



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

INFORME FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO ARACATACA, MAGDALENA – 2019



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Oficina de Protección al Usuario.

Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Piso 16
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
Fax 3487804
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

GENERALIDADES

Con el fin de cumplir con los lineamientos del Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Plan de Participación Ciudadana vigencia 2019 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la actividad – “Asistencia a talleres construyendo país, ferias de atención al ciudadano organizadas por entidades del orden nacional y ferias de empleo.”, se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Taller Construyendo País en el municipio de Aracataca – Magdalena.

La Alta Consejería para las Regiones y el Departamento Nacional de Planeación se han unido para realizar la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, en el marco del taller Construyendo País, liderados por el Presidente de la República; esta iniciativa tiene el propósito de acercar el Estado a las diferentes regiones con el fin de facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades.

Teniendo en cuenta que la Superintendencia del Subsidio Familiar debe divulgar y promover los canales de atención que tiene a disposición de la ciudadanía como son; la línea de atención nacional 018000910110, la línea de atención al ciudadano 3487777, canal de chat, canal de atención personalizado, canal de buzón de sugerencias, redes sociales, Kioskos virtuales, canal contáctenos, buzón de sugerencias y portal corporativo, en aras que la ciudadanía conozca acerca de la entidad, sus trámites y servicios e identifique sus derechos y deberes alrededor del sistema del subsidio familiar; por medio del acceso a información y servicios a través de los kioskos virtuales, se acudió a la Feria realizada el 5 de abril en Aracataca – Magdalena.

Esta actividad tuvo una cobertura a **4687** ciudadanos que fueron atendidos durante la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en articulación con la Alta Consejería para las Regiones.

La jornada se realizó en el camellón 20 de julio en el municipio de Aracataca y contó con la participación de 94 instituciones del Estado: Ejército Nacional, Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Caja promotora de vivienda militar y de policía, defensa civil, **Superintendencia de Vigilancia**, Armada Nacional, Migración Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública, Comisión Nacional del Servicio Civil, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, DANE, IGAC, Fondo de adaptación, **Superintendencia de Economía Solidaria**, **Superintendencia Financiera de Colombia**, Ministerio de Hacienda, Positiva, Unidad de Proyección Normativa de regulación financiera, Fogafín, Agencia ITRC, Sociedad Activos Especiales, UGPP, DIAN, DNP, INVIMA, Instituto Nacional de Salud, **Superintendencia de Salud**, Colpensiones, Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias, Ministerio del Trabajo, SENA, Ministerio de

Transporte, INVIAS, Agencia Nacional de Seguridad Vial, **Superintendencia de Transporte**, Cormagdalena, Agencia Nacional de Infraestructura, ARN, CORPAMAG, Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, Consejería para la Participación de personas con Discapacidad, Banca de Oportunidades, Coldeportes, Ministerio de Cultura, Banco Agrario, Agrosavia, ICA, Agencia de Desarrollo Rural, Agencia Nacional de Tierras, Unidad Administrativa de Restitución de Tierras, Ministerio de Ambiente, MINTIC, Colciencias, Comisión de Regulación de Comunicaciones, Cámara de Comercio, Ministerio de Comercio, Fondo Nacional de Garantías, **Superintendencia de Sociedades**, **Superintendencia de Industria y Comercio**, **Superintendencia de Servicios Públicos**, empresa de energía eléctrica, empresa de aseo, empresa de acueducto, Fondo Nacional del Ahorro, Ministerio de Vivienda, Comisión de Regulación del Agua, Prosperidad Social, Alta Consejería para los DDHH, Unidad para las Víctimas, Ministerio de Justicia y del Derecho, Fiscalía General de la Nación, Unión Colombiana de Notarios, INPEC, **Superintendencia de Notariado y registro**, Ministerio del interior, Dirección nacional de derechos de autor, unidad Nacional de Protección, Agencia Nacional de Hidrocarburos, Ministerio de Minas y Energía, ICETEX, ICFES, INSOR, ESAP, Ministerio de Educación, ICBF, Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia, Registraduría Nacional del Estado Civil, Alcaldía de Aracataca, Gobernación del Magdalena, Defensa Civil Aracataca, PMU y Aeronáutica Civil; quienes acercaron la oferta del Estado (trámites, servicios y programas) a los ciudadanos de Aracataca, Fundación, Ciénaga y demás municipios cercanos en el Magdalena.



Mediante Resolución No. 208 de 29 de marzo de 2019 se confirió comisión de servicios a los funcionarios Carlos Arregocés y Fernanda Marín de la Oficina de Protección al Usuario.

PARTICIPACIÓN DE SUPERSUBSDIO

Actividades del 4 de abril de 2019

1. **Articulación con Caja de Compensación Familiar del Departamento CAJAMAG.** El día 4 de abril se dejaron instaladas las Unidades Móviles, se reconoció junto con la Supervisora de Atención al Cliente y la Jefe de Servicios Sociales de CAJAMAG el módulo asignado a la Superintendencia del Subsidio Familiar; se gestionó con Andrés Cuenca que es el funcionario del DNP encargado de la organización de la Feria, el espacio para desarrollar las actividades de recreación con los niños y niñas asistentes a la Feria.



2. **Reunión Prefería.** La reunión Prefería se desarrollo el 4 de abril de 2019 de 3 a 5 pm, en el Colegio Gabriel García Márquez; en ella se trataron temas de seguridad, rutas de evacuación, recomendaciones sobre la atención, organización del stand, hashtag de la Feria #Aracataca, se entregaron los mapas de ubicación de las distintas entidades, se socializó la modalidad de entrega de códigos para conexión a la red wifi y se resolvieron todas las inquietudes.



Actividades del 5 de abril de 2019

1. **Charlas Grupales sobre Misión de la Supersubsidio.** Debido a que la ciudadanía no conoce la misión de la Supersubsidio, se aprovecho para realizar charlas masivas con las cuales se atendió un aproximado de 250 personas, explicando a quienes está dirigido el Sistema de Subsidio Familiar, los servicios y los requisitos para acceder. (De este grupo de personas se tiene el registro fotográfico)





2. **Consultas individualizadas.** Se realizó la atención personalizada a 135 ciudadanos sobre los siguientes temas:

TEMA	NO. CIUDADANOS CONSULTA SOBRE EL TEMA
Información general Sistema de Subsidio Familiar	64
Vivienda	29
Afiliación	14
Subsidio monetario	16
Empleo	5
Afiliados discapacidad	2
Esposas venezolanas indocumentadas de trabajadores	2
Recreación	1
Articulación Min. Vivienda	1
Articulación INSOR	1





3. **Acciones con infancia:** Dentro del marco de las ferias de atención al ciudadano, también es muy importante las actividades realizadas con nuestros beneficiarios menores de edad y la presencia que hacemos con ellos especialmente con los servicios de recreación, también indirectamente beneficia al trabajador.





4. **Atenciones en Unidad Móvil Servicio de Empleo:** Se recibió documentación para iniciar ruta de empleabilidad de 40 ciudadanos.





RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

MEDICION DE SATISFACCION ATENCION PERSONALIZADA EN FERIAS Y/O EVENTOS

DPN ARACATACA, MAGDALENA

Estimado Usuario: la superintendencia de subsidio familiar (SSF), Solicita su colaboración para responder a la siguiente encuesta, la cual tiene como propósito evaluar la calidad del servicio que actual mente se está prestando a la ciudadanía.

E: Excelente
B: Bueno
R: Regular
M: Malo

¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido?

La información suministrada fue clara y oportuna
 El funcionario que le atendió fue amable
 Los conocimientos de los funcionario respondieron a su consulta
 Satisfacción en general sobre el servicio prestado.

E	B	R	M
13	7		
14	6		
13	6	1	
15	5		
20	Total Encuestados		

¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido?

La información suministrada fue clara y oportuna
 El funcionario que le atendió fue amable
 Los conocimientos de los funcionario respondieron a su consulta
 Satisfacción en general sobre el servicio prestado.

¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido?	% E	% B	% R	% M
La información suministrada fue clara y oportuna	65%	35%	0%	0%
El funcionario que le atendió fue amable	70%	30%	0%	0%
Los conocimientos de los funcionario respondieron a su consulta	65%	30%	5%	0%
Satisfacción en general sobre el servicio prestado.	75%	25%	0%	0%
	100%	Total Encuestados		

Es usted afiliado a caja de compensación Familiar?

SI

8

No

12

PRUEBA PILOTO MEDICIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

En el marco de esta Feria también se realizó una prueba piloto para medir la satisfacción de los usuarios con las Cajas de Compensación Familiar, toda vez que esta Oficina cuenta con un indicador de satisfacción en el cual se ha venido realizando la medición de la satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar con las distintas áreas de la Superintendencia del Subsidio Familiar; pero para el 2019, se viene trabajando en la actualización del indicador; pensando en que realmente para esta Oficina es necesario conocer la satisfacción de los usuarios con la Supersubsidio y los servicios de las Cajas de Compensación Familiar.

De manera General podemos informar que se aplicaron 15 encuestas, 13 de estos ciudadanos se encontraban afiliados a una Caja de Compensación Familiar y 2 no pertenecen en la actualidad a alguna Caja.

Se indago en este grupo sobre el conocimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al igual que suministrar una breve descripción de las funciones en sus propias palabras, resultado de ello se encontró que: **3 ciudadanos** tenían claridad sobre la función de Supersubsidio y la descripción expuesta es coherente con nuestra función, **5 ciudadanos** expresaron no saber sobre la misión de nuestra entidad, **5 ciudadanos** expresaron saber que es la Supersubsidio pero sus descripciones sobre las funciones no están relacionadas con nuestra función real y **2 ciudadanos** expresaron que si conocen el que hacer de la entidad pero no quisieron dar respuesta a la descripción de funciones.

En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría los servicios de su Caja de Compensación Familiar?

- 5 ciudadanos calificaron como Excelente.
- 8 ciudadanos calificaron como Bueno.
- 1 ciudadano califico en Regular.
- 1 ciudadano no respondió la pregunta.

Dentro de las recomendaciones los ciudadanos expresaron: dirigir correos a los afiliados para informar, dos ciudadanos expresaron necesidad de facilitar el trámite de postulación a los subsidios de vivienda, dos ciudadanos pidieron que se amplié la cobertura de subsidios de vivienda, mayor acceso a los cursos de formación, mayor divulgación de la posibilidad de afiliación para trabajadores independientes, que las formaciones que se dictan tengan registro certificado, más actividades pensando en el conjunto de grupo familiar (padres, abuelos e hijos), ejercer mayor control sobre las asignaciones, que el subsidio monetario por persona a cargo se realice en el mismo mes, 3 expresaron que no harían ningún cambio y tan solo dos ciudadanos no respondieron la pregunta.

Revisado y Aprobado: ALBERTO MEJIA GALLO
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por: María Fernanda Marín V
Carlos Arturo Arregocés