

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

Circular Externa No: 2015-00002
Destino : DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COLABORADORES DE DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO, COLABORADORES DE ÁREAS DE PLANEACIÓN Y EN GENERAL TODAS LAS OFICINAS QUE BRINDEN ATENCIÓN AL CLIENTE. SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR
De : Griselda Janeth Restrepo Gallego
Asunto: VII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Atento saludo,

De conformidad con lo establecido en el numeral 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, "*Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le competen aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación*" 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 afiliados y no afiliados, esta Superintendencia convoca de manera especial, a los jefes de 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 SEMINARIO "*VII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO*" el cual se desarrollará en el municipio de San Antero, Departamento de Córdoba del 26 al 28 de Agosto de 2015.

Esperamos contar con la participación de mínimo dos (2) personas delegadas de cada Caja de Compensación Familiar, quienes serán los responsables de multiplicar la información compartiendo las experiencias y conocimientos adquiridos durante el encuentro.

A continuación se hace relación de la programación prevista para el seminario:

AGENDA

Miércoles 26 de agosto 2015

HORARIO	DESCRIPCIÓN
8:00 a 12:00 pm	Registro.
12:00 a 2:00 pm	Almuerzo.
2:30 a 3:30 pm	Instalación Dra. Griselda Janeth Restrepo G.
3:30 a 3:45 pm	Coffe Break.
3:45 a 6:00 pm	Conferencias Tema: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Conferencista: Juan Carlos Rodríguez Arana. Director del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Departamento Nacional de Planeación DNP Tema: Herramientas para servir Conferencista: Lina María Moncaleano Cuellar. Coordinadora de Herramientas para Servir Departamento Nacional de Planeación DNP
6:00 a 8:00 pm	Cena.

Jueves 27 de agosto 2015

HORARIO	DESCRIPCIÓN
6:00 a 8:00 am	Desayuno
8:00 a 10:00 am	Conferencia Tema: Gestión de Quejas y Reclamos Conferencista: Juan Carlos González Bacca. Especialista en Gerencia de Servicio al Cliente Formación Activa
10:00 a 10:15 am	Coffe Break
10:15 a 12:00 pm	Conferencia Tema: Taller de protocolos de servicio y accesibilidad Conferencista: Lina María Moncaleano Cuellar. Coordinadora de Herramientas para Servir Departamento Nacional de Planeación DNP
12:00 a 2:00 pm	Almuerzo
2:00 a 3:00 pm	Conferencia Tema: Habeas Data. Conferencista: María Claudia Caviedes Mejía. Asesora del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales Superintendencia de Industria y Comercio SIC

Jueves 27 de agosto 2015

HORARIO	DESCRIPCIÓN
3:00 a 4:00 pm	Conferencia Tema: Ley de Transparencia. Conferencista: Camilo Alberto Enciso Vargas. Secretario de Transparencia Secretaria de Transparencia – Presidencia de la Republica .
4:00 a 4:15 pm	Coffe Break.
4:15 a 6:00 pm	Conferencia Tema: Creación del valor agregado. Conferencista: Ángela Garzón Orjuela. Jefe de Mercadeo CCF Comfactor.
6:00 a 8:00 pm	Cena.

Viernes 28 de agosto 2015

HORARIO	DESCRIPCIÓN
6:00 a 8:00 am	Desayuno.
8:00 a 10:00 am	Conferencia Tema: Indicadores. Conferencista: Héctor Javier Rodríguez Uribe. Subdirector de Planeación CCF Comfandi
10:00 a 10:15 am	Coffe Break.
10:15 a 11:30 am	Intervención Superintendencia del Subsidio Familiar.
11:30 a 12:30 pm	Elección del Nuevo Comité y sede 2016.
12:30 a 2:00 pm	Almuerzo.
2:00 a 6:00 pm	Clausura y Entrega de certificados.
6:00 a 8:00 pm	Cena.

Sábado 29 de agosto 2015

HORARIO	DESCRIPCIÓN
6:00 a 8:00 am	Retorno a las ciudades de origen

Valor de la Inscripción

OPCION 1: Habitación Estándar: \$ 1.026.900 más IVA (Acomodación múltiple).

OPCION 2: Habitación Junior: \$ 1.076.900 más IVA (Acomodación doble).

OPCION 3: Suite: \$ 1.131.900 más IVA (Acomodación sencilla).

Todas las opciones Incluyen:

- Participación en las conferencias, material de apoyo y memorias del evento
- Desayuno, Almuerzo, Cena,
- Refrigerios.
- Foto oficial del evento
- Certificado de asistencia
- Transporte Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto
- **Nota:** Para el traslado Aeropuerto – Hotel del miércoles 26 de agosto, se tiene programado el horario de 10:00 a.m. y 1:00 p.m., Comfacor no se responsabilizará de traslados adicionales. No se harán devoluciones por pago de inscripción
- **No incluye Tiquetes aéreos.**

Inscripción e informes

Las inscripciones para el seminario se realizarán a partir de la fecha de publicación de esta circular hasta el lunes 10 de agosto de 2015, a través del señor **Jorge Rumié Zabala**, número de celular: 3114094103, Coordinador Centro de Atención, Comfacor.

Información adicional Oficina de Protección al Usuario, al número 3487800, extensión 7769 Funcionaria Marta Acuña Gary.

Agradezco su atención y contamos con su asistencia.

Atentamente,

GRISELDA JANETH RESTREPO GALLEGO
SUPERINTENDENTE DE SUBSIDIO
FAMILIAR

Elaboró: Liza Virginia Rojas Carrascal

Revisó: Diana Karime Vélez González
Luz Mary Coronado Marín
Mónica Rosmira Díaz Camacho