



**SUPERINTENDENCIA
DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

En el marco de la Política del modelo de planeación y gestión: Transparencia, participación y servicio al ciudadano, la Superintendencia del Subsidio Familiar programa estrategias para la lucha contra la corrupción, con el fin de orientar su gestión hacia la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia, brindando espacios para que la ciudadanía participe y se informe del quehacer de nuestra entidad.

Superintendencia del Subsidio Familiar

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

2014



MinTrabajo
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MARÍA DEL PILAR GONZÁLEZ MORENO
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

MARTHA LUCIA CARDONA BISVAL
SECRETARIA GENERAL

ZOILO URBINA CONTRERAS
JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

LIDA REGINA BULA NARVÁEZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

NORBERTO AGUDELO VALENCIA
JEFE OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

SANDRA MILENA LOPERA FORERO
JEFE OFICINA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DIANA MARINA VÉLEZ VÁSQUEZ
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA GESTIÓN

LUIS ÁNGEL CARMONA FITZGERALD
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS
ESPECIALES

EDGAR MARROQUÍN PUENTES
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ESTUDIOS
ESPECIALES Y LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Consolidación y elaboración

Zoilo Urbina Contreras
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Paola Andrea Ramírez Arias
Profesional Especializada
Oficina Asesora de Planeación

EDICIÓN
JOHN GAVIRIA MARÍN

Asesor Prensa

2014

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
MARCO LEGAL.....	4
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	5
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
FUNCIONES INSTITUCIONALES	6
VALORES ÉTICO CORPORATIVO (CÓDIGO DE ÉTICA RESOLUCIÓN 0310 DE 2007).....	6
VALORES.....	7
COMPONENTES METODOLOGÍCOS Y PLAN DE TRABAJO	8
1. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	8
2. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	14

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los Decretos 2595 y 2596 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar asume los cambios generados en su nueva estructura y funciones. Esta nueva estructura y funciones fortalecen 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.

En cuanto a la estrategia anticorrupción del Plan Nacional de Desarrollo “**PROSPERIDAD PARA TODOS**”, la cual busca que todos los recursos lleguen al ciudadano, y que las actuaciones de cada uno de los miembros del estado conlleve 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, también 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.

De acuerdo a lo anterior y para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar busca un fortalecimiento de sus funciones, al programar actividades para mitigar y reducir los riesgos de corrupción en la entidad. Así mismo, define acciones que fortalecerán 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 de participación ciudadana donde se dan a conocer las funciones y servicios que son de competencia de la entidad.

De esta forma, para el presente documento denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han diseñado los siguientes cuatro componentes como estrategias para continuar con la labor de lucha contra la corrupción.

Estos componentes son:

-Primer componente - Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo: Desde la vigencia 2013, la Superintendencia del Subsidio Familiar determinó una política institucional anticorrupción, que brinda 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.. Para 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 - Estrategia Antitrámites: En la vigencia anterior, la Superintendencia del Subsidio Familiar elaboró un diagnóstico que permitió la identificación de sus trámites internos y externos y realizó el análisis normativo de los trámites obligatorios vigentes para la entidad. El reto para el presente año, será la actualización de los trámites existentes, así como 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 que cuenta la entidad.

-Tercer componente - Rendición de cuentas: En la vigencia 2013, la Superintendencia del Subsidio Familiar desarrolló una agenda de trabajo para fortalecer el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, este trabajo fue adelantado a través de diferentes canales de comunicación, incluyendo medios virtuales. Para la presente vigencia, 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 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: De igual manera, durante la pasada vigencia, la Superintendencia del Subsidio Familiar buscó 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.

OBJETIVO

Elaborar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, atendiendo lo señalado en la Ley 1474 de 2011 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.

4

ALCANCE

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

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 1437 de 2011, Artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- 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.
- Decreto 2482 de 2012. Modelo de Planeación y Gestión.
- Resolución 0310 De 2007 Código de Ética de Superintendencia del Subsidio Familiar

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- Misión

La Superintendencia del Subsidio Familiar es una entidad estatal del orden nacional cuya razón de ser es garantizar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control, el eficaz funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar.

Garantizar, de acuerdo con la Ley y las normas vigentes, la ampliación de la cobertura del Sistema de Subsidio Familiar y la calidad de los servicios que prestan las Cajas de compensación, en especial a la población de medianos y bajos ingresos, en aplicación de los principios de universalidad y solidaridad.

- Visión

La Superintendencia del Subsidio Familiar tendrá en 10 años un posicionamiento en tecnología y atención al usuario, logrando un alto impacto social a través de sus funciones de inspección, vigilancia y control a las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Fortalecer las labores de Inspección Vigilancia y Control de la Superintendencia del Subsidio Familiar sobre las Cajas de Compensación Familiar, con el fin de mitigar los riesgos sobrevenientes al Sistema del Subsidio Familiar.
- Elaborar, implementar y ejecutar los planes y proyectos institucionales, para que se integren adecuadamente al PND y a los demás planes sectoriales del Gobierno nacional, propendiendo por el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
- Fortalecer y modernizar la estructura de la Entidad hacia el mejoramiento del desempeño organizacional para responder de forma efectiva y eficiente a sus demandas y obligaciones.
- Velar porque las entidades vigiladas permitan en forma ágil la afiliación de empresas y sus trabajadores al SSF, la formalización y suministro a los usuarios de la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen.
- Evaluar los planes, programas, proyectos de las Cajas de Compensación Familiar y realizar estudios especiales con el fin de direccionar los servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar.

6

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.

VALORES ÉTICO CORPORATIVOS (CÓDIGO DE ÉTICA RESOLUCIÓN 0310 DE 2007)

- El manejo transparente de los recursos del Sistema de Subsidio Familiar, asegura la cobertura y calidad de los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar.
- El sentido de pertenencia y de compromiso institucional de todos los colaboradores orienta el buen desarrollo de sus funciones.
- 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.

- Es de interés de la entidad, orientar al usuario acerca de los derechos que le confiere el Sistema de Subsidio Familiar y la manera idónea de ejercerlos, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje central de este entorno de control.
- La Superintendencia del Subsidio Familiar se esfuerza por mostrar resultados óptimos y permanentes ante la ciudadanía en general, buscando la protección de los bienes públicos y la correcta rendición de sus cuentas.
- La gestión de los colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es objetiva, imparcial y basada en la normatividad, directrices y procedimientos Institucionales.

7

VALORES

Los valores que identifican a la Superintendencia del Subsidio Familiar son:

-**IMPARCIALIDAD:** nuestros funcionarios ejercen sus actividades de forma imparcial con criterios técnicos y normativos, es decir no tienen prevenciones a favor ni en contra de las personas que no le permitan juzgar o proceder con rectitud.

-**LEALTAD:** Fundamentamos nuestras acciones en la LEALTAD para con la entidad, nosotros, los compañeros, nuestro trabajo y los afiliados y beneficiarios del Sistema del Subsidio Familiar, en busca del cabal cumplimiento de la misión Institucional.

-**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.

-**RESPONSABILIDAD:** El mejoramiento continuo de la Superintendencia del Subsidio Familiar se basa en la responsabilidad, manteniendo nuestra capacidad para reconocer y hacernos cargo de las consecuencias de nuestros actos.

-**COMPROMISO:** El grado de compromiso de cada uno de los miembros de la Superintendencia del Subsidio Familiar, será reflejo de su gestión, sosteniéndonos en la obligación contenida, la palabra dada, la fe empeñada.

-TRANSPARENCIA: Las actuaciones serán públicas, abiertas y de conocimiento general que permitan a la población reconocernos como una entidad transparente, dispuesta a ser observada por las demás instituciones de control y la ciudadanía en general, que garanticen el buen manejo de los recursos y el impacto social de nuestra gestión.

-RESPETO: La sana convivencia dentro de la Superintendencia del Subsidio Familiar se fundamenta en el respeto permanente entre los colaboradores y usuarios, por lo que reconocemos la legitimidad del otro para ser distintos.

-SERVICIO: El buen servicio prestado por la entidad se refleja en la satisfacción de los usuarios del Sistema del Subsidio Familiar.

-PROBIDAD: Los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar demuestran en todas sus actuaciones su integridad en el obrar.

-SOLIDARIDAD: En la entidad ponemos al servicio de los demás los conocimientos adquiridos contribuyendo al logro de una mejor gestión.

COMPONENTES METODOLÓGICOS Y PLAN DE TRABAJO

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

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
2. Las medidas anti-trámites.
3. La rendición de cuentas
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En este componente, se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad permitiendo, a su vez, la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados

a prevenirlos o evitarlos. Es así como para el 2014, 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.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Componente	Objetivos del componente	Actividades	Productos/ Metas	Fechas	Responsables
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Desarrollar las acciones que permitan el cumplimiento del Decreto 2641 de 2012	Elaboración del Plan Anticorrupción de acuerdo a la Metodología de Secretaría Transparencia de Presidencia de la República.	Plan elaborado y aprobado por las dependencias	31 de enero	La OAP realizará el plan y las dependencias lo aprueban.
		Publicación del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano	Publicación Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano	31 de enero	Asesor Prensa
	Identificación y seguimiento de los riesgos de corrupción y el diseño de la política de Administración de riesgos de corrupción	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Correo electrónico enviado a todos los funcionarios	A 7 de febrero	Asesor Prensa
		Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Listado de asistencia y/o acta de reunión	A 28 de febrero	OAP, Secretaría General, así como todas las dependencias de la Entidad
		Socialización del mapa de riesgos de corrupción actualizado 2014	Correo electrónico enviado a todos los funcionarios	A 31 de marzo	Asesor Prensa
		Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Formato de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	A 31 de diciembre	OAP con la información reportada por la Secretaría General, así como todas las dependencias incluidas en el mapa de riesgos
		Publicación al seguimiento del Mapa de Riesgos	Correo electrónico enviado a todos los funcionarios	A 31 de Enero de 2015	Asesor Prensa

2. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Para el desarrollo del componente “Estrategia Antitrámites”, la Superintendencia del Subsidio Familiar buscará facilitar el acceso a los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a nivel nacional a sus servicios, mediante

la modernización tecnológica que permita mayor eficacia, eficiencia y efectividad de sus procedimientos. La actualización de los trámites existentes, así como 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 que cuenta la entidad.

10

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Componente	Objetivos del componente	Actividades	Productos/ Metas	Fechas	Responsables
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la SSF, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos	Coordinar la elaboración y desarrollo del Plan de trabajo Estrategia Antitrámites que contenga actividades de actualización de los trámites de la entidad	Acta de trabajo con las acciones y compromisos a desarrollar	A junio	Dependencias misionales, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría General
		Remitir el plan de trabajo y el desarrollo de las actividades a la OAP	Plan de trabajo y actividades desarrolladas	A junio	Oficina Asesora Jurídica

3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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 Asesor de Prensa (en lo que sea de su competencia) y la Oficina Asesora de Planeación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	FECHAS	RESPONSABLES
DEFINIR LA PROGRAMACIÓN DE TEMAS PARA COMUNICAR A LA CIUDADANIA	PLAN DE TEMAS DEFINIDOS	28 DE FEBRERO	COORDINA EL ASESOR DE PRENSA Y LA JEFE DE PROTECCIÓN AL USUARIO CON LAS DEPENDENCIAS MISIONALES
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 1	CANAL INSTITUCIONAL	I SEMESTRE	PRENSA Y PROTECCIÓN AL USUARIO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 2	CANAL INSTITUCIONAL	I SEMESTRE	PRENSA Y PROTECCIÓN AL USUARIO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 3	CANAL INSTITUCIONAL	I SEMESTRE	PRENSA Y PROTECCIÓN AL USUARIO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 4	CANAL INSTITUCIONAL	I SEMESTRE	PRENSA Y PROTECCIÓN AL USUARIO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 1	TWITTER Y FACEBOOK	I SEMESTRE	ASESOR DE PRENSA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 2	TWITTER Y FACEBOOK	I SEMESTRE	ASESOR DE PRENSA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 3	TWITTER Y FACEBOOK	I SEMESTRE	ASESOR DE PRENSA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 4	TWITTER Y FACEBOOK	I SEMESTRE	ASESOR DE PRENSA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 1	CHAT	I SEMESTRE	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 2	CHAT	I SEMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 3	CHAT	I SEMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES
COMUNICAR A LA CIUDADANIA TEMA 4	CHAT	I SEMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF
INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN			
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN PARCIAL	PÁGINA WEB	I TRIMESTRE	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN PARCIAL	PÁGINA WEB	I TRIMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
SEMINARIO ACTUALIZACIÓN NORMATIVA ACERCA DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR PARA LOS CONSEJEROS DIRECTIVOS DE LAS CCF	CONFERENCIA (PRESENCIAL)	II TRIMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES
SEMINARIO ACTUALIZACIÓN NORMATIVA ACERCA DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR PARA LOS ABOGADOS DE LA SSF Y DE LAS CCF	CONFERENCIA (PRESENCIAL)	II SEMESTRE	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	FECHAS	RESPONSABLES
SEMINARIO ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONFERENCIA (PRESENCIAL)	II SEMESTRE	JEFE OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN PARCIAL	PÁGINA WEB	II TRIMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN PARCIAL	PÁGINA WEB	II TRIMESTRE	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIADAS ESPECIALES
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN PARCIAL	PÁGINA WEB	II TRIMESTRE	SECRETARIO GENERAL
COMUNICAR A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN GENERAL	AUDIENCIA PÚBLICA, TELECONFERENCIA, PÁGINA WEB Y CORREO INTERNO.	II SEMESTRE	SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR
INCENTIVOS Y SANCIONES			
Continuar con la Campaña de sensibilización de los servidores públicos frente a la implementación del modelo integrado de planeación y gestión,	CORREO ELECTRONICO	28 DE FEBRERO	ASESOR DE PRENSA
Promoverá el reconocimiento del área o grupo interno de trabajo de la entidad, caracterizado entre todos los funcionarios por su eficiencia administrativa y contribución explícita a la implementación de la política cero (0) papel y plan de acción de gobierno en línea, mediante la publicación oportuna de información sobre su gestión y temas de interés en la página web institucional (www.ssf.gov.co).	CORREO ELECTRONICO Y/O CARTELERA, PRESENCIAL	DE FEBRERO A OCTUBRE	SECRETARIO GENERAL Y COORDINADOR DE RECURSOS FISICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL
Divulgará al interior de la entidad las buenas prácticas de gestión documental de los servidores de la entidad orientadas al cuidado, manejo y conservación de los archivos generados en desarrollo de la gestión, en aras de fortalecer el programa de gestión documental.	CORREO ELECTRONICO, CARTELERA, PRESENCIAL (AUDITORIO)	DE FEBRERO A OCTUBRE	SECRETARIO GENERAL Y COORDINADOR DE RECURSOS FISICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente estratégico del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano, 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.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Componente	Objetivos	Actividades	Productos/ Metas	Fechas	Responsables
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Ajustar, legalizar y optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Procedimientos y procesos aprobados y corregidos en Isolución	A Marzo	Oficinas: Protección al Usuario y Asesora de Planeación
		Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Entidad en sus canales de atención al ciudadano. Publicar informes en el Portal Corporativo	Informe trimestrales presentados y publicados	Los 5 primeros días del mes siguiente a finalizado el trimestre	Oficinas: Protección al Usuario y Asesor Prensa
		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.	Informe y Comunicación	a) 10 de Abril	Oficina de Protección al Usuario
				b) 30 junio	
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.	Publicación en la Cartelera Institucional y Portal Corporativo	A 31 de Marzo	Oficinas: Protección al Usuario y Asesor Prensa		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Promocionar y hacer visibles los canales de atención a la participación ciudadana que existe en la entidad, mediante las actividades de difusión	Actividades de difusión realizadas	I semestre II semestre	Oficina Protección al Usuario y Prensa

SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las actividades estará a cargo de las Oficinas Asesora de Planeación y de Control Interno.