

1. Objetivo

Garantizar el efectivo y oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía frente a las cajas de compensación familiar con el seguimiento y monitoreo a la atención de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de atención, así como desarrollando e implementando un modelo de seguimiento y control que garantice la transparencia, el acceso a la información, la inclusión y las mediciones permanentes de la satisfacción de los subsidios y servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar, posicionando la Superintendencia como Ente de Inspección, Vigilancia y Control.

2. Alcance

Inicia en la recopilación y análisis de la información relevante sobre el cumplimiento de las directrices impartida a las cajas de compensación, la recepción de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía y la determinación de la oferta de servicios de la Superintendencia finalizando en la implementación de las mejoras del proceso.

3. Responsable - Líder de Proceso

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario

4. Definiciones

Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF): Entidad que ejerce inspección, vigilancia y control a las cajas de compensación familiar, con el fin de que los recursos que ellas administran lleguen a los trabajadores de medianos y menores ingresos, de acuerdo con la normatividad vigente, contribuyendo así, en el sostenimiento de sus familias.

Caja de Compensación Familiar (CCF): Son corporaciones privadas, sin ánimo de lucro, que cumplen funciones de seguridad social y su objetivo es recaudar y distribuir los aportes destinados a pagar el subsidio familiar, bien sea en dinero, especie o servicios; organizando obras y programas sociales, de acuerdo con lo establecido en la ley.

Ciudadano(a): Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país, obteniendo una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones reconocidos por la Constitución.

Grupo de Valor: Son personas naturales o jurídicas que pueden ser afectadas de manera directa por las actividades que desarrolla la Superintendencia de Subsidio Familiar o la Caja de Compensación Familiar a quienes van dirigidos los trámites y servicios.

Grupo de Interés: Son personas y organizaciones que indirectamente son afectados e involucradas en las actividades que desarrolla la Superintendencia de Subsidio Familiar.

PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Petición (P): Es un derecho que tiene toda persona natural o jurídica para presentar solicitudes respetuosas, ya sea de interés general o particular. Cuando se presente una petición anónima y su objeto sea claro, debe atenderse de manera oportuna y de fondo.

Queja (Q): Manifestación de descontento, inconformidad o insatisfacción que fórmula los grupos de interés y la ciudadanía en general a causa del incumplimiento de una norma legal vigente.

Reclamo (R): Derecho que tiene todos los grupos de interés y la ciudadanía en general a exigir, reivindicar o demandar una solución o una atención no satisfactoria, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia (S): Manifestación de una idea o protesta de uno de los grupos de valor, de interés o de la ciudadanía para mejorar los trámites y servicios, ya sea de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de una Caja de Compensación Familiar.

Felicitación (F): Es el agradecimiento por la gestión realizada por un funcionario de la Superintendencia del Subsidio Familiar o por los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad; también es el agradecimiento que se recibe para una Caja de Compensación Familiar.

Proveedor	Entradas	Actividades <u>Planear</u>	Salidas	Usuario
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Proponer las directrices que deben observar las caja de compensación familiar para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, oportunidad, calidad, y optimizar los procesos y procedimientos de su gestión en aras de garantizar los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.	Circulares externas Informe de indicadores	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Formular y/o actualizar el modelo o las estrategias de interacción con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.	Circulares externas. Indicadores de gestión. Descripción de procedimientos. Indicadores de gestión.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Otras entidades. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Administrar y disponer los canales de atención suficientes y accesibles para los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.	Informe trimestral de canales de atención. Indicadores de gestión.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Establecer los indicadores y objetivos mediante los cuales se evalúa el proceso de atención de los afiliados a las cajas de compensación familiar.	Circulares externas Indicadores de gestión.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Proyectar la herramientas para evaluar la percepción de satisfacción de los servicios y tramites de la Superintendencia de Subsidio Familiar a las Caja de Compensación Familiar.	Circulares externas Indicadores de gestión. Encuesta de percepción de satisfacción de los servicios y tramites de Superintendencia del Subsidio Familiar.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento estratégico. Planeación institucional. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.	Normatividad Vigente. Constitución Política. Leyes, Decreto, Resoluciones, Circulares. Caracterización de los grupos de interés Superintendencia de Subsidio Familiar.	Promover la educación y capacitación de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, proporcionando información sobre los beneficios que otorgan las Cajas deCompensación Familiar y los tramites y servicios ofrecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar garantizando sus derechos.	Informe de visita o de gestión Mesa de trabajo con las Cajas de Compensación Familiar. Plan de acción de la oficina.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.

Proveedor	Entradas	Actividades Hacer	Salidas	Usuario
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano.	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Proyectar los actos administrativos donde se imparten las directrices para garantizar eficacia, eficiencia, efectividad, oportunidad, calidad, en los derechos de los grupos de valor, de interes y la ciudadania.	Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Protocolo de atención al ciudadano. Criterios de accesibilidad. Carta de trato digno al Ciudadano. Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Actos administrativos (circulares, memorandos y oficios) con directrices relacionadas con la atención e interacción al ciudadano. Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Consolidar, agrupar, y analizar las características, las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor de interés y la ciudadanía	Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Protocolo de atención al ciudadano. Criterios de accesibilidad.Carta de trato digno al Ciudadano. Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Actos administrativos (circulares, memorandos y oficios) con directrices relacionadas con la atención e interacción al ciudadano. Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Conformar las bases de datos de grupos de valor, de interes y la ciudadania.	Actos administrativos (circulares, memorandos y oficios) con directrices relacionadas con la atención e interacción al ciudadano. Bases de datos de los grupos de valor de interes y la ciudadania. Formatos de atención presencial, teléfono, y chat.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Efectuar pruebas a los canales de atención y los servicios ofrecidos aplicando los criterios técnicos de satisfacción y accesibilidad.	Guía de atención a fallas en canales. Protocolo de atención al ciudadano. Criterios de accesibilidad. Interacción al ciudadano. Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Divulgar la oferta institucional que facilite la comprensión del alcance de la gestión de la Entidad.	Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Protocolo de atención al ciudadano. Criterios de accesibilidad. Carta de trato digno al Ciudadano. Instrumentos diligenciados con la percepción de satisfacción de los usuarios.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Grupos de valor, de interes y la ciudadania.	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Manuales de funciones	Aplicar las herramientas de medicion de la satisfacion para los canales de atencion dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Informe Trimestral de satisfacción de los canales de atención. Informe de la percepción de la satisfacción de los servicios y trámites de la Superintendencia del Subsidio Familiar Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Recopilar y analizar la información recibida por los canales de atención, con el objetivo de elaborar el informe de gestión de acuerdo a los lineamientos establecidos.	Informe Trimestral de los canales de atención.Informe Trimestral de satisfacción de los canales de atención. Informe de la percepción de la satisfacción de los servicios y trámites de la Superintendencia del Subsidio Familiar Acuerdos de Niveles de Servicio para la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.

Actos administrativos(Circulares, oficios y memorandos) con relacion a la atencion e interaccion con la ciudadania Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Diseñar los indicadores y objetivos mediante los cuales se evalúa el proceso de atención al ciudadano.	Actos administrativos(Circulares, oficios y memorandos) con relacion a la atencion e interaccion con la ciudadania. Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Diseñar herramientas de medicion de la percepción de satisfacción de los servicios y tramites de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación Familiar .	Encuesta de percepción de la satisfacción de los servicios y trámites de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Grupos de interés Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Diseñar las herramientas y/o metodologías para proporcionar la educación, capacitación e información a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía	Procedimiento de educacion informal curso virtual material didactico(cartillas, folletos, bolantes).	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Funcionarios y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Verificar</u>	Salidas	Usuario
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional Grupos de valor, de interes y la ciudadania. Comité técnico de atención e interaccion con el ciudadano Actos administrativos(Circulares, oficios y memorandos) con relacion a la atención e interacción con la ciudadania.	Procesos Procedimientos Planes Normatividad Vigente Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Canales de atención Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Manuales de funciones	Analizar los informes suministrados por las Cajas de Compensación Familiar. Citar mesas de trabajo para socializar los análisis de los informes. Generar comunicaciones a las Cajas de Compensación Familiar con el resultado de los análisis presentados Seguimiento a los planes de mejora propuestos por las Cajas de Compensación Familiar.	Actas de reunión. Citación de la herramientas tecnológicas. Oficios de seguimiento	Grupos de interés. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.
Reportes periódicos de las Cajas de Compensación Familiar a través de las plataformas de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Informe trimestral de canales de atención. Informe trimestral de satisfacción de los canales de atención. Informes Cuatrimestrales de medición de Voz de las Cajas de Compensación Familiar. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.	Grupo de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Plataformas de gestión de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Plataforma de reportes de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Analizar la información suministrados por las Cajas de Compensación Familiar. Clasificar y analizar las peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones recibidas por la entidad Elaborar matriz de preguntas frecuentes, plantillas o modelos de respuestas.	Informe trimestral de canales de atención. Informe trimestral de satisfacción de los canales de atención. Informes Cuatrimestrales de medición de Voz de las Cajas de Compensación Familiar. Formatos para gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Base de conocimiento de preguntas frecuentes.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Funcionarios y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Grupos de Valor: Grupos de interes. Ciudadanos. Otras entidades. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Grupo de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Plataformas de gestión de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Plataforma de reportes de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Obtener retroalimentación sobre la experiencia en la interacción de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía con la entidad, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción.	Informe de medición de satisfacción de los grupos de valor. Acuerdos de Niveles de Servicio para los canales de atencion. Herramientas de evaluación nuevas o ajustadas de la percepción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Superintendencia del Subsidio Familiar
Grupos de Valor: Grupos de interes. Ciudadanos. Direccionamiento Estrategico Planeacion institucional. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Grupo de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Plataformas de gestión de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Realizar ajustes, actualización y monitoreos a los canales de atención para facilitar el acceso a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.	Procedimiento de medición de la satisfacción. Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y canales de atención. Informe trimestral de canales de atención. Guia de atención a fallas de canales.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Superintendencia del Subsidio Familiar
Grupos de Valor, de interes Y la Ciudadania. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Grupos de Valor, de interes y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Aplicar las herramientas de medicion para conocer el alcance de la información o capacitación brindada por la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Informe trimestral de satisfaccion de los canales de atencion. Acuerdos de Niveles de Servicio para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y canales de atención.	Grupos de valor, de interés y la Ciudadania. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Superintendencia del Subsidio Familiar
Grupos de Valor, de interes Y la Ciudadania. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.	Grupos de Valor, de interes Y la Ciudadania. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano.	Aplicar las herramientas de medicion de la satisfacion para los servicios ofrecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar.	Encuesta de percepción de la satisfacción de las Cajas de Compensacion Familiar.	Grupos de interés Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Superintendencia del Subsidio Familiar.

Entes de Control	Plan de auditoría anual	Atender la auditoria externa e interna y entregar la información requerida.	Informe de auditorías, reporte de hallazgos, oportunidades de mejora.	Grupos de interés Superintendencia del Subsidio Familiar.
Proceso de interacción con el ciudadano	Informes trimestrales de gestión	Hacer Seguimiento a reportes de gestión de los procesos	Oportunidades de mejora	Alta dirección Evaluación y Control
Proceso de interacción con el ciudadano	Responsabilidades de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por gestor	Envío y seguimiento de reporte de responsabilidades de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por gestor	Remisión de reporte de responsabilidades	Oficina de Protección al Ciudadano
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Actuar</u>	Salidas	Usuario
Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional.	Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Gestionar recursos que permitan implementar las acciones de mejora. Actualizar los procesos, procedimientos Revisar y actualizar documentos orientadores y de directriz de la oficina acorde con los hallazgos de la evaluación. Realizar las acciones correctivas de acuerdo con resultados de evaluaciones aplicadas. Implementar acciones correctivas y de mejora a las actividades desarrolladas por el proceso.	Procedimientos. Informe trimestral de satisfacción. Informe trimestral de canales de atención..	Superintendencia de Subsidio Familiar. Proceso de interaccion con la Ciudadania. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional.	Informe trimestral de satisfacción. Informe trimestral de canales de atención.	Realizar las acciones correctivas de acuerdo con resultados de evaluaciones aplicadas.	Planes de Mejoramiento definidos y acciones ejecutadas	Superintendencia de Subsidio Familiar. Proceso de interaccion con la Ciudadania. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional.	Matriz de calidad de canales de atención	Generar, disponer y actualizar la información que se suministra a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía que permita asegurar que la misma es igual para cada gestor.	Planes de Mejoramiento definidos y acciones ejecutadas	Superintendencia de Subsidio Familiar. Proceso de interaccion con la Ciudadania. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano	Pruebas a los canales	Identificar las falencias del los canales de atención e implementar las acciones correctivas	Planes de Mejoramiento definidos y acciones ejecutadas Informe trimestral de satisfacción. Informe trimestral de canales de atención..	Superintendencia de Subsidio Familiar. Oficina de Protección al Ciudadano. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano. Direccionamiento Estrategico Planeación institucional.	Planes de acción Planes de inversión Anteproyecto de inversión aprobado	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano	Anteproyecto de inversion aprobado. Proyecto de inversion Costeo de formulacion Costeo de actualización Costeo de inversion Proyección a horizonte Cronograma de actividades por año y actividades. Anexo técnico al proyecto de inversión proyección del proyecto Matriz MGA	Superintendencia de Subsidio Familiar. Oficina de Protección al Ciudadano. Grupos de valor, de interés y la ciudadanía. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
Entes de control	Informes de gestión Informes de auditorias Reporte de hallazgos	Implementar acciones correctivas y de mejora a las actividades desarrolladas por el proceso.	Planes de Mejoramiento definidos y acciones ejecutadas	Entes de Control Alta Dirección

5. Identificación de Partes Interesadas		
Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas
Ver documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas - Superintendencia de Subsidio Familiar		
6. Indicadores		
Ver Matriz de Indicadores		
7. Riesgos		
Ver Mapas de Riesgos Institucionales (Gestión y Corrupción)		
8. Estructura de Información		
Tablas de retención Información adicional		
9. Sistemas de información		
Herramientas ofimáticas, Sistema de gestión de calidad, plataforma tecnológica de gestión documental E-signa, 3CX Chat Mibew messenger, plataforma tecnológica de gestión documental		
10. Requisitos Legales		
Ver Normograma (actualización)		
11. Control de Cambios		
Versión	Descripción	Fecha
0	Emisión inicial	13/08/2009
1	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.	13/10/2010
2	Se incluyeron los riesgos actualizados de la matriz aprobada del 2012	3/12/2012
3	Se modificó la redacción del objetivo y del alcance con el fin de especificar el hacer del proceso, se actualizó con los indicadores vigentes y se trasladó del macro procesos de GESTIÓN INTEGRAL al macro procesos misional de INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	27/11/2014
4	Se modificó 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	19/06/2018
5	Se modifica la palabra denuncia por felicitación y PQRSD por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, puesto que esta oficina tiene competencia para tramitar felicitaciones.	22/08/2018
6	Se realiza modificación completa del procedimiento, objetivo, alcance y actividades de acuerdo a las necesidades y objetivos de la Oficina de Protección al Usuario.	8/06/2023
12. Aprobaciones		
<p>Elaboró:</p> <p>Nombre: Leydy Carolina Escobar Álvarez, Humberto Serrato Valbuena.</p> <p>Cargo: Contratistas de la Oficina de Protección al Usuario</p> <p>Fecha: 09 / jun / 2023</p>	<p>Revisó:</p> <p>Nombre: Luz Martha Rojas Moscoso</p> <p>Cargo: Profesional Especializada</p> <p>Fecha: 09 / jun / 2023</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Nombre: Nelly Esperanza Garnica Rivera</p> <p>Cargo: Jefe de oficina de protección al usuario</p> <p>Fecha: 09 / jun / 2023</p>