

Por favor cite este número para hacer referencia a esta Circular:

2-2017-006807

Bogotá D.C., 17 de julio de 2017 09:10

Circular Externa No: 2017-00005

Destino : DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COLABORADORES DE DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y EN GENERAL TODAS LAS OFICINAS QUE BRINDEN ATENCIÓN AL CLIENTE

De : José Leonardo Rojas Díaz
Superintendente del Subsidio Familiar (e)

Asunto: IX ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO Y ELECCION COMITÉ TECNICO 2018

Atento saludo,

En desarrollo de las funciones asignadas a la Oficina de Protección al Usuario en el Decreto 2595 de 2012, en el artículo 9 numerales 1° y 5°: "Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que éstas constituyan administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo" y "Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones", y con el fin de velar por el cumplimiento de las normas y principios relacionados con la eficiencia, eficacia, solidaridad y gestión de las Cajas de Compensación Familiar frente a la atención e interacción con los ciudadanos y usuarios, esta Superintendencia convoca de manera especial, a los jefes de la Oficina de Atención al Usuario, colaboradores de los Departamentos de Subsidio, Planeación y en general a las oficinas que brindan atención al ciudadano en las Cajas de Compensación Familiar, a participar en el "IX ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO" que tendrá lugar en la ciudad de Barranquilla, Departamento del Atlántico, en el Centro Recreacional Turipaná de la Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO, los días 9, 10 y 11 de agosto de 2017.

Esperamos que las Cajas de Compensación Familiar deleguen al menos dos (2) colaboradores para asistir a este Seminario, quienes serán los responsables de multiplicar la información, compartiendo las experiencias y conocimientos adquiridos durante el evento.

AGENDA

MIÉRCOLES 9 DE AGOSTO

12:00 m a 1:00 pm	Arribo y registro
1:00 pm a 2:00 pm	Almuerzo
2:30 pm a 3:30 pm	Instalación del evento a cargo del Superintendente del Subsidio Familiar (E) Doctor José Leonardo Rojas Díaz y del Director de la Caja de Compensación Comfamiliar Atlántico, Doctor Jairo Certain Duncan.
3:30 pm a 4:30 pm	Cómo implementar un proyecto cultural en una organización Doctora ROCÍO LIÉVANO (<i>COMPENSAR</i>)
4:30 pm a 6:00 pm	Experiencia de Servicio Doctoras PAULA AYALA y LAURA GALVIS (<i>AVIANCA</i>)
07:00:00 p.m.	Cena Inaugural

JUEVES 10 DE AGOSTO

06:30 a.m. a 7:30 a.m.	Desayuno
08:00 a.m. a 10:00 a.m.	La naturaleza humana del servicio Señor GIOVANNI CABRERA TURIZO (<i>Fundación para la Formación y el Desarrollo del Carácter</i>)
10:00 a.m. a 10:30 a.m.	Refrigerio
10:30 a.m. a 12:00 m.	Medición de satisfacción y experiencia Doctor MAURICIO SEPULVEDA (<i>COLSUBSIDIO</i>)
12:00 m. a 1:30 p.m.	Almuerzo
2:00 p.m. a 3:00 p.m.	Historia del Sistema del Subsidio Familiar Doctora LIDA BULA (<i>JEFE OFICINA JURÍDICA DE LA SSF</i>)
3:00 p.m. a 4:30 p.m.	Elección Comité 2018 y sede seminario a realizarse en el 2018
4:30 a 4:45 p.m.	Refrigerio
4:45 a 6:00 pm	Continuación elección.

VIERNES 11 DE AGOSTO

06:30 a.m. a 7:30 a.m.	Desayuno
08:30 a.m. a 10:30 a.m.	Lenguaje claro Doctora KARLA NEIRA (<i>DNP</i>)
10:30 am a 10:45 am	Refrigerio
10:45 am a 12:00 m	Cultura del servicio enfoque diferencial Doctora KARLA NEIRA (<i>DNP</i>)
12:00 a.m. a 1:30 a.m.	Almuerzo
2:00 p.m. a 3:30 p.m.	Metodología para el mejoramiento integral del Sistema de Servicio al Ciudadano Doctora KARINA TAPIA (<i>DNP</i>)
3:30 p.m. a 4:00 p.m.	Refrigerio
4:00 p.m. a 5:30 p.m.	Análisis cualitativo y cuantitativo de información de cliente

06:00 p.m.

Doctora *DIANA CAROLINA OCHOA* (COMPENSAR)
Cena
Clausura y entrega de certificados de asistencia al evento

SABADO 12 DE AGOSTO RETORNO CENTRO VACACIONAL -AEROPUERTO

ELECCIÓN COMITÉ TÉCNICO 2018

En cumplimiento de la Resolución No 583 de 2009 "Por medio del cual se crea el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano", en su artículo tercero, establece que "el periodo de los integrantes del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano por parte de las Cajas de Compensación Familiar será de un (1) año", se realizará en desarrollo de la agenda del Seminario la elección del Comité 2018. Se adjuntan los formatos para este proceso de elección: Uno, el formato de autorización por parte del Director Administrativo de la Caja y el interés para ser miembro del Comité Técnico periodo 2018. Y el segundo, autorización para votación del representante.

Así mismo, se anexa el formato de postulación para la Caja de Compensación que quiera postularse como próxima sede del encuentro "X SEMINARIO DE ATENCION E INTERACCION CON EL CIUDADANO " a realizarse en el año 2018.

INSCRIPCIÓN E INFORMES

Las inscripciones para el seminario se realizarán a partir de la fecha de publicación de esta Circular hasta el 31 de julio de 2017, y para el efecto se pueden comunicar con los siguientes colaboradores de la Caja de Compensación COMFAMILIAR ATLÁNTICO:

Centro Vacacional Villas de Turipaná
Tel (5) 3177220 (directo)
(5) 3207300 Extensiones 3805-3808
Celular: 3024258292
Correo: reservasvillas@comfamiliar.com.co
Encargadas de reservas: Merly González-Paola Maldonado-Darline Redondo.

Hotel Isla Verde
Tel (5) 3177060 (directo)
(5) 3207300 ext 3900-3901
Celular: 3042197033
Correo: reservashotel@comfamiliar.com.co
Encargadas de reservas: Maria Castillo y Celia Molina

Información adicional Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al número 3487800, funcionarios Liza Rojas Carrascal, extensión 7769 y Gerardo Echeverry, extensión 7849.

Nota: La logística del evento estará a cargo de la Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO que será responsable de la oferta mercantil y condiciones

de viaje. Se adjuntan las tarifas de transporte, hospedaje y alimentación las cuales deberán ser coordinadas con dicha Corporación. Se adjunta la propuesta.

Agradezco su atención

Atentamente,

Elaboró: Liza Virginia Rojas Carrascal

Revisó: Diana Karime Vélez Gonzalez
María Teresa Zúñiga Escobar

JOSE LEONARDO ROJAS DIAZ
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN
DE PROYECTOS

Copia en papel auténtica de documento electrónico.

Documento firmado digitalmente