



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

RESOLUCIÓN NÚMERO **0583** DE 2009

(**05 NOV. 2009**)

“Por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano”

LA SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial de las que le confieren el Artículo 7º del Decreto 2150 de 1992 y el artículo 24 de la Ley 789 de 2002 y,

CONSIDERANDO:

Que es competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Que mediante Resolución 00210 del 12 de mayo de 2006 se crea el Grupo de Atención al Ciudadano dentro de la reorganización y definición de las funciones de los grupos de trabajo dependientes de la Secretaría General para permitir apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios del Sistema del Subsidio Familiar, así como facilitar el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el control político en materia de subsidio familiar por parte de la comunidad.

La responsabilidad que asiste a la Superintendencia del Subsidio Familiar a través del Grupo de Atención e Interacción con el Ciudadano, es la de garantizar la revisión exhaustiva a 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 Contencioso Administrativo.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios del sistema del Subsidio Familiar, constituyéndose en un indicador de cómo se perciben los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar y se constituye en una oportunidad para mejorar los servicios ofrecidos por las vigiladas.

La participación de las Cajas de Compensación Familiar en el concierto nacional del Sistema de la Protección Social debe reflejarse en unos criterios técnicos, claros y uniformes que permitan diligenciar de manera oportuna y con el fundamento legal, las peticiones, queja y reclamos (PQR) presentados por la ciudadanía.

“Por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano”

Las disposiciones relacionadas con el manejo de las PQR establecidas para la gestión en las Cajas de Compensación Familiar y para el Control que realiza la Superintendencia del Subsidio Familiar deben considerarse, bajo un criterio moderno, como herramientas que requieren actualización constante a partir de un sano ejercicio integrador del Sistema. (Cajas – Superintendencia).

Es deber de la Superintendencia del Subsidio Familiar, contribuir en la realización de todos los trámites y procedimientos necesarios para que los trabajadores y usuarios puedan acceder a los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación y atender, investigar y solucionar las peticiones Quejas y Reclamos de los usuarios de tal manera que se aclaren y resuelvan sus inquietudes en relación con los servicios que presta las vigiladas, bajo la coordinación del Centro de Atención e Interacción con el Ciudadano de ésta Superintendencia.

Por lo anterior, la Superintendencia considera oportuno concertar con las Cajas de Compensación Familiar los mecanismos que deben adoptar los Entes vigilados como integrantes del Sistema de Protección Social, dada su amplia normatividad, para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

Por lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar la creación del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano** para el Sistema del Subsidio Familiar, coordinado por el Secretario General de Superintendencia del Subsidio Familiar.

ARTICULO SEGUNDO. Establecer como integrantes del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano los siguientes:**

1. El secretario General de la Superintendencia del Subsidio Familiar o su delegado, quien coordinará el Comité.
2. La Coordinadora del Grupo de Atención e Interacción con el Ciudadano o su delegado.
3. los funcionarios de siete (7) Cajas de Compensación Familiar vigiladas por esta Superintendencia.

Parágrafo. Los representantes de las Cajas de Compensación serán elegidos entre las mismas corporaciones según las siguientes zonas:

1. ZONA COSTA ATLÁNTICA (Dos)

Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba.

2. ZONA EJE CAFETERO

Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda

3. ZONA TOLIMA GRANDE, VALLE, NARIÑO

Tolima, Huila, Valle de Cauca, Cauca, Chocó, Nariño

“Por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano”

5. ZONA CUNDINAMARCA

6. ZONA LLANOS ORIENTALES Y BOYACA

Casanare, Meta, Caquetá, Putumayo, y Boyacá

7. ZONA SANTANDER

Santander, Norte de Santander, Arauca

ARTICULO TERCERO. El período de duración de los integrantes del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano** por parte de las Cajas de Compensación Familiar será de un (1) año.

ARTICULO CUARTO. La estructura, organización, reglamentación y metodología, será establecida al interior del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano**, bajo la dirección del Secretario General de esta Superintendencia.

ARTÍCULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá D. C.,

05 NOV. 2009

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


FLOR MODESTA GNECCO ARREGOCÉS
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Proyectó: LMR
Revisó: MMYM

