

PLAN DE ACCIÓN 2016
OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.

Objetivo Sectorial	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Dependencia	Proyecto o Área Temática	Actividad	Indicador de la Actividad	Ponderación Indicador (Peso porcentual que tiene cada indicador por cada actividad en cada objetivo específico)	Clase y Tipo de Indicador		Meta Anual	Cantidades o productos programados por Trimestre				Recursos presupuestales por Actividad y/o Indicador				Responsables
							Cuantitativo (Absoluto o Cobertura a Demanda)	Proceso (Componente Simple o Secuencial Simple)		I	II	III	IV	I	II	III	IV	
Tener un mercado laboral incluyente, que proteja a toda la población ocupada de los riesgos derivados de la realización de sus labores y que le permita unos niveles de vida dignos	(IVC) Implementar Buenas Prácticas en la realización de la Inspección, Vigilancia y Control a los entes vigilados	Brindar atención oportuna y decalidad a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que se reciben de la ciudadanía a través de los distintos canales de atención. Logrando así un fortalecimiento en la atención al ciudadano por los distintos medios con que cuenta la entidad.	(AT) Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Dar trámite oportuno a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que llegan a la oficina de protección al usuario dentro de los términos legales.	No de PQRSF atendidas en el periodo en términos de ley / No total de PQRSF recibidas en el periodo.	100%	Cobertura a demanda		100%	100%	100%	100%					Jefe de Oficina y Funcionarios Protección al Usuario	
				Aplicar encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía atendida a través de los canales de atención (incluye ferias y eventos) de la Oficina de Protección al Usuario.	Promedio = Total de encuestados con calificación de bueno y excelente en el periodo / No total de encuestas aplicadas en el periodo.	100%	Absoluto		80%	80%	80%	80%						Jefe de Oficina y Funcionarios Protección al Usuario
				Aplicar una encuesta anual que evalúe la satisfacción del servicio prestado a las Cajas de Compensación Familiar por parte de las Áreas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Encuesta realizada a las CCF	100%	Absoluto		100%					100%				Jefe de Oficina y Funcionarios Protección al Usuario
				Realizar un informe trimestral cuantitativo y cualitativo de las PQRS tramitadas a través de los distintos canales de atención manejados por la Oficina de Protección al Usuario.	Numero de Informes trimestrales	100%	Absoluto		4	1	1	1	1					Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario
				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.	Número de material de difusión distribuido al usuario	100%	Absoluto		10.000	2.500	2.500	2.500	2.500					Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario
				Realizar jornadas de sensibilización mediante acciones de información, comunicación y motivación que promuevan el interés y la solidaridad ciudadana para que se integren en los procesos de control social	Jornadas realizadas	100%	Absoluto							5	5	\$44.364.000		Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario
			(PI) Prestación del servicio al	Promocionar los mecanismos de participación ciudadana a través de espacios de Intereacción con los usuarios del sistema	Listado de entrega de material para este promoción (Deberes y Derechos, Preguntas Frecuentes)	100%	Absoluto		5				5	5			Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
				Elaborar el cronograma con los eventos programados y los funcionarios seleccionados para su atención.	cronograma de eventos realizado	100%	Absoluto		1	1							Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
				Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan las CCF y la SSF.	Material de divulgación entregado a la ciudadanía en los eventos y actividades de la OPU	100%		Componente secuencial	1	Estudios Previos	Proceso contractual	Correo de solicitud	Correo de solicitud	\$23.950.000			Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
				Alquilar de los stands en los eventos donde tendrá presencia la SSF.	Ferias, eventos, y actividades de sensibilización con participación de la Supersubsidio.	100%	Absoluto		5		1	1	3	\$43.000.000			Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
		Llevar el control de las personas atendidas durante la participación de Ferias y/o Eventos	Informe trimestral de personas registradas	100%	Absoluto					2	3			Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario				

	los servicios que presta la entidad en el marco de la atención al ciudadano	usuario	Presentar informes de la participación de las ferias, eventos y actividades donde participó la SuperSubsidio.	Informes presentados	100%	Absoluto		5			2	3		Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
			Promover la utilización de los Buzones Virtuales hacia los Ciudadanos.	Buzones Virtuales monitoreados	100%	Absoluto		20	Inicio Proceso Contractual 5 Informes de actividades	5 Informes de actividades	5 Informes de actividades	5 Informes de actividades	\$8.300.000	Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
			Apoyar a la Superintendencia del Subsidio Familiar para el manejo y uso adecuado de los buzones virtuales instalados en las Cajas de Compensación Familiar.										\$73.500.000		
			Tercerizar los canales de atención al ciudadano - Call Center y Chat	Informe trimestral de resultados	100%	Absoluto		4	informe trimestral	informe trimestral	informe trimestral	informe trimestral	\$165.400.000	Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
			Capacitar al grupo de agentes que atenderán las PQRS de la ciudadanía.	Actas de capacitación	100%	Absoluto		2	1		1			Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
		(PI) Capacidad técnica	Realizar un encuentro anual con las CCF a nivel nacional cuyo fin es profundizar en la Atención al Cliente	Seminario Nacional	100%	Absoluto		1				1	\$20.157.100	Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario	
		Dar cumplimiento al Decreto 2482 de 2012.	(AT) Desarrollo Administrativo	Implementar las políticas de desarrollo administrativo	Circulares No. 012 de 2011, No. 016 de 2010 y No. 013 de 2012 actualizadas	100%	Absoluto		1	1					Jefe de la Oficina y funcionarios de Protección al Usuario
	Acta reunión circular socializada				100%	Absoluto		1	1						
	Reporte de Indicadores por parte de la CCF				100%	Absoluto		4		Implementación de Circular Externa en las CCF	Entregar estructura de datos				
	Cronograma de Visitas de revisión Centros de Atención de las CCF				100%	Absoluto		1		1					
	Socialización Interna para la implementación de la Circular No. 004 de 2016				100%	Absoluto		1					1		
	Actas Reuniones Comité de Atención e interacción al ciudadano				100%	Absoluto		4	1	1	1	1	1		
	Actas Seguimiento y evaluación al Aplicativo GTSS				100%	Absoluto		2	1			1			
	Número de actividades Administrativas de la OPU tramitadas / número de actividades Administrativas de la OPU recibidas				100%	Cobertura a demanda		100%	100%	100%	100%	100%	100%		