

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS CAFASUR

1. OBJETIVO

Fortalecer la interacción y participación de los afiliados, empleadores, usuarios y ciudadanía en general, mediante mecanismos de información, atención, comunicación y rendición de cuentas que permitan divulgar la gestión institucional, promover la transparencia y fomentar el mejoramiento continuo de los servicios prestados por CAFASUR.

2. ALCANCE

La presente estrategia aplica a los mecanismos de participación, atención y divulgación implementados por CAFASUR, dirigidos a los diferentes grupos de interés de la Corporación.

3. MARCO NORMATIVO

La presente estrategia se desarrolla en el marco de las siguientes disposiciones:

- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC.
- Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normatividad aplicable al Sistema del Subsidio Familiar.

4. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

CAFASUR promoverá espacios y mecanismos de participación dirigidos a afiliados, empleadores, usuarios y ciudadanía en general, mediante las siguientes acciones:

4.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

CAFASUR promoverá espacios y mecanismos de participación dirigidos a afiliados, empleadores y ciudadanía en general, mediante las siguientes acciones:

- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF.
- Encuestas de satisfacción y percepción del servicio.
- Publicación de información institucional en la página web.
- Socialización de programas, servicios y actividades institucionales.

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 - PBX: 608 2795224 - +57 333 602 5224

E-mail: info@cafatur.com.co - Página Web: www.cafatur.com.co

Línea Gratuita Nacional: 018005190552

Espinal - Tolima

- Atención mediante canales digitales, telefónicos y presenciales.
- Publicación del informe de gestión anual en la Asamblea General Ordinaria de Afiliados
- Publicación de noticias, comunicados y contenidos de interés para afiliados y ciudadanía.

4.2 CANALES DE PARTICIPACIÓN

CAFASUR dispone de los siguientes canales de atención e interacción:

- Página web institucional.
- Correo electrónico institucional.
- Líneas de atención telefónica.
- Atención presencial.
- Redes sociales institucionales.

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CAFASUR desarrollará acciones orientadas a garantizar el acceso a la información institucional y la divulgación de la gestión desarrollada durante la vigencia.

5.1 Acciones de Rendición de Cuentas

- Publicación del informe de gestión institucional.
- Divulgación de programas, proyectos y servicios.
- Publicación de noticias y comunicaciones institucionales.
- Publicación de información de transparencia y acceso a la información pública.
- Socialización de actividades y resultados institucionales.
- Publicación periódica de información relacionada con PQRSF y mecanismos de atención al ciudadano.
-

5.2 Divulgación de Información

La información institucional será divulgada mediante:

- Portal web institucional.
- Redes sociales institucionales.
- Comunicados y publicaciones institucionales.
- Atención presencial y canales de servicio al ciudadano.

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 - PBX: 608 2795224 - +57 333 602 5224

E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co

Línea Gratuita Nacional: 018005190552

Espinal - Tolima

6. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

CAFASUR realizará seguimiento a la implementación de la presente estrategia mediante:

- Verificación de publicaciones efectuadas.
- Seguimiento a los canales de atención y participación.
- Análisis de PQRSF recibidas.
- Resultados de encuestas de satisfacción.
- Identificación de acciones de mejora institucional.

7. PUBLICACIÓN

La presente Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas será publicada en el portal institucional de CAFASUR, en el Menú Participa de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para consulta de afiliados, empleadores y ciudadanía en general.