

	GESTIÓN INTEGRAL	CÓDIGO: CAR-ICC-003
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	
	PROCESO: INTERACCION CON EL CIUDADANO	
	DUEÑO DEL PROCESO: Jefe de Oficina de Protección y Atención al Usuario	VERSION: 5

CLASE DE COPIA: CONTROLADA

1. OBJETIVO

Proteger los derechos y deberes de los ciudadanos entorno a los temas de subsidio familiar por medio de la atención y orientación a los mismos, y los diferentes mecanismos desarrolladas por la entidad para evitar la vulneración de sus derechos y mejorar la imagen de la entidad

2. ALCANCE

Inicia con la divulgación de los servicios de la Superintendencia y los canales de atención, dando paso a la recepción de los derechos de petición interpuestos por alguno de los grupos de interés identificados por la entidad; continúa con la revisión, direccionamiento, validación y alcance del requerimiento a la luz del desarrollo de las acciones propias de inspección, vigilancia y control, se continua con la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición y/o traslado de la información de la PQRSF a la dependencia o entidad competente, prosigue la evaluación de la percepción del producto y/o servicios ofrecido y se finaliza con la implementación de las acciones de mejora en el proceso.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES	PUNTO DE CONTROL
Normatividad Vigente: - Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270. - Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003; 962 de 2005, 1755 de 2015 - Decreto 2623 de 2009 y Decreto 2595 de 2012; entre otros. Caracterización de los grupos de interés.	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Rama legislativa. Asociaciones de usuarios, veedurías y demás grupos organizados de la ciudadanía. Cajas de Compensación Familiar. Otras dependencias de la entidad.	PLANEAR Proponer las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la adecuada ejecución del proceso. Planear las acciones y procedimientos del proceso de servicio al ciudadano.	Caracterización de proceso. Descripción de procedimientos. Plan de acción anual. Plan Anticorrupción Anual. Indicadores de gestión. Formatos de recolección de información. Manual de funciones.	Grupos de interés: Trabajadores. Ciudadanos. Empresas. CCF. Otras entidades. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.	Solicitar revisión de los planes por parte de la Dirección y la Oficina Asesora de Planeación; vinculando las observaciones.

<p>Sistemas de información. Informes de auditorías e informes de periodos anteriores producidos por la misma área. Plan Nacional de Desarrollo.</p>	<p>Ciudadanía. Empresas</p>	<p>Proyectar las herramientas y mecanismos para evaluar la percepción de los servicios ofrecidos.</p> <p>Diseñar los indicadores y objetivos mediante los cuales e evaluara el proceso.</p>			
<p>Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Manuales Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF</p>	<p>Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Asociaciones de usuarios, veedurías y demás grupos organizados de la ciudadanía. Cajas de Compensación Familiar. Otras dependencias de la entidad. Ciudadanía. Empresas.</p>	<p>HACER</p> <p>Implementar el modelo de atención al usuario de acuerdo con la política pública, lineamientos y herramientas de servicio al ciudadano.</p> <p>Apoyar y orientar las medidas de racionalización y automatización de trámites requeridos en el Sistema de Subsidio Familiar.</p> <p>Divulgar los servicios de la Superintendencia de Subsidio Familiar.</p> <p>Orientar a los grupos de interés sobre sus derechos y deberes, así como sobre los canales y medios de que disponen para hacer ejercicio efectivo de ellos.</p> <p>Brindar una atención a los ciudadanos, clientes o usuarios, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente.</p>	<p>Solución de PQRSF. Protocolo de atención al ciudadano. Criterios de accesibilidad. Carta de trato digno al Ciudadano. Acuerdos de Niveles de Servicio para la PQRSF. Circulares, memorandos y oficios con directrices relacionadas con el proceso de interacción al ciudadano. Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Grupos de interés: Trabajadores. Ciudadanos. Empresas. CCF. Otras entidades. Otras dependencias de la entidad. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano</p>	<p>Verificar que todas las PQRSF sean direccionadas. Acta de radicación al quejoso. Comprobar que se realice la solicitud al usuario de la evaluación de satisfacción con los servicios ofrecidos.</p>

		<p>Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos.</p> <p>Aplicar los instrumentos que permitan la evaluación de la satisfacción del usuario de la Superintendencia de Subsidio Familiar.</p> <p>Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.</p> <p>Impartir directrices a las oficinas de atención al usuario de las Cajas de Compensación Familiar, con el fin de garantizar una efectiva y eficaz gestión de las PQRSF por parte de estas.</p> <p>Generar estrategias de Cualificación y actualización para los equipos de trabajo encargados del servicio al ciudadano.</p> <p>Ejecutar los recursos asignados acorde con los objetivos, metas y necesidades de los proyectos.</p> <p>Aplicar herramientas de</p>			
--	--	---	--	--	--

		evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.			
<p>Herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control.</p> <p>Reportes de incidentes en las plataformas y sistemas de información.</p> <p>Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Grupos de interés: Trabajadores. Ciudadanos. Empresas. CCF. Otras entidades. Otras dependencias de la entidad Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Procesar la información del Servicio al Ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información institucionales, así como la elaboración de informes y recomendaciones con base en los criterios establecidos y/o requerimientos de información.</p> <p>Identificar las variaciones existentes del plan y proyectos del Servicio al Ciudadano de acuerdo con parámetros establecidos y elaborar informes de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control con recomendaciones y conclusiones.</p> <p>Realizar seguimiento a la calidad de la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.</p> <p>Medición y análisis de la satisfacción del cliente de la Superintendencia de Subsidio Familiar.</p>	<p>Informe de medición de satisfacción de los grupos de valor. Acuerdos de Niveles de Servicio para la PQRSF. Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Nuevas y ajustadas herramientas de evaluación de la percepción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.</p>	<p>Superintendencia de Subsidio Familiar. Oficina de Protección al Ciudadano. Grupos de interés: Trabajadores. Ciudadanos. Empresas. CCF. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano</p>	<p>Publicación. Socialización y divulgación de informes</p>

		<p>Realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la entidad.</p> <p>Hacer seguimiento a los proyectos de inversión.</p>			
<p>Informe de medición de satisfacción de los grupos de valor. Acuerdos de Niveles de Servicio para la PQRSF. Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>Superintendencia de Subsidio Familiar. Oficina de Protección al Ciudadano. Grupos de interés: Trabajadores. Ciudadanos. Empresas. CCF.</p>	<p>ACTUAR</p> <p>Gestión de recursos que permita implementar las acciones de mejora.</p> <p>Actualizar los procesos, procedimientos y documentos regularmente, incluyendo las acciones correctivas.</p> <p>Reformar los documentos orientadores y de directriz de la oficina acorde con los hallazgos de la evaluación.</p> <p>Realizar las acciones correctivas de acuerdo con resultados de evaluaciones aplicadas, recomendaciones y procedimientos establecidos.</p>	<p>Procesos, procedimientos, planes, documentos, instrumentos y herramientas reformados por las acciones de mejora.</p>	<p>Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Rama legislativa. Asociaciones de usuarios, veedurías y demás grupos organizados de la ciudadanía. Cajas de Compensación Familiar. Otras dependencias de la entidad. Ciudadanía. Empresas Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano</p>	<p>Controles de cambio anuales.</p>

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procesos Relacionados

[VER MATRIZ DE INTERRELACION DE PROCESOS](#)

Procedimientos

[CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO](#)

[MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS](#)

[PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y/O FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO](#)

Otros Documentos

[GUIA DE LENGUAJE CLARO](#)

[NTC 6047](#)

[PASOS PARA COMUNICARSE CLARO:](#)

[Programa Nacional de Servicio al Ciudadano](#)

5. REQUISITOS DE LA NORMA

[VER MATRIZ REQUISITOS NORMA SSF](#)

6. RECURSOS

Humanos, Físicos, Tecnológicos y Financieros

7. INDICADORES

[Oportunidad en la atención de PQRS.](#)

[Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección](#)

[Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF](#)

8. RIESGOS

[VER MATRIZ DE RIESGOS](#)

9. MARCO LEGAL

[VER MARCO LEGAL](#)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	13/Ago/2009	Emisión inicial
1	13/Oct/2010	Se genera este documento sin cambios de versión, debido a que la plantilla "Caracterización de Proceso" se desajustó después del daño sufrido por el aplicativo Isolución desde el 30 de junio de 2010, lo cual imposibilitó su lectura adecuada al no llamar los links creados y no corresponder la información arrojada con los campos de la originalmente aprobada.
2	03/Dic/2012	Se incluyeron los riegos actualizados de la matriz aprobada del 2012
3	27/Nov/2014	Se modificó la redacción del objetivo y del alcance con el fin de especificar el hacer del proceso, se actualizo con los indicadores vigentes y se traslado del macroprocesos de GESTIÓN INTEGRAL al

		macroprocesos misional de INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL
4	19/Jun/2018	Se modifico la caracterización del proceso teniendo en cuenta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, los lineamientos del programa de atención al ciudadano y las acciones de mejora de la implementación del proceso. Adicional se detallaron las actividades teniendo en cuenta el ciclo PHVA.
5	22/Ago/2018	Se modifica la palabra denuncia por felicitación y PQRSD por PQRSF, puesto que esta oficina tiene competencia para tramitar felicitaciones.

10. APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: N/D Cargo: Fecha: N/D	Nombre: Mayra Mercedes Alba Garcia Cargo: CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACION Fecha: 22/Ago/2018	Nombre: Diana Karime Velez Gonzalez Cargo: Jefe de Oficina de Protección y Atención al Usuario Fecha: 22/Ago/2018