

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

Circular Externa No: 2025-00002

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 AFILIADO

De: SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Asunto: XVII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO 2025

Estimados Directivos y Equipos de las Cajas de Compensación Familiar:

Reciban un cordial saludo de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En el marco de nuestras funciones de inspección, vigilancia y control, y en desarrollo específico de lo establecido en el **Decreto 2595 de 2012, Artículo 9, numerales 1 y 5**, relacionados con la obligación de desarrollar sistemas de información al ciudadano y promover mecanismos de participación y control ciudadano, nos complace dirigirnos a ustedes para extender una invitación muy especial.

La Superintendencia del Subsidio Familiar y la Oficina de Protección al Usuario, convocan de manera oficial al **“XVII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO”**. Este evento se llevará a cabo en la ciudad de **Leticia, Departamento de Amazonas, del 22 al 25 de octubre de 2025**, con el valioso apoyo y hospitalidad de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, **CAFAMAZ**.

Este espacio de capacitación e intercambio está diseñado para **fortalecer las capacidades técnicas y humanas** de los equipos que están en la primera línea de servicio. El objetivo principal es alinear y optimizar los sistemas de información y los protocolos de atención, asegurando que estén siempre al servicio de los afiliados, bajo los principios de **eficiencia, eficacia, solidaridad y transparencia** que rigen nuestro sistema.

Recomendamos enfáticamente la participación de los colaboradores clave en la interacción con los ciudadanos, específicamente:

- Jefes de Oficina de Atención al Cliente y/o Servicio al Afiliado.
- Colaboradores de los Departamentos de Subsidio que se articulan para emitir respuestas con las áreas de Atención al Cliente y/o Servicio al Afiliado.
- Personal de las áreas de Planeación y Calidad en el Servicio.
- En general, todos los funcionarios cuyo rol impacte directamente la experiencia del usuario.

Inversión en Nuestro Capital Humano:

Reconocemos el invaluable trabajo que diariamente realizan sus equipos. Son ellos quienes materializan los "momentos de verdad" con los trabajadores afiliados y sus familias. Por ello, este encuentro representa una **inversión estratégica en su desarrollo profesional y un merecido estímulo**.

Solicitamos a cada Caja de Compensación Familiar delegar **al menos dos (2) colaboradores** para que asistan como representantes y futuros multiplicadores del conocimiento. Su participación será crucial para:

- **Adquirir** conocimientos técnicos y normativos actualizados.
- **Compartir** sus experiencias y mejores prácticas con pares de todo el país.
- **Retornar** a sus instituciones con herramientas innovadoras para implementar o fortalecer sus modelos de servicio, fomentando una réplica efectiva que beneficie a toda la organización y a sus afiliados.

AGENDA

DIA 1.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Fecha: Miércoles 22 octubre de 2025		
8:00 am– 12:00 m	Organización del ingreso y logística inicial Registro de participantes y entrega de escarapelas (CCF) Inscripción y confirmación de Asistentes	SSF CAFAMAZ
12:00 m – 2:00 pm	Almuerzo Ingreso al Evento Instalación protocolaria	SSF CAFAMAZ
2:00 pm – 2:10 pm	Palabras de Apertura – Superintendente del Subsidio Familiar	Dra. Sandra Viviana Cadena
2:10 pm – 2:15 pm	Palabras – Jefe Oficina de Protección al Usuario	Dra. Adriana Ximena Gómez Murillo
2:20 pm – 2:30 pm	Palabras – Directora Administrativa de CAFAMAZ	Dra. Mildre Leticia Pérez Moreno
2:30 pm – 4:30 pm	Charla Inaugural – Integración de IA, en los procesos de atención al afiliado, impactando la eficacia en el modelo de servicio.	Vladimir Clavijo Galdino Escritor del libro ¿Cómo conversar con una inteligencia artificial?

4:30 pm – 5:00 pm	Presentación cultural de la región amazónica	CAFAMAZ
5:00 pm – 6:00 pm	Espacio de Integración y networking	TODOS

DIA 2.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Jueves 23 octubre de 2025		
8:00 am – 8:10 am	Saludo de Bienvenida	Oficina de Protección al Usuario
8:10 am – 10:00 am	Seminario 1 – Consumo, sociedad, marketing, derechos y ética de lo público: acuerdos para modelos al servicio de las ciudadanías.	María Fernanda Marín SUPERSUBSIDIO
10:00 am – 10:20 am	Break	
10:30 am – 12:00 am	Seminario 2 – CONPES Política para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTQ+: Colombia igualitaria, diversa, y libre de discriminación	Ministerio de igualdad y equidad y/o Departamento Nacional de Planeación
12:30 m – 1:30 pm	Almuerzo	
2:00 pm – 3:00 pm	Seminario 3 – Inclusión, diversidad y pertenencia, miradas al fortalecimiento de un modelo de servicio	Adriana Pardo COMPENSAR

3:00 pm - 4:00 pm	Seminario 4 – El papel del Sistema del Subsidio Familiar en el envejecimiento Saludable	Santiago Echeverry COMFAMILIAR RISARALDA
4:00 pm – 5:00 pm	Conversatorio – El marketing que no juega en contra de la gente. Ponentes de la jornada	Modera: Adriana Ximena Gómez SUPERSUBSIDIO
5:00 pm – 5:30 pm	Elección sede del Encuentro 2026	TODOS

DIA 3.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Viernes 24 octubre de 2025		
8:00 am – 8:10 am	Saludo de Bienvenida	Oficina de Protección al Usuario
8:10 am – 10:00 am	Seminario 5- Gobierno de datos y trámites sin burocracia: Claves para un servicio público que sí funcione en clave de paz.	Marcela Espejo Jurisdicción para la paz
10:00 am– 10:20 am	Break	
10:30 am – 12:00 m	Seminario 6 – La transformación digital Alberto Emilio Gutiérrez y su papel en la SuperSubsidio el empoderamiento de las	Raúl Alberto Ruiz y relación con el afiliado y ciudadanías.
12:30 pm – 1:30 pm	Almuerzo	
2:00 pm – 3:00 pm	Seminario 7 – Ecosistema Digital Core	Julián Hernández COMFANDI

3:00 pm – 4:00 pm	Conversatorio: La transformación digital al servicio de modelos que transforman vidas.	OPU
4:00 pm – 4:15 pm	Preguntas	TODOS

DIA 4.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Sábado 25 octubre de 2025		
8:00 am – 2:00 pm	Actividad Ampliada e integradora Taller colaborativo y conclusiones Clausura oficial del evento	SSF CAFAMAZ

CONVOCATORIA PARA SEDE 2026:

Así mismo, extendemos una cordial invitación a todas las Cajas de Compensación Familiar interesadas en postularse como anfitrionas de la próxima edición del **“XVIII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano”** a realizarse en el año 2026. Les motivamos a presentar una propuesta creativa que destaque las virtudes y capacidades de su región, la cual podrá incluir un video de máximo **3 minutos** que muestre por qué su Caja es la ideal para acoger este evento. El material será socializado entre todas las entidades para motivar la votación y elección de la próxima sede.

La postulación debe realizarse a más tardar el viernes 10 de octubre de 2025 a los correos: opu@ssf.gov.co, mmarinv@ssf.gov.co, dvalenciam@ssf.gov.co.

INSCRIPCIÓN E INFORMES:

Las inscripciones para el **XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano** estarán abiertas a partir de la fecha de emisión de esta circular hasta el **viernes 10 de octubre de 2025**.

Adjunto a este comunicado encontrará una presentación informativa con los detalles y los pasos a seguir para realizar el proceso de inscripción a través de **CAFAMAZ**, encargada de la organización logística, incluida la oferta mercantil, condiciones de viaje, alojamiento y agenda detallada del evento.

Para consultas adicionales, puede contactar a la **Oficina de Protección al Usuario** de la Superintendencia del Subsidio Familiar:

Teléfono: 601 3487800

Funcionarios de contacto:

María Fernanda Marín – Extensión 7883 | Correo: mmarinv@ssf.gov.co

Diego Fernando Valencia Méndez – Correo: dvalenciam@ssf.gov.co

Estamos a su disposición para resolver cualquier inquietud y apoyarlos durante el proceso de inscripción.

Agradezco su atención

Atentamente,


SANDRA VIVIANA CADENA MARTINEZ •
Superintendente del Subsidio Familiar

Elaboró: María Fernanda Marín Vásquez

Revisó: Adriana Ximena Gómez Murillo


