**REGLAMENTO INTERNO**

**COMITÉ DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**

**CONSIDERACIONES**

Que mediante Resolución 0210 del 12 de mayo de 2006, la Superintendencia del Subsidio Familiar, aprobó la creación del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano para el Sistema del Subsidio Familiar, con el fin de fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios del Sistema de Subsidio Familiar, así como para apoyar el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el control político en materia de subsidio familiar por parte de la comunidad.

Así mismo se garantizó a la ciudadanía la revisión de las quejas, reclamos, solicitudes, denuncias de los trabajadores afiliados al sistema y de los usuarios en general, respetando de manera estricta los términos legales previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que para la conformación del Comité se organizó a las Cajas de Compensación Familiar en las siguientes zonas: i) Atlántica. iii) Eje Cafetero. iii) Sur Occidente. iv) Tolima y Huila. v) Bogotá, Cundinamarca y Boyacá. vi) Llanos Orientales y vii) Santander.

Que en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano cada zona elige a sus representantes, dos para la zona Atlántica y uno por las demás zonas.

Que para el cumplimiento eficiente y oportuno de las funciones se adopta el siguiente reglamento interno, en cuanto a su organización y funcionamiento, y, con el fin de garantizar que sus reuniones sean dinámicas procurando de esta manera plena participación de los integrantes y reforzando el sentido de trabajo en equipo entre sus miembros.

Capítulo I

De las Funciones

Artículo 1: Las actuaciones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, que para efectos del presente reglamento se denominará Comtac, se regirán bajo los principios generales de la buena fe, igualdad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Artículo 2: **Funciones**. El Comtac tiene como funciones principales las siguientes:

1. Propiciar el reconocimiento de los Derechos y el cumplimiento de los Deberes del afiliado y el usuario en su interacción con los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar.

2. Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar.

3. Concertar criterios técnicos, claros y uniformes que permitan gestionar de manera idónea y con fundamento legal, la gestión de la voz del afiliado y usuarios.

4. Fomentar las buenas prácticas de atención por parte de las Cajas de Compensación Familiar.

5. Propiciar la integración de esfuerzos de divulgación o formación en materia de atención al afiliado y usuarios de las Cajas de Compensación Familiar.

Capitulo II

De la organización

ARTICULO 3. **Integración**. El Comtac estará integrado de la siguiente forma:

Por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar: Por el Jefe de la Oficina de
Protección al Usuario, quien ejercerá las funciones de coordinación.

Por parte de las Cajas: Por las personas elegidas en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, de las zonas establecidas por la Superintendencia en acto administrativo.

Artículo 4. **Suplencias**: En caso de ausencia justificada de un miembro del Comtac a una reunión previamente convocada y programada, lo reemplazará la persona designada por la Caja de Compensación Familiar que representa la zona; dicha persona deberá contar con el conocimiento, experticia e interés en temas de atención al afiliado o usuario. En caso de que la Caja de Compensación Familiar renuncie a la designación, la representación de la zona recaerá en el encargado del servicio al cliente de la Caja de Compensación Familiar que registró el segundo número de votos en la elección para el periodo que se hizo en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, en caso de no aceptar se seguirá con la tercera votación y así sucesivamente.

Parágrafo: Las ausencias temporales deberán ser informadas, oportunamente, a la Oficina de Protección al Usuario y las ausencias definitivas a la Oficina de Protección al Usuario y al Comtac. Esta información deberá ser por escrito.

Capitulo III

Vigencia

Artículo 5:  **Elección**. La elección de los representantes de cada zona se llevará a cabo en los encuentros de Atención e Interacción con el Ciudadano convocados por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Artículo 6: **Periodo**. El periodo de designación de los representantes de zona del Comtac será el establecido en el acto administrativo que, para el efecto, expida la Superintendencia del Subsidio Familiar y los designados comenzarán a ejercer su función a partir de 1 de enero del año siguiente a la elección hasta el 31 de diciembre del segundo año para el periodo que fue elegido.

Capítulo IV

De la coordinación del Comtac

Artículo 7: **Coordinación**. La coordinación del Comtac está a cargo de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Artículo 8. **Funciones de la Coordinación**. La Coordinadora del Comité tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comtac.
2. Presidir y coordinar las sesiones.
3. Concertar con el Comtac, los planes de trabajo y la gestión de mejora continua en temas de atención al afiliado y usuario de las Cajas de Compensación Familiar.
4. Efectuar el seguimiento a los acuerdos establecidos en el Comtac y a los planes de trabajo propuestos.
5. Dar respuesta a las inquietudes de los representantes de zona en temas de atención al afiliado y usuario, y trasladar los requerimientos, de acuerdo con las competencias, a las diferentes dependencias para la resolución de los mismos.
6. Proponer la sede donde se llevarán a cabo las sesiones del Comtac.

Capítulo V

De las Funciones de los Miembros del Comtac

Artículo 9: Funciones miembros. Los miembros del Comtac tienen las siguientes funciones:

1. Asistir a las sesiones del Comtac debidamente convocadas.
2. Participar con voz y voto en las sesiones del Comtac, en los temas específicos del mismo.
3. Proponer planes de trabajo para una gestión de mejora continua en temas de atención al afiliado y usuario para las Cajas de Compensación Familiar.
4. Propiciar la estandarización técnica y unificación de criterios en materia de gestión de la voz del afiliado o usuario, y prácticas de atención al cliente.
5. Presentar los entregables de gestión de mejora en temas de atención al afiliado y usuario para la correspondiente validación por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar y posterior divulgación.
6. Emitir, a nombre de la Cajas representadas, las opiniones y/o recomendaciones sobre las políticas y estrategias a implementarse.
7. Apoyar en la divulgación de los acuerdos de implementación de los lineamientos de la SSF, e informar la gestión adelantada (avances e impedimentos) a los miembros de su zona.
8. Apoyar la obtención de información de la correspondiente zona en temas de atención al afiliado o usuario, e informar al Comtac las inquietudes de las Cajas que representa.
9. El representante de zona tiene la potestad de solicitar la información de las Cajas de Compensación Familiar de su regional, asociada al reporte que se debe presentar al Comtac.
10. Reportar al Comtac el incumplimiento de la obligación que tienen las cajas de compensación de remitir la información solicitada por el representante para el informe consolidado de la zona.
11. Los representantes del Comtac convocarán a los miembros de su zona para socializar los documentos, productos o temas de interés que se tratan en las reuniones de Comtac, utilizando los mecanismos que consideren más idóneos, bien sea en reuniones presenciales o virtuales.
12. Consolidar la información que le sea suministrada por las cajas de compensación que conforman la zona para socializarla ante el Comité.
13. Recaudar, con anterioridad a las sesiones de Comtac, las inquietudes que tengan las cajas de compensación familiar de su zona, para ser debatidas en las reuniones o en su defecto para ser trasladadas a la Oficina de Protección al Usuario.
14. Elegir, por cada sesión, el secretario del Comtac que apoyará la elaboración de actas.
15. Elegir un líder funcional, con el fin de consolidar memorias, realizar seguimiento a planes de trabajo y entregables gestionados para presentar avances en el Encuentro Nacional, con el apoyo de los representantes de zona, quienes deben garantizar la entrega oportuna y completa de cada una de ellas.
16. En aras a obtener el mejor provecho de las reuniones del Comité, los representantes de la zona serán responsables de divulgar los materiales suministrados o gestionados en las reuniones.
17. Proponer temas para desarrollar en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano a partir de su activa participación con las zonas, indagando contenidos de formación y desarrollo en temas de atención al ciudadano y experiencias exitosas que se hayan implementado en las Cajas.
18. Rendir informe de gestión del Comtac en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano.

Capítulo VI

De las sesiones

Artículo 10. Las sesiones del Comtac serán presididas por la Oficina de Protección al Usuario.

Artículo 12: **Reuniones Ordinarias.** El Comtac se reunirá en sesiones ordinarias, una vez cada trimestre, y una de las sesiones se desarrollará en el marco del Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, en la sede previamente acordada entre la Coordinación del Comité y los representantes de Zona.

Artículo 13: **Reuniones Extraordinarias.** El Comtac podrá reunirse en sesiones extraordinarias, cuando a juicio de tres de sus miembros o de la Coordinación, deban celebrarse para tratar temas específicos.

Artículo 14: **Reuniones no presenciales**: El Comtac podrá reunirse de forma no presencial, previa convocatoria que se realizará a los correos institucionales.

Artículo 15: **Convocatorias Sesiones Ordinarias**. El Coordinador del Comtac convocará a sesiones ordinarias, por lo menos con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de la reunión, a través de comunicación escrita dirigida al director administrativo, y se informará al representante de zona, usando los medios que para el efecto disponga la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Artículo 16: **Convocatoria Sesiones Extraordinarias.** La citación a sesiones extraordinarias se realizará por la convocatoria que realicen tres (3) representantes de zona, previamente concertado con el Coordinador del Comtac, con cinco (5) días hábiles de antelación y con posibilidad de realizarse virtualmente según la necesidad y se trataran únicamente los puntos para los cuales fue convocado.

Artículo 17: **Agenda.** La Agenda será establecida por la Coordinación del Comtac. Cuando los puntos a tratar se refieran al análisis o divulgación de documentos, deberán adjuntarse a la convocatoria.

Artículo 18: **Quórum.** El Quorum se conformará con la mitad más uno del total de sus miembros.

**Parágrafo:** Una vez constituido el quórum, éste no se entenderá desintegrado por el retiro de alguno o algunos de los asistentes.

Capítulo VII

De las Actas

Artículo 19: **Actas**. Los asuntos tratados, informes presentados y las decisiones tomadas, quedarán en actas que serán elaboradas por el secretario que sea designado.

Artículo 20: **Contenido**. Las actas deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, fecha y hora de la reunión.

2. Clase de reunión. (Ordinaria- Extraordinaria)

3. Modalidad de reunión. (Virtual – Presencial)

4. Miembros asistentes.

5. Orden del día.

6. Asuntos tratados.

7. Informes presentados

10. Decisiones adoptadas

11. Compromisos

12. Proposiciones y varios

Artículo 21: **Secretaría**: En cada sesión, los integrantes del Comtac, designarán, de entre sus miembros, un secretario para asegurar la elaboración del acta.

Artículo 22. **Aprobación del acta**: El acta será elaborada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la reunión y una vez remitida a los integrantes del Comtac, estos tendrán cinco (5) días hábiles para remitir los comentarios y correcciones; recibidas las observaciones el secretario tendrá cinco (5) días hábiles para la consolidación de la versión aprobada y ser remitida al Coordinador.

Artículo 23: **Publicación**. El acta será publicada en el portal corporativo de la Superintendencia del Subsidio Familiar, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de la misma.

Capítulo IX

De la Reforma del Reglamento

Artículo 24. **Reforma del Reglamento**. Este reglamento podrá ser reformado por los miembros del Comtac, siempre que en el orden del día de la convocatoria se indique el texto propuesto para el articulo o los artículos que se pretenden reformar.

**Parágrafo**: La reforma quedará aprobada con el voto afirmativo de la mayoría de los miembros del Comtac.

El presente reglamento fue aprobado en sesión virtual del Comtac, celebrado el 5 de febrero de 2021.