

Circular Externa No: 0005 - 18 JUL 2018

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 : JOSE LEONARDO ROJAS
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Asunto: X ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO Y ELECCIÓN COMITÉ TÉCNICO PARA EL 2019.

Texto:

Atento saludo,

En desarrollo de las funciones exigidas 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 en aras 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 Cliente, 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 "X ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO" que tendrá lugar en el Municipio de Chachagüi del Departamento de Nariño, en el Centro Recreacional Chachagüi de la Caja de Compensación Familiar COMFANARIÑO, los días 5 al 7 de septiembre de 2018.

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

AGENDA

MIÉRCOLES 5 DE SEPTIEMBRE

- | | |
|-----------------------|--|
| 12:00 m a 1:00 p.m. | Llegada y registro |
| 1:00 p.m. a 2:30 p.m. | Almuerzo |
| 2:30 p.m. a 3:30 p.m. | Instalación del evento a cargo del Superintendente Subsidio Familiar Dr. José Leonardo Rojas Díaz y del Director de la Caja de Compensación Familiar Nariño, Dr. Luis Carlos Coral Rosero. |
| 3:30 p.m. a 5:30 p.m. | Manejo de clientes difíciles.
Dr. Jaime Sarmiento F. |
| 5:30 p.m. a 7:00 p.m. | Cena inaugural |



JUEVES 6 DE SEPTIEMBRE

- 06:30 a.m. a 7:40 a.m. Desayuno
- 08:00 a.m. a 10:00 a.m. **Satisfacción en el servicio al cliente interno y externo enfocado al ser.**
Sacerdote Andrey Torres
- 10:00 a.m. a 10:15 a.m. Refrigerio
- 10:15 a.m. a 12:00 m. **Innovación del servicio; por medio de la inclusión de la diversidad.**
Dra. Maria Luisa Zapata Trujillo
- 12:00 m. a 1:30 p.m. Almuerzo
- 1:30 p.m. a 4:30 p.m. **Gobierno de datos.**
Dr. Carlos Alberto Agudelo. (Refrigerio intermedio)
- 4:30 p.m. a 5:30 pm Elección: comité 2019 y sede seminario 2019

VIERNES 7 DE SEPTIEMBRE

- 06:30 a.m. a 7:40 a.m. Desayuno
- 08:00 a.m. a 10:00 a.m. **Pirámide de la felicidad laboral.**
Dr. Hildemaro Infante.
- 10:00 a.m. a 10:15 a.m. Refrigerio
- 10:15 a.m. a 12:30 m **Buenas prácticas en el Servicio al Cliente.**
Cajas de Compensación Familiar postuladas
- 12:30 p.m. a 2:00 p.m. Almuerzo
- 2:00 p.m. a 4:30 p.m. **Fidelización: 25 años en el Sistema de Subsidio Familiar.**
Dra. Lida Bula
- 4:30 p.m. a 5:30 p.m. Entrega de certificados
- 08:00 p.m. Clausura y cierre del evento

SABADO 8 DE SEPTIEMBRE (RETORNO)

ELECCIÓN COMITÉ TÉCNICO PARA EL 2019

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 realizara en desarrollo de la agenda del Seminario la elección del Comité 2019. 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 2019. 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 "XI SEMINARIO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO" a realizarse en el año 2019.

INSCRIPCIÓN E INFORMES

Las inscripciones para el seminario se realizarán a partir de la fecha de publicación de esta Circular hasta el 24 de agosto de 2018, y por el cual se pueden comunicar con los siguientes colaboradores de la Caja de Compensación COMFANARIÑO:

Centro Recreacional Un Sol Para Todos Venta de Servicios

Tel: 7230206 Ext: 1212

Línea directa: 7297792 – 7297743

Celular: 3183644463 – 3154058634

Correo: atención.cliente@comfamiliarinarino.com

Contacto: Stella Mora y Sonia Nohemí Enríquez

Tel: PBX. 7230206 Ext: 3059

Celular: 3105202848

Correo: injo2824@gmail.com

Contacto: Ingrid Calvache

Agencia de Viajes

Tel: 7236481 – Ext: 2013

Celular: 3155789228 – 3148207486

Correo: turismo.social@comfamiliarinarino.com

Contacto: Jenny Bravo

Información adicional Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al número 3487800, Funcionarios María Fernanda Marín, extensión 7927 y Carlos Arturo Arregoces, extensión 7777.

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

Agradezco su atención

Atentamente,

José Leonardo Rójas Díaz
Superintendente Del Subsidio Familiar

Elaboró: María Fernanda Marín Vásquez
Revisó: Diana Karime Vélez González
V.B.