

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GENERALES

N°	Objetivos Institucionales	Compromisos generales	Indicador	Fecha Inicio- fin del/mes/a	Actividades	Peso ponderado	Avance		% Cumplimiento indicador 2º Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias	
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre				Descripción	Ubicación
1		Administrar eficientemente los servicios de atención con que cuenta la Familia del Barrio en la ciudadanía a nivel nacional, en pro de la defensa y protección de los derechos de los usuarios del sistema de salud, como de los ciudadanos en general; Fortaleciendo la capacidad de los requerimientos y diagnóstico de los requerimientos de la población y poder ser un canal de atención para poder atender las demandas sobre los distintos temas que se tratan.	POPA, Transferencia POBA Reservas	01/01/2017 31/12/2017	Apoyar a la Superintendencia del Subsidio Familiar para el manejo y uso adecuado de los recursos en las Clínicas de Compensación Familiar. Transferir los canales de atención de la Clínica de Control y CMI.	20%	50%	50%	0%	0%			
2		Entregar un informe trimestral sobre el seguimiento al Programa de Atención y de Atención al Ciudadano 2014 y más a los riesgos de la competencia.	Informes de seguimiento entregados al programa	01/01/2017 31/12/2017	Dejar cumplido a la competencia en el Programa de Atención y de Atención al Ciudadano 2017.	20%	25%	75%	0%	0%			
3	(VCI) Implementar Buenas Prácticas en la realización de la Inspección, Vigilancia y Control a las emba Vigiladas	Llevar un control de satisfacción del servicio.	Numero de encuestas aplicadas	01/01/2017 31/12/2017	Conocer la evaluación de la atención de los servicios y canales de atención ofrecidos por la entidad. Aplicar una encuesta anual que evalúe la satisfacción del servicio prestado a las Clínicas de Compensación Familiar para ser las Superintendencia del Subsidio Familiar.	20%	50%	50%	0%	0%			
4		Realizar un informe de gestión y seguimiento de los servicios de atención brindados por el CPJA, a fin de conocer las inquietudes presentadas por la ciudadanía, generando así respuestas oportunas y/o desmenuzadas a los requerimientos.	Informes realizados/ Informes programados	01/01/2017 31/12/2017	Realizar un informe trimestral con los POBA, transferidos a través de las distintas canales de atención manejados por la Clínica de Protección al Usuario. Participación activa en las mesas a nivel nacional. Soporte de la Red de Asistencia e Informe de cada evento. Realizar actividades de difusión de los servicios de atención en las Clínicas de Compensación Familiar y en las Clínicas de Atención de la OPU. Elaborar propuestas de programas de eventos programados para la atención al usuario.	20%	50%	50%	0%	0%			
5		Participar en las ferias y/o eventos a nivel nacional del Servicio al Ciudadano atendiendo los requerimientos de la ciudadanía y/o conocer los servicios de la entidad.	Ferias y/o eventos Asistidos/ Ferias y/o eventos programados	01/01/2017 31/12/2017	Realizar actividades de difusión de los servicios de atención en las Clínicas de Compensación Familiar y en las Clínicas de Atención de la OPU. Elaborar propuestas de programas de eventos programados para la atención al usuario.	20%	20%	80%	0%	0%			
Constatado con base al descriptor de cumplimiento (CPS) adicional. Describir los compromisos generales (desarrollados)						100%							

FECHA: 04 de febrero de 2017
 UBICACIÓN: 2017

Firmado por: *Joselyne Riquelme Gallardo*
 CARGO: Jefa de Seguimiento y Evaluación

Firmado por: *Concepción Rojas*
 CARGO: Jefa de Seguimiento y Evaluación

Firmado por: *Andrés Rojas*
 CARGO: Jefe de Oficina

N°	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha Inicio- fin dd/mm/aa	Actividades	Paso ponderado	Avance		% Cumplimiento año	Resultado
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre		
1		Administrar eficientemente los recursos de personal en el área de la Superintendencia del Subsidio Familiar para atención a la ciudadanía a nivel nacional, en pro de la defensa y protección de los derechos de los usuarios del sistema de subsidio familiar en pro de los ciudadanos beneficiarios. Promover el seguimiento y diagnóstico de los requerimientos de la población y poder ser un canal dentro de la entidad generando alertas sobre los distintos temas que se tratan.	PORS Tramitado/ PORS Recibidos	01/01/2017 31/12/2017	Ayudar a la Superintendencia del Subsidio Familiar para el manejo y uso adecuado de los buzones virtuales instalados en las Cajas de Compensación Familiar	20%	50%	50%	0%	0%
2		Elaborar un informe trimestral sobre el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 y Mapa de riesgos Anticorrupción.	Informes de seguimiento Informes de seguimiento Programados	01/01/2017 31/12/2017	Realizar el cumplimiento a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017	20%	25%	75%	0%	0%
3	(VIC) Implementar Buenas Prácticas en la realización de la Inspección, Vigilancia y Control a los entes Vigilados	Llevar un control de satisfacción del servicio	Numero de encuestas aplicadas	01/01/2017 31/12/2017	Conocer la evaluación de nuestro usuario para mejorar nuestros servicios y canales de atención ofrecidos por la entidad Aplicar una encuesta anual que evalúa la satisfacción del servicio prestado a las Cajas de Compensación Familiar por parte de las Aízas de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Tener un informe detallado con las respectivas alertas y/o recomendaciones.	20%	50%	50%	0%	0%
4		Realizar un informe de gestión y análisis estadístico de los canales de atención manejados por la OPIJ, a fin de conocer los requerimientos generados las respectivas alertas y/o recomendaciones a que de lugar.	Informes realizados/ Informes programados	01/01/2017 31/12/2017	Participación activa en las Reúns a nivel nacional. Soporte de estado de asistencia e informe de cada evento. Realizar un informe trimestral cuantitativo y cualitativo de las POIRS tramitadas a través de los distintos canales de atención, así como de la Oficina de Protección al Usuario.	20%	50%	50%	0%	0%
5		Participar en las ferias y/o eventos a nivel nacional del Suroeste al Ciudadano atendiendo oportunamente a la ciudadanía dando a conocer los servicios de la entidad	Ferias y/o eventos Ferias y/o eventos programados	01/01/2017 31/12/2017	Realizar actividades de difusión de los servicios de la SSIF en los Centros de Atención al Ciudadano de las CCAJ (eventos, ferias y/o jornadas) de sensibilización de la OPIJ. Elaborar propuesta de programación de eventos programados para la participación de la OPIJ durante la vigencia.	20%	20%	80%	0%	0%
Total						100%			0%	0%

Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos generales adicionales)

FECHA
VIBENCA
15 de febrero de 2017
2017

Janeth Restrepo Galindo
GRS SIDA JUANITA RESTREPO GALINDO
Firma del Supervisor Jurídico

Diana Karine Veléz González
DIANA KARINE VELÉZ GONZÁLEZ
Firma del Quereño Público

Aguarés
17/02/2017