CUADROS, DIANA KARIME VELEZ, ALBERTO LABARRERA Y LIZA ROJAS

Foto 1. Atención a un grupo de Adultos Mayores



5. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

a. Análisis del resultado.

b. Socializar a las Superintendencias Delegadas los resultados.

Según informes mensuales presentados a la Alta Dirección, Superintendentes Delegados y Jefes de oficina, se da a conocer el análisis de resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en la atención adecuada y oportuna, al igual que de los canales de atención con que cuenta la entidad. Mes a mes, los memorandos son enviados a estas dependencias para que se tomen las medidas pertinentes, si es necesario.

Se presenta el análisis consolidado de resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2015:

ATENCIÓN PERSONALIZADA CONSOLIDADO 2015		
ENERO DE 2015	8	6%
FEBRERO DE 2015	22	16%
MARZO DE 2015	18	13%
ABRIL DE 2015	13	10%
MAYO DE 2015	12	9%
JUNIO DE 2015	9	7%
JULIO DE 2015	9	7%
AGOSTO DE 2015	15	11%
SEPTIEMBRE DE 2015	10	7%
OCTUBRE DE 2015	7	5%
NOVIEMBRE DE 2015	6	4%
DICIEMBRE DE 2015	5	4%
TOTAL ATENDIDAS	134	100%

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	84%	16%	0%	0%
FEBRERO	88%	12%	0%	0%
MARZO	89%	11%	0%	0%
ABRIL	60%	40%	1%	0%
MAYO	79%	21%	0%	0%
JUNIO	93%	6%	1%	0%
JULIO	97%	3%	0%	0%
AGOSTO	98%	2%	0%	0%
SEPTIEMBRE	98%	2%	0%	0%
OCTUBRE	88%	12%	0%	0%
NOVIEMBRE	82%	18%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	0%
TOTAL	88%	12%	0%	0%

Estas encuestas miden los siguientes conceptos:

CONCEPTO ATRIBUTOS DEL SERVICIO
ATENCION EN LA RECEPCION DE LA SUPERINTENDENCIA
PRESENTACION PERSONAL DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO
AMABILIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO EN EL GRUPO DE ATENCION CON EL CIUDADANO
TIEMPO DE LA ATENCION

CONCEPTO SATISFACCION DEL SERVICIO
LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y OPORTUNA
EL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO FUE AMABLE
LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO RESPONDIERON SU CONSULTA
SATISFACCION EN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

6. SEMINARIO ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según memorando 2471/2015/MEM, se presentó el informe de gestión del VII encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Decreto 1950 de 1973 y Resolución No. 0463 de 2015, realizado en el municipio de San Antero (Córdoba) durante los días 26, 27 y 28 de agosto de la Presente vigencia.

Presentamos los antecedentes más significativos del encuentro:

La SuperSubsidio llevó a cabo el VII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO con el acompañamiento de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba, Comfacor, sede anfitriona, durante los días 26 al 29 de agosto de 2015, en el Hotel Playa Blanca de la Población de San Antero, Córdoba.

El Salón de conferencias contó con vallas y pendones alusivos al evento ubicados estratégicamente, adicionalmente, se contó con el acompañamiento permanente de grabación para el canal institucional y fotografías en las actividades del evento, con el fin de publicitar a la Superintendencia como ente de IVC.

Los participantes al evento se dieron cita en la población de San Antero, Córdoba el día miércoles 26, y por parte de los funcionarios de la SuperSubsidio se realizó el registro de los asistentes al evento, entregando las escarapelas a cada uno de ellos. Igualmente, Comfacor entregó un bolso promocional del evento, el cual contenía: el programa del evento, libreta de apuntes, memorias de las conferencias a tratar en el seminario y suvenires.

A las 2:30 p.m. del día miércoles 26 de agosto de 2015 la Dra. Griselda Janeth Restrepo Gallego -Superintendente de la Supersubsidio, presidiendo la mesa directiva e instalando el evento, acompañada de la Dra. Luz Mary Coronado, Secretaria General de la Supersubsidio y coordinadora del Comité, la Dra. Diana Karime Vélez González- Jefe de la Oficina de protección al usuario y el Dr. Luis Alfonso Hoyos Cartagena- Director administrativo de la Caja de Compensación Familiar Comfacor.

En el desarrollo del evento, se presentaron conferencias con temas relevantes a la atención al ciudadano, así:

- Dra. Valentina Aceros.
Asesora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP
TEMA: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Dra. Lina María Moncaleano.
Coordinadora de herramientas para servir DNP
TEMA: Herramientas de servicio
- Dr. Juan Carlos González Bacca.
Especialista en Gerencia del Servicio al Cliente- Formación Activa
TEMA: Gestión de quejas y reclamos
- Dra. Lina María Moncaleano
Coordinadora de herramientas para servir DNP
TEMA: Taller de Protocolos de Servicio y Accesibilidad
- Dr. Carlos Enrique Salazar Muñoz.
Director de Investigaciones de Protección de Datos Personales SIC
TEMA: Habeas Data
- Dr. Camilo Alberto Enciso Vargas.
Secretaria de transparencia de la presidencia de la Republica
TEMA: Ley transparencia
- Dra. Ángela Garzón Orjuela.
Jefe de mercadeo COMFACOR
TEMA: Creación del Valor Agregado
- Dr. Héctor Javier Rodríguez Uribe.
Subdirector de Planeación de COMFANDI
TEMA: Indicadores
- Dra. Lida Regina Bula.
Jefe Oficina Jurídica SSF
TEMA: Generalidades del Subsidio Familiar

Asi mismo, Se realizo la elección de la próxima sede del viii encuentro nacional año 2016, con la presentación de una sola propuesta, donde La caja de Compensación Familiar de la Guajira, y al fue escogida como la anfitriona para el año 2016.

Dando cumplimiento de la resolución 738 del 16 septiembre de 2014, se realizó la elección del nuevo comité de atención e interacción con el ciudadano 2016, se presentaron los postulantes por zonas y mediante votación de las cajas participantes, se escogió el nuevo comité, el cual quedó integrado de la siguiente manera:

Zona Costa Atlántica:	COMFAMILIAR ATLANTICO. Manuel de los Ríos, Total de Votos: 8
Zona Eje Cafetero:	COMFENALCO CARTAGENA. Augusto del Río, Total de votos: 2
Zona Sur Occidente:	COMFENALCO ANTIOQUIA. Manuela Díaz Mesa, Total de votos: 3
Zona Tolima y Huila:	COMFANDI. Tatiana Osorio, Total de votos: 3
Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá:	CAFAM. Anne María Crepie, Total de votos: 3
Zona Llanos Orientales y Putumayo:	COMFAMILIAR PUTUMAYO. Hernando Alvarado, Total de votos: 3
Zona Santanderes y Arauca:	COMFAORIENTE. Davi Leandro Julio Puerto, Total de votos: 5



Cordialmente,

DIANA KARIME VELEZ

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectado: LIZA VIRGINIA ROJAS CARRASCAL
Profesional Universitario

Bogotá, enero de 2016.