

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

2-2016-010619

Bogotá D.C., 14 de julio de 2016 16:36

**Circular Externa No:** 2016-00007

**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 :** Luz Mary Coronado Marín  
SUPERINTENDETE DEL SUBSIDIO FAMILIAR (e)

**Asunto:** VIII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO Y ELECCION COMITÉ TECNICO 2017.

Atento saludo,

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 5° del Decreto 2595 de 2012, es competencia del Despacho de la Superintendente del Subsidio Familiar, *"Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad (...)"*.

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, este ente de control invita de manera especial, a los jefes de oficina de atención al usuario, colaboradores de los departamentos de subsidio y planeación, y en general a las oficinas que brindan atención al ciudadano en las Cajas de Compensación Familiar, a participar en el "VIII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO", el cual se realizará en el municipio de Dibulla, Guajira, en el Centro Recreacional Ma-Ziruma de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, Comfaguajira, del 24 al 26 de agosto de 2016.

Se espera la participación de mínimo dos (2) personas delegadas de cada Caja de Compensación Familiar, quienes serán los responsables de multiplicar la información en sus corporaciones, compartiendo las experiencias y conocimientos adquiridos durante el seminario.

## AGENDA

### MIÉRCOLES 24-agosto

02:00:00 pm Registro de asistencia  
02:00:00 p.m. Almuerzo de Bienvenida  
03:30:00 p.m. Instalación del evento por parte de la Señora Superintendente del Subsidio Familiar

4:30 - 6:30 pm Conferencia: ATENCIÓN CLIENTE REDES SOCIALES  
Dr. Oscar Núñez. Director Comunicación Estratégica de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Institucionales de la Universidad Sergio Arboleda.

### JUEVES 25-agosto

8:00 - 10 am. Conferencia: NORMATIVIDAD DERECHO DE PETICIÓN  
Dra Lida Bula Narvárez. Jefe Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar

10-10:15 am Refrigerio

10:15 - 12:00 am Conferencia: GENERALIDADES SOBRE EL SUBSIDIO FAMILIAR  
Dr. Rafael Trujillo Calderón. Director para la gestión de las Cajas de Compensación Familiar de la Superintendencia del Subsidio Familiar

12m - 1 pm Almuerzo

2:00 - 3:30 pm Conferencia: GERENTES DE SERVICIO - SERVICIO DE EXCELENCIA (Parte 1)  
Dr. Luís Gabriel Cervantes Orozco. Máster Coach de Coherencia Esencial - Somos Efecto

3:30 - 3:45 pm Refrigerio

3:45 - 6:00 pm Conferencia: GERENTES DE SERVICIO - SERVICIO DE EXCELENCIA (Parte 2)  
Dr. Luís Gabriel Cervantes Orozco. Máster Coach de Coherencia Esencial - Somos Efecto

6:00 - 7:30 pm Atardecer Kogui

### VIERNES 26-agosto

8:00 - 10 am. Conferencia: SERVICIO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
Dra. Elsy Rodríguez García. Profesional en Comunicación Social

10-10:15 am	Refrigerio
10:15 - 11:30 m	Conferencia: BUENAS PRÁCTICAS <ul style="list-style-type: none"><li>• Criterios para realizar grupos focales a cargo de la Caja de Compensación Familiar Cafam</li><li>• Centro de Experiencia del Cliente, una nueva forma de relacionarse con el cliente, a cargo de la Caja de compensación Familiar Compensar</li></ul>
11:30 - 12:30 m	Elección Comité Técnico 2017*
12:30 - 1:00 pm	Almuerzo
02:00:00 p.m.	Tarde de Ranchería y City Tour
08:00:00 p.m.	Clausura y cierre del evento

\*En cumplimiento de lo que indica el artículo tercero de la Resolución 583 de 2009 "Por medio del cual se crea el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano", en el marco del "VIII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO", se realizará la elección de los representantes de las Cajas de Compensación Familiar ante el Comité Técnico de Atención e Interacción con el ciudadano, para la vigencia 2017 por el periodo de un año.

Se adjuntan el formato uno (1) de autorización del Director Administrativo de la Caja y manifestación de interés del delegado para ser miembro del Comité Técnico en el periodo 2017, y formato dos (2) de autorización por parte del Director Administrativo para que el delegado ejerza el voto en nombre de la corporación.

## INSCRIPCIÓN E INFORMES

Las inscripciones para el seminario se realizarán desde de la fecha de publicación de esta circular hasta el 12 de agosto de 2016, comunicándose con los siguientes funcionarios de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA:

NELSY OSORIO, Cel. 3186511470 Jefe de Servicio al cliente (Inscripciones), jefe.servicioalcliente@comfaguajira.com

YAMILE ROBLES, Cel. 3173649511 Jefe de Promoción (reservas y traslados), jefe.promocionservicios@comfaguajira.com

KATERINE MEJÍA O, Cel.: 3157513028 Jefe de Mercadeo (Coordinación general)

Información adicional en la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al número (1) 3487800, Funcionarias Liza Rojas Carrascal, extensión 7769 y Lina Jimena Cuadros, extensión 7849.

Nota: Los costos de transporte, hospedaje y alimentación deberán ser coordinados directamente con la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, COMFAGUAJIRA, que será responsable de la oferta mercantil y condiciones de viaje. Se adjunta la propuesta de la corporación (COMFAGUAJIRA), sin que ello signifique que exista solidaridad por parte de la Superintendencia respecto a posibles incumplimientos referidos a aspectos logísticos.

Agradezco su atención

Atentamente,

LUZ MARY CORONADO MARIN  
SUPERINTENDENTE (E)

Elaboró: Liza Virginia Rojas Carrascal  
Revisó: Diana Karime Vélez González

Documento firmado digitalmente



Identificador: fJUs mwTA 3ptY 0wkg yE8u WA4R ikY=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico.  
La validez de este documento se puede verificar en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica>