|  |
| --- |
| **SEGUIMIENTO A LA PUBLICACIÓN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARA LA VIGENCIA DEL 2016** |
| **ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR** **AL 31 DE MARZO DEL AÑO 2016** |
| **ESTRATEGIAS, MECANISMOS, ETC.** | **ACTIVIDADES** | **PUBLICACIÓN** | **ACTIVIDADES REALIZADAS** | **RESPONSABLE** | **SEGUIMIENTO** |
| **Marzo 31** | **Abril 30** | **Agosto 31** | **Diciembre 31** |  |  |
| **Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.** | 1.1 Revisar la Política de Administración de Riesgos | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación | Marzo 18 |
| 1.2 Revisar y/o Actualizar el Plan Anticorrupción de acuerdo a la Metodología de Secretaria Transparencia de Presidencia de la República, DAFP y DNP. | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación | Marzo 18 |
| 2.1 Acompañamiento a las áreas en la construcción e identificación de Riesgos de Corrupción | X |  |  |  | Todas las dependencias de la Entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 14 al 18 |
| 2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad | X |  |  |  | Todas las dependencias de la Entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 18 |
| 3.1 Publicar para consulta el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en portal corporativo | X |  |  |  | Funcionarios encargados Oficina Asesora de Planeación, Oficina Comunicaciones y Oficina TICs. | Marzo 18 - 22 |
| 3.2 Divulgar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  | X |  |  |  | Funcionario encargado Oficina Asesora de Planeación. | Marzo 31 |
| 4.1 Revisar periódicamente  | X |  |  |  | Todas las áreas de la Entidad y Oficina Asesora de Planeación | Con corte a:Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 |
| 5.1 Realizar Seguimiento | X |  |  |  | Funcionario encargado Oficina de Control Interno. | Con corte a:Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 |
| 5.2 Publicación al seguimiento del Mapa de Riesgos | X |  |  |  | Funcionario encargado Oficina de Control Interno y Comunicaciones. | Dentro de los diez (10) días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero |
| **Componente 2: Racionalización de Trámites** | La estrategia de la Superintendencia del Subsidio Familiar está enfocada en fomentar el dialogo, realizar actividades permanentes de difusión de información y consulta ciudadana (con los actores del sistema y los funcionarios de la institución), que nos lleven a determinar el nivel de conocimiento que tiene el colombiano promedio acerca de la entidad y del Sistema del Subsidio Familiar con dos objetivos principales: primero, cumplir con la obligación legal de rendir cuentas a la ciudadanía y, segundo, aprovechar ese conocimiento ciudadano de la entidad para ofrecer nuevas alternativas de participación y de retroalimentación permanentes.  | X |  |  |  | Jefe de la Oficina de Protección y Atención al Usuario (en lo que sea de su competencia) y la Oficina Asesora de Planeación y área Comunicaciones. |  |
| **Componente 3: Rendición de Cuentas** | 1.1 Comunicar A La Ciudadanía Informe De Gestión De La Oficina De Protección Al Usuario, Al Finalizar Cada Semestre. | X |  |  |  | Oficina De Protección Al Usuario | I Semestre Y II Semestre  |
| 1.2 Comunicar A La Ciudadanía Informe De Gestión | X |  |  |  | Secretaría General | I Y II Semestre |
| 1.3 Comunicar a la Ciudadanía informe de Gestión  | X |  |  |  | Oficina Asesora Jurídica  | II Semestre  |
| 1.4 Transmisión del programa de Televisión SuperSubsidio | X |  |  |  | Comunicaciones y Prensa  | Durante toda la vigencia  del Contrato |
| 1.5 Transmisión de Capsulas Informativas | X |  |  |  | Comunicaciones y Prensa | Durante toda la vigencia  del Contrato |
| 1.6 Manejo de Redes Sociales  | X |  |  |  | Comunicaciones y Prensa | Durante todo el año |
| 1.7 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas  | X |  |  |  | Oficina Asesora de PlaneaciónComunicaciones y Prensa  | IV trimestre |
| 1.7 Seminario Encuentro Nacional Atención al Ciudadano  | X |  |  |  | Oficina de Atención y Protección al Usuario | II Semestre  |
| 2.1 Definir La Programación De Temas Para Comunicar A La Ciudadanía | X |  |  |  | Oficina De Protección Al Usuario | 06 De Abril |
| 2.2 Publicación en Redes sociales de los temas a informar a la ciudadanía | X |  |  |  | Oficina De Protección Al Usuario y Comunicaciones | II semestre  |
| 2.3 CHAT CON LA CIUDADANIA | X |  |  |  | Superintendencias Delegadas, Jurídica y Oficina de Protección al Usuario | II semestre |
| 3.1 Divulgar promulgar al interior de la entidad la importancia de la constante Rendición de Cuentas hacia los funcionarios y la ciudadanía. | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | 4 TIPS, uno por trimestre, por correo electrónico, pantallas de os PC, etc |
| 3.2 Motivar a la ciudadanía a ser parte activa de la actuaciones de la Entidad  | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | Programa de TV grabado |
| 4.1 Publicar encuesta de Rendición de Cuentas  | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | IV Trimestre |
| 4.2 Informe de Rendición de Cuentas  | X |  |  |  | Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones y Prensa | IV Trimestre |
|  | 1.1 Comunicar a la Alta Dirección y las Superintendencias Delegadas la gestión sobre las PQRSF recibidas a través de los canales de atención y la medición de la satisfacción  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
|  | 1.2 Generar y enviar reportes a las áreas sobre los traslados de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los canales de atención  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| **Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**  | 2.1 Realizar actividades de difusión de los servicios de la SSF en los Centros de atención al ciudadano de las CCF, eventos, ferias y jornadas de sensibilización de la OPU (entrega material informativo) | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre  |
|  | 2.2 Promover la utilización de los Buzones Virtuales hacia los Ciudadanos. | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre  |
|  | 2.3 Tercerizar los canales de atención al ciudadano - Call Center y Chat | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | 7 primeros días terminado cada trimestre  |
|  | 3.1 Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del Servicio al Ciudadanos  | X |  |  |  | Coordinador del grupo de talento humano  | IV Trimestre |
|  | 3.2 Establecer un sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano | X |  |  |  | Coordinador del grupo de talento humano en apoyo a la OPU | Trimestralmente de acuerdo al resultado de las PQRS |
|  | 4.1 Actualizar las Circulares: No. 012 de 2011, No. 016 de 2010 "Directrices en materia de atención a clientes de las Cajas de Compensación Familiar" y No. 013 de 2012 "Documentos exigibles para la afiliación de trabajadores y su grupo familiar a las Cajas de Compensación Familiar" | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | I semestre |
|  | 4.2 Optimizar la funcionalidad del aplicativo GTSS para la atención de peticiones, queja, reclamos, denuncias y sugerencias  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  | II semestre |
|  | 4.3 Conformación Juntas de Control Social en las Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | I semestre |
|  | 5.1 Aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de los canales de atención. | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | Permanente |
|  | 5.2 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información sobre los Derechos y Deberes de los usuarios y medios para garantizarlos | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | I trimestre |
|  | 5.3 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, canales, horarios y puntos de atención. | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | I trimestre |
|  | 5.5 Participación en Ferias y/o eventos gremiales y sectoriales  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario | I y II Semestre |
|  | 5.6 Solicitar a la Secretaria General adecuar un espacio en la primera planta del edificio para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.  | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario Coordinación de Gestión Administrativa y Documental | I semestre |
|  | 1.1 Crear en el Portal Corporativo una sección de “Transparencia y acceso a la información pública”.  | X |  |  |  | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | IV Trimestre |
| **Componente 5: Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información**  | 1.1.2 Publicar en formato de hoja de cálculo en el Portal Corporativo de la entidad en el enlace *“Transparencia y acceso a información pública”*, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano:* + El Registro o inventario de activos de Información.
	+ El Esquema de publicación de información, y

El Índice de Información Clasificada y Reservada. | X |  |  |  | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | IV Trimestre |
|  | 1.1.2 Seguimiento a los tiempos de respuesta de solicitudes de información | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario  | 7 primeros días terminado cada trimestre |
|  | 1.1.3 Implementación de funcionalidad en la página web de la entidad, que permita el acceso a la información a personas invidentes | X |  |  |  | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación. | IV Trimestre |
|  | 1.1.4 Participación activa de la ciudadanía en Redes Sociales | X |  |  |  | Comunicaciones  | Durante toda la Vigencia  |
|  | 1.1.5 Realización de pizas gráficas en formato de alto contraste para personas con deficiencias visuales | X |  |  |  | Comunicaciones  | Durante la vigencia del contrato |
|  | 1.1.6 Crear una funcionalidad en la página web que permita garantice el acceso a la información de la institución de las personas invidentes  | X |  |  |  | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación. | IV Trimestre |
|  | 1.1.7 Publicar informe de solicitudes de acceso a información que contenga:1. El número de solicitudes recibidas.2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | X |  |  |  | Oficina de Protección al Usuario  | 7 primeros días terminado cada trimestre |
| **Componente 6: Iniciativas Adicionales**  | * Apoyar el proceso de actualización y fortalecimiento continuo del Modelo bajo las orientaciones del representante de la dirección.
* Capacitar a los servidores de la entidad en el Modelo e informar los avances en la actualización y fortalecimiento continuo del mismo.
* Asesorar a las áreas de la entidad en la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo.
* Trabajar en coordinación con los servidores designados por las otras áreas en aquellas actividades requeridas para la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo.
* Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la actualización y fortalecimiento continuo del Modelo al representante de la dirección, para su aplicación.
* Realizar seguimiento a las acciones de actualización y fortalecimiento continuo e informar los resultados al representante de la dirección, para la toma de decisiones.
 | X |  |  |  | En este componente, deben participar todas las dependencias, en cabeza de sus líderes. |  |
| **Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano**  | Cargo: Jefe de la Oficina de Control InternoNombre: JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑOFirma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |