

INFORME FERIA ACÉRCATE RIOSUCIO- CALDAS – 1 Y 2 DE JULIO 2022

1. ANTECEDENTES

La Feria Acércate es un escenario convocado y organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que integra la oferta pública de entidades del orden nacional y territorial, para que los ciudadanos participen, aprendan y realicen efectivamente sus trámites, en esta versión desarrollada en el municipio de Riosucio, Caldas se ofertaron servicios de 74 entidades del Estado, incluida la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Ello con el fin de cumplir con el Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022 por parte de la Oficina de Protección al Usuario en lo relacionado con transparencia y rendición de cuentas, ya que es un espacio idóneo para 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, buzones tecnológicos, chatbot Lupita, canal contáctenos 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.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 0348 del 8 de junio de 2022, presentamos informe de la comisión de servicios ordenada para trasladarnos al municipio de Riosucio, departamento de Caldas con el fin de atender la invitación realizada por la Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. ACTUACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA

Con el fin de atender la invitación realizada por la Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública para participar en las Ferias Acércate “En equipo por lo público”, la Oficina de Protección al Usuario realizó las siguientes actividades

2.1. *Gestión previa a la Feria*

2.1.1. Invitación Departamento Administrativo de la Función Pública. El 16 de febrero de 2022, mediante correo electrónico la Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de Función Pública cursó invitación para ser parte de las Ferias Acércate “En equipo por lo público” a realizarse en el 2022.

RV: FERIAS ACERCATE 2022

Andrés Eduardo Cuenca <acuena@funcionpublica.gov.co>

Mié 16/02/2022 2:46 PM

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

01_invitacion inscripciones.jpg; 03_invitacion al taller y lanzamiento de las Ferias del 2022.jpg;

“Reciban un cordial saludo por parte de Función Pública

Desde la Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano queremos invitarlos a ser parte de las Ferias Acércate “En equipo por lo público” que se van a realizar en el 2022. Durante el año 2021 se realizaron cuatro (4) Ferias Acércate y más de 30.393 interacciones con ciudadanos de los municipios priorizados a partir de la atención en carpa y la realización de cerca de 277 capacitaciones para servidores públicos y ciudadanos, además de entregar información, posibilitar el desarrollo de trámites, radicación de peticiones, entre otros.

La experiencia que nos brindaron estas Ferias fue fundamental para continuar con el trabajo en otros municipios, la acogida de los ciudadanos permitió crear puentes de cercanía entre la institucionalidad y las comunidades de los territorios priorizados y su zona de influencia. En este sentido, para el 2022 tenemos planeado realizar tres Ferias Acércate que le permitan a las entidades del estado acercarse a los ciudadanos en otros territorios, objetivo que se logrará si su entidad se vincula, priorizando acciones para la participación en las mismas, a través de espacios de formación para servidores, entrega de información a ciudadanos, e indagando cómo pueden ser resueltas las necesidades de estos territorios a través de la oferta institucional, y un modelo de servicio al ciudadano optimizado en estos espacios alternativos.

La propuesta de Ferias Acércate para este 2022 y las fechas de inscripción de interés de participar, se presenta a continuación:

Municipio	Depto.	Fecha	Enlace para inscripción	Fecha máxima de Inscripción
La Jagua de Ibirico	Cesar	1 y 2 de abril	https://forms.office.com/r/LVxv062LhY	Febrero 25 de 2022
Montelíbano	Córdoba	6 y 7 de mayo	https://forms.office.com/r/VQ4KzxGVvW	Febrero 25 de 2022
Por definir	Caldas	1 y 2 de julio	Por Definir	Abril 29 de 2022

Por otro lado el día 01 de marzo del 2022 queremos invitarlos a participar de la jornada de Lanzamiento de las Ferias y taller, desde las 8:30 a.m. en modalidad virtual el Enlace de inscripción: <https://forms.office.com/r/S776hAg5QW> }

Cualquier inquietud frente al desarrollo de las ferias vigencia 2022, podrá ser consultada con Andrés Eduardo Cuenca Vera, coordinador de la estrategia de Ferias Acércate, a quien podrá contactar en el correo acuena@funcionpublica.gov.co o al teléfono 311-2232635.

Agradecemos su atención y estamos seguros que el desarrollo de estos espacios de relacionamiento con la ciudadanía, nos permite avanzar hacia un Estado más cercano e incluyente.

Cordialmente,

Andrés Eduardo Cuenca Vera

Coordinador Ferias Acércate

"En Equipo por lo Público"

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

✉ acuena@funcionpublica.gov.co

☎ +57 (311) 2232635

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá, D.C

Código Postal: 111711

2.1.2. EL día martes 07 de junio se llevó a cabo la reunión preparatoria de la Feria Acércate de Riosucio Caldas, en la que se presentó la siguiente agenda:

Agenda

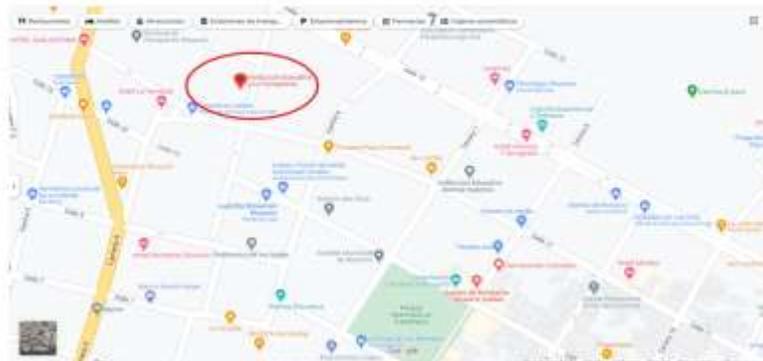
1. Información básica y entidades priorizadas
2. Concurso departamental de lenguaje claro
3. Protocolo participación Feria de Riosucio
4. Estrategia de comunicaciones
5. ¿Qué sigue?
6. Preguntas y respuestas

Más cercanía con la ciudadanía
Más fortalecimiento institucional



Se recibió información básica del municipio, las entidades priorizadas, las actividades específicas que se llevarían a cabo en cada día de feria y los lugares de las mismas, así:

Viernes 1 de julio Institución educativa los Fundadores



Sábado 2 de julio Plaza la Candelaria



También presentaron los protocolos de atención a tener en cuenta y la estrategia de comunicaciones planteada para realizar la convocatoria y difusión de la feria.

2.1.3. Invitación CONFA CALDAS

Confirmada la participación de la Superintendencia, se cursó invitación a la Caja de Compensación de Caldas- CONFA:

Mediante oficio 2-2022-080709 del 14 de mayo de 2022, la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario señaló que “Para el desarrollo de la actividad, es importante la participación activa de COMFA, teniendo en cuenta la influencia que la Corporación tiene en la zona del municipio de Riosucio; es así como el despliegue de publicidad, no solo en la cabecera municipal, sino en los corregimientos y veredas, así como también en los municipios vecinos, es primordial para que los trabajadores y la ciudadanía en general conozcan que se va a llevar a cabo este acercamiento con el Estado y las entidades que prestan una función social.”

Esta invitación fue aceptada por la Caja de Compensación Familiar.

2.1.4. Piezas publicitarias

Para promocionar el evento, la Oficina de Protección al Usuario diseñó varias piezas publicitarias y cuatro videos, invitando a los trabajadores afiliados a la caja de compensación y a la comunidad en general a participar en la Feria Acércate en Riosucio, Caldas.





FERIA ACÉRCATE
EN VALLES POR LA FERIA

Riosucio - Caldas
del 01 al 02 de Julio de 2022
1 al 2 de julio

El servicio público es de todos **Función Pública**

Riosucio, Caldas será sede de una nueva edición de la **Feria Acércate**, espacio donde la **La Superintendencia del Subsidio Familiar** en compañía de la **Caja de Compensación Familiar de Caldas - Confa** darán a conocer a los ciudadanos los trámites y servicios a los que pueden acceder al estar afiliados a la caja de compensación

¡Los esperamos!



FERIA ACÉRCATE
EN VALLES POR LA FERIA

Riosucio - Caldas
del 01 al 02 de Julio de 2022
1 al 2 de julio

El servicio público es de todos **Función Pública**

¿Sabes cuáles son los beneficios por estar afiliado a la caja de compensación familiar?

Acércate este 01 de julio de 2022 a las jornadas académicas

Institución Educativa los Fundadores
Riosucio, Caldas

¡Los esperamos!



FERIA ACÉRCATE
EN VALLES POR LA FERIA

Riosucio - Caldas
del 01 al 02 de Julio de 2022
1 al 2 de julio

El servicio público es de todos **Función Pública**

Conoce a la Superintendencia del Subsidio Familiar

Acércate este 02 de julio de 2022
07:00 a.m. - 03:30 p.m.

Plaza La Candelaria
Riosucio, Caldas

¡Los esperamos!

Videos:

- <https://www.instagram.com/p/Ce1C-leAVXL/>
- <https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/565451714984922>
- <https://twitter.com/Supersubsidio/status/1542849982897717250>
- <https://twitter.com/Supersubsidio/status/1540029357002981376>
- <https://twitter.com/Supersubsidio/status/1537075384574955522>

Estas piezas publicitarias fueron replicadas en la caja de compensación familiar y en las redes sociales de la Superintendencia <https://www.facebook.com/SuperSubsidio/>, <https://twitter.com/supersubsidio> y <https://www.instagram.com/supersubsidio/>.

2.2. Gestión durante la Feria

2.2.1. Primer día de Feria: 30 de junio de 2022

La Feria inició desde el 30 de junio de 2022 a las 5:00 p.m., con el montaje del punto de información, así como la reunión prefería, donde se instruyó a las participantes sobre la hora de entrada, la participación en tarima, entre otros aspectos.

La reunión se llevó a cabo en la Institución Educativa Los Fundadores.

2.2.2. Segundo día de Feria: 1 de julio de 2022 Jornada Académica:

La Jornada Académica se llevó a cabo en la Institución Educativa Los Fundadores, desde las 7:00 am hasta las 4:00 pm

La Oferta académica ofrecida por la Superintendencia del Subsidio Familiar junto con la Caja de Compensación Familiar, fue la siguiente:

Oferta de cualificación			
Tema	¿Qué aprenden las personas que asistirán a la capacitación?	Público objetivo	Por favor describa la población objetivo. Por ejemplo: jóvenes, mujeres, víctimas, migrantes, agricultores, ciudadanía general, entre otros.
Superintendencia	¿Qué es la Superintendencia, funciones y trámites	Ciudadanos	Afiliados a cajas de compensación, desempleados
Cajas de compensación	¿Qué es una caja de compensación y servicios ofrecidos	Ciudadanos	Afiliados a cajas de compensación, desempleados
Subsidio Familiar	¿Cómo acceder a los subsidios	Ciudadanos	Afiliados a cajas de compensación, desempleados

Los ciudadanos participantes en la jornada centraron su atención en los servicios y programas que manejan las Cajas de Compensación y en los canales de atención que tiene dispuestos la Oficina de Protección al Usuario para la ciudadanía.





2.2.3. Tercer día de Feria: 2 de julio de 2022: Plaza La Candelaria

El día 2 de julio de 2022, se llevó a cabo la Feria en la Plaza La Candelaria del municipio de Riosucio, en la carpa destinada para el sector trabajo, donde la Superintendencia del Subsidio Familiar tuvo un punto de atención en compañía de la Caja de Compensación Familiar de Caldas, CONFA.

En la carpa se brindó atención a 257 personas, se dio a conocer la función de la Superintendencia y se reforzaron los canales de atención; así mismo, se dio información sobre subsidio monetario, servicios de recreación, afiliación de independientes, pensionados, subsidio de vivienda, programas y beneficios para adulto mayor y se dio apoyo sobre el subsidio de desempleo.





3. MEDICION DE LA SATISFACCIÓN

**SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN FERIA ACÉRCATE RIOSUCIO, CALDAS**

Estimado Usuario:

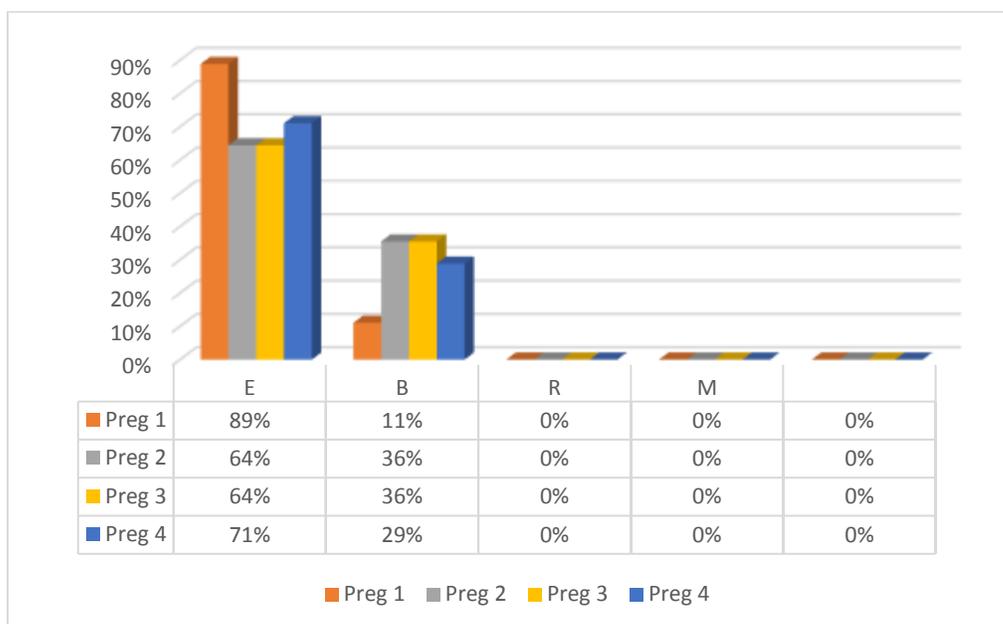
La Superintendencia de Subsidio Familiar (SSF), solicita su colaboración para responder la siguiente encuesta, la cual tiene como propósito evaluar la calidad del servicio que actualmente se presta a la ciudadanía.

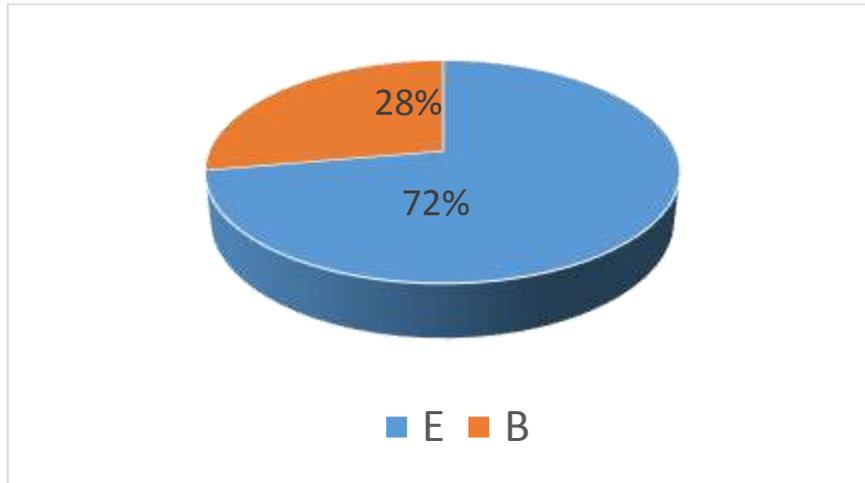
Marque con una X según corresponda:

E:Excelente / B:Bueno / R:Regular / M:Malo / N/R: No Responde

1. El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada
2. El funcionario que le atendió fue amable
3. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta
4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado

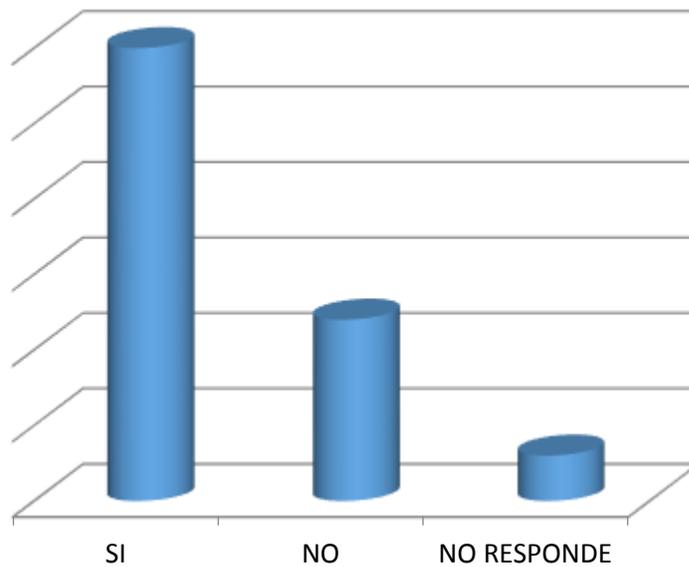
E	B	R	M	N/R
40	5	0	0	0
29	16	0	0	0
29	16	0	0	0
32	13	0	0	0
TOTAL ENCUESTADOS				45





Es usted afiliado a una caja de Compensación Familiar?

SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTA
30	12	3	45





FERIA ACÉRCATE
EN EQUIPO POR LO PÚBLICO
Riosucio - Caldas

La Superintendencia del Subsidio Familiar estuvo presente con su oferta institucional.

402
Interacciones

PRINCIPALES INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS

- Recreación
- Crédito social
- Programas para el adulto mayor
- Subsidio monetario

LOGROS

- Divulgación de las funciones de la SuperSubsidio.
- Orientación a inquietudes sobre el Sistema del Subsidio Familiar.
- Conexión con la ciudadanía.
- Radicación de PQRSF.

superSubsidio

Revisado y Aprobado: **CLAUDIA INES IBAÑEZ NOCETE**
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por: Jessica Paola Parra García
Luz Martha Rojas Moscoso
Claudia Inés Ibáñez
Gerardo Andrés Echeverry