

Estudio, análisis y diagnóstico para identificar el nivel de **satisfacción, percepción y lealtad** que tienen los ciudadanos en relación a los servicios prestados por la Supersubsidio

2022

Ficha técnica

Estudio, análisis y diagnóstico que identifique el nivel de satisfacción, percepción y lealtad que tienen los ciudadanos en relación a los servicios prestados por la Supersubsidio - SSF.

Encuestas realizadas	El total de las encuestas realizadas fue de 37.646 ; desagregadas de la siguiente manera: De la pregunta 1 a la 8 (Información general) 37.646 Respuestas. La pregunta 9 (Conoce la Superintendencia del Subsidio Familiar) 10.908 Respuestas. De la pregunta 10 a la 13 (Uso de Servicios y Trámites de la SSF) 2.470 Respuestas. La pregunta 14 (Calificación de canales) 7.490 Respuestas. De la pregunta 15 a la 20 (Uso de canales de atención de la SSF) 4.883 Respuestas.
Cobertura	Nacional
Método de recolección	Virtual - autodiligenciable
Fecha de recolección	10 al 22 de agosto
Entidad contratante	Superintendencia del Subsidio Familiar
Empresa contratada	Proyectamos Colombia SAS
Margen de error	Margen de error global del 5% con nivel de confianza del 95%
Características poblacionales	31 departamentos; edades desde los 18 años; géneros femenino, masculino y otros

Universos por preguntas

Módulo 1. Información general: Género, etnia, grupo vulnerable, edad, departamento, tipo de usuario

Número de encuestas = 37.646
Preguntas 1 a 8

Módulo 2. Conocimiento general de la SSF, de sus servicios y trámites: Conocimiento de la SSF

Módulo 2. Conocimiento general de la SSF, de sus servicios y trámites: Uso o no de los servicios y trámites de la SSF

Número de encuestas = 10.908
Pregunta 9

Módulo 2. Conocimiento general de la SSF, de sus servicios y trámites: Satisfacción general, trámites y servicios usados; expectativas y satisfacción con los trámites y servicios

Número de encuestas = 2.470
Preguntas 10 a 13

Módulo 3. Calificación de los canales de atención al ciudadano:
Canales de atención utilizados

Número de encuestas = 7.490
Pregunta 14

Módulo 3. Calificación de los canales de atención al ciudadano:
Duración de la consulta por canal, si volvería a utilizarlo, satisfacción por canal, experiencia, recomendación de la SSF, aspectos a mejorar

Número de preguntas = 4.883
Pregunta 15 a 20



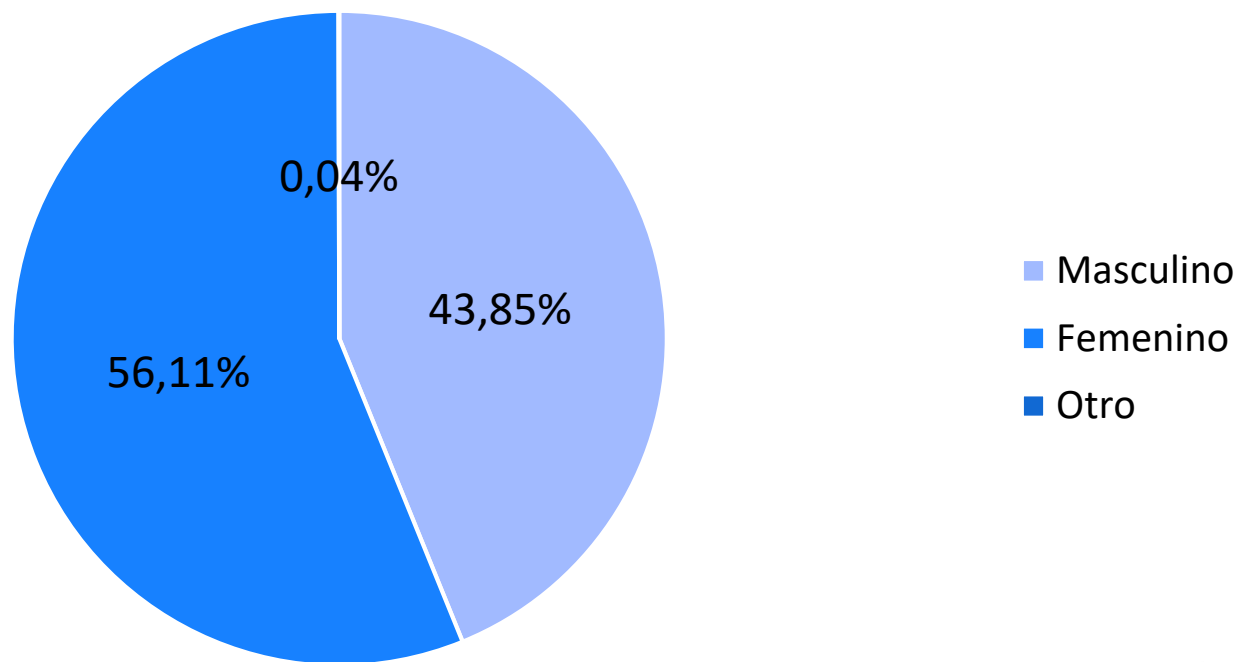
Módulo 1.

Información general



2. ¿Con qué género se identifica?

Las personas encuestadas se identifican más con el género femenino. 11 personas se identifican con otras opciones como homosexuales, lesbianas o no binarios.

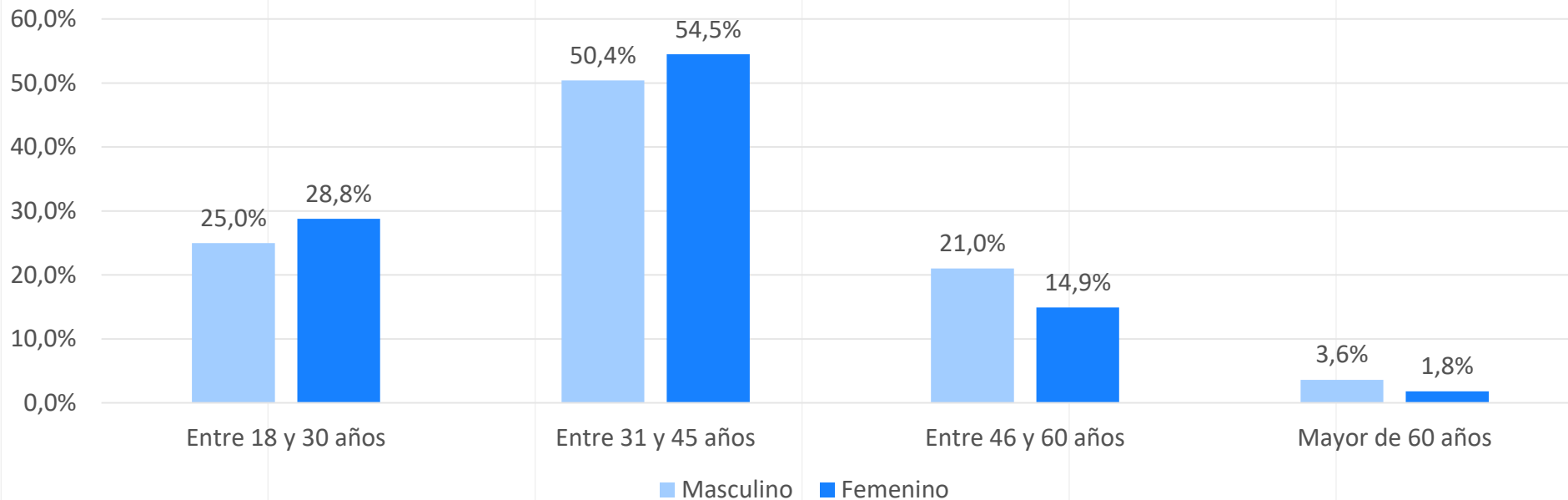


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

2. ¿Con qué género se identifica? - Edad

De las personas que se identifican como masculinos, el 50,4% tienen entre 31 y 41 años, mientras que de las personas identificadas como femeninas un 54,5% tienen entre 31 y 41 años, el anterior como el rango de edad que más se presenta en cada género.

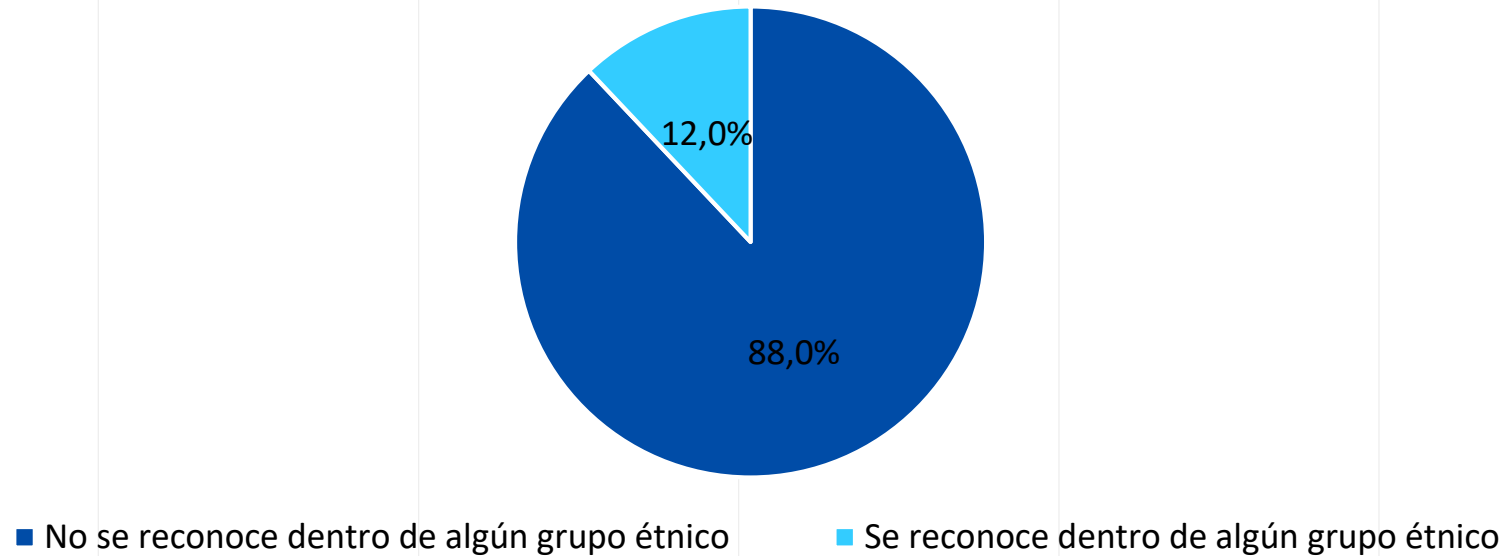


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

3. De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos ¿Usted es o se reconoce como?

El 88% de las personas no se reconocen dentro de ningún grupo étnico, y el 12% de la población se reconoce como grupo étnico.



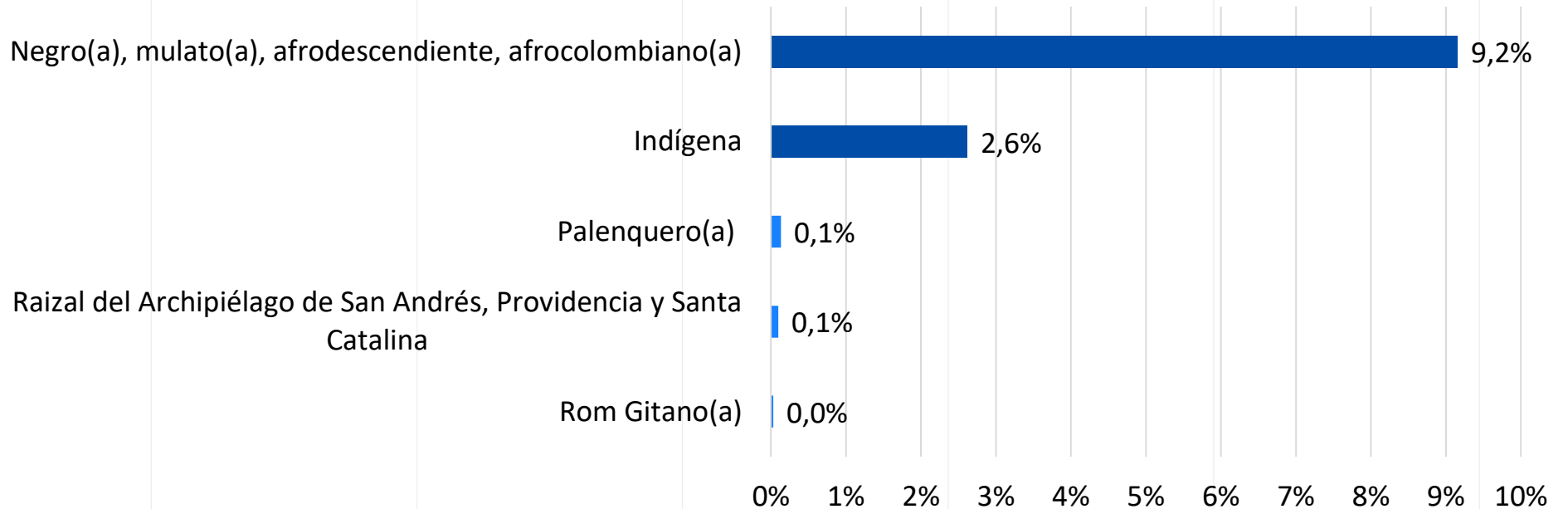
N: 37.646

Nota: La población mestiza no hace parte de los grupos étnicos reconocidos en Colombia

Fuente: elaboración propia

3. De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos ¿Usted es o se reconoce como?

El 12% de la población se reconoce como grupo étnico. Dentro de estos, la mayoría es población afrodescendiente con 9,2%.

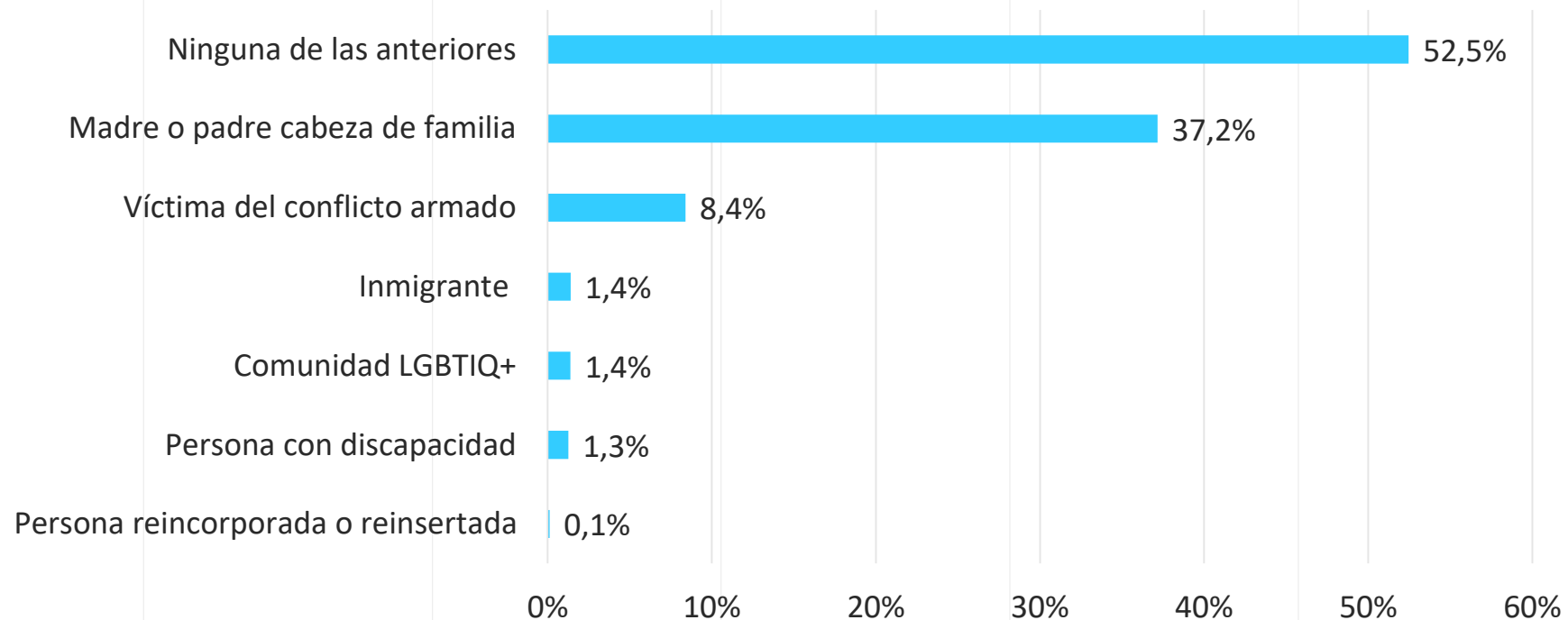


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

4. ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos de población?

El 52,5% de las personas afirmó no pertenecer a ninguno de los grupos mencionados. El 49,8% de las personas encuestadas pertenece a alguno de los grupos vulnerables, siendo las madres o padres cabeza de familia (37,2%) y víctimas del conflicto armado (8,4%) los de mayor representatividad en esta población.

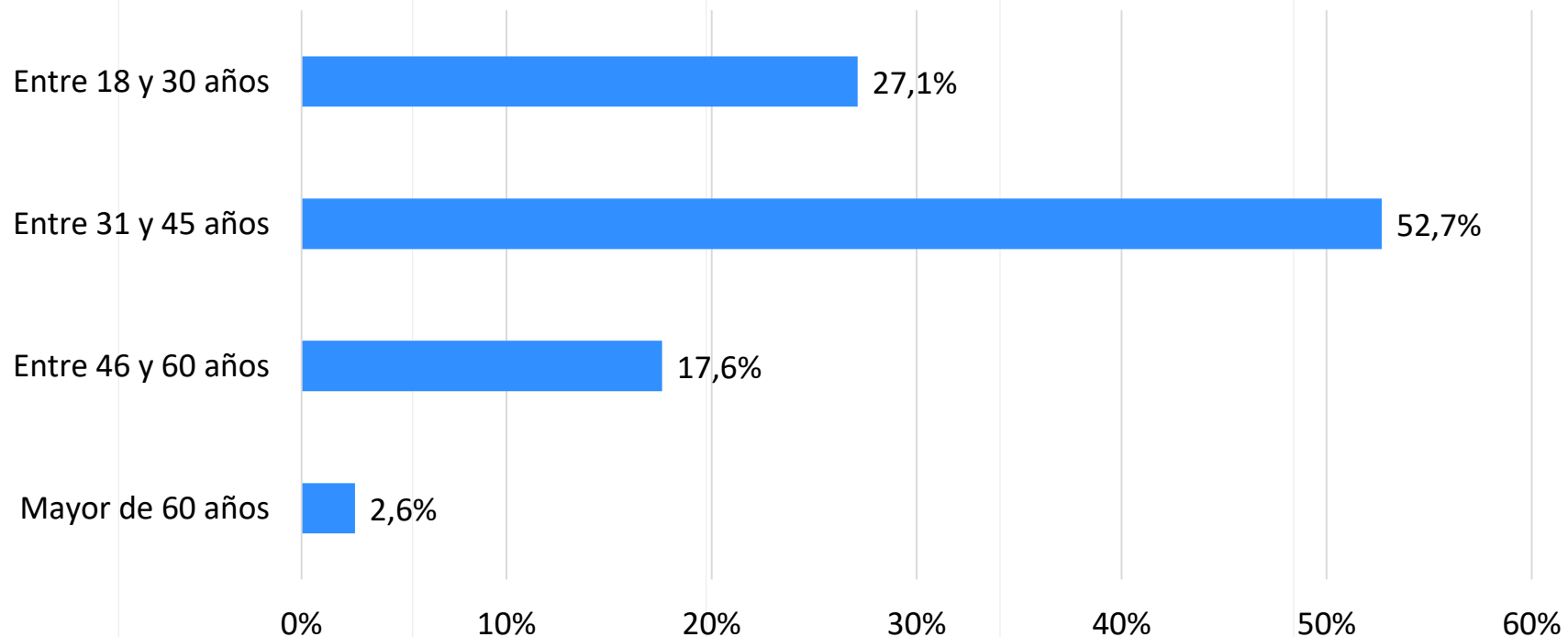


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

5. ¿En qué rango de edad se encuentra?

Entre los encuestados se encuentra más representatividad de adultos entre los 31 y los 45 años (52,7%).

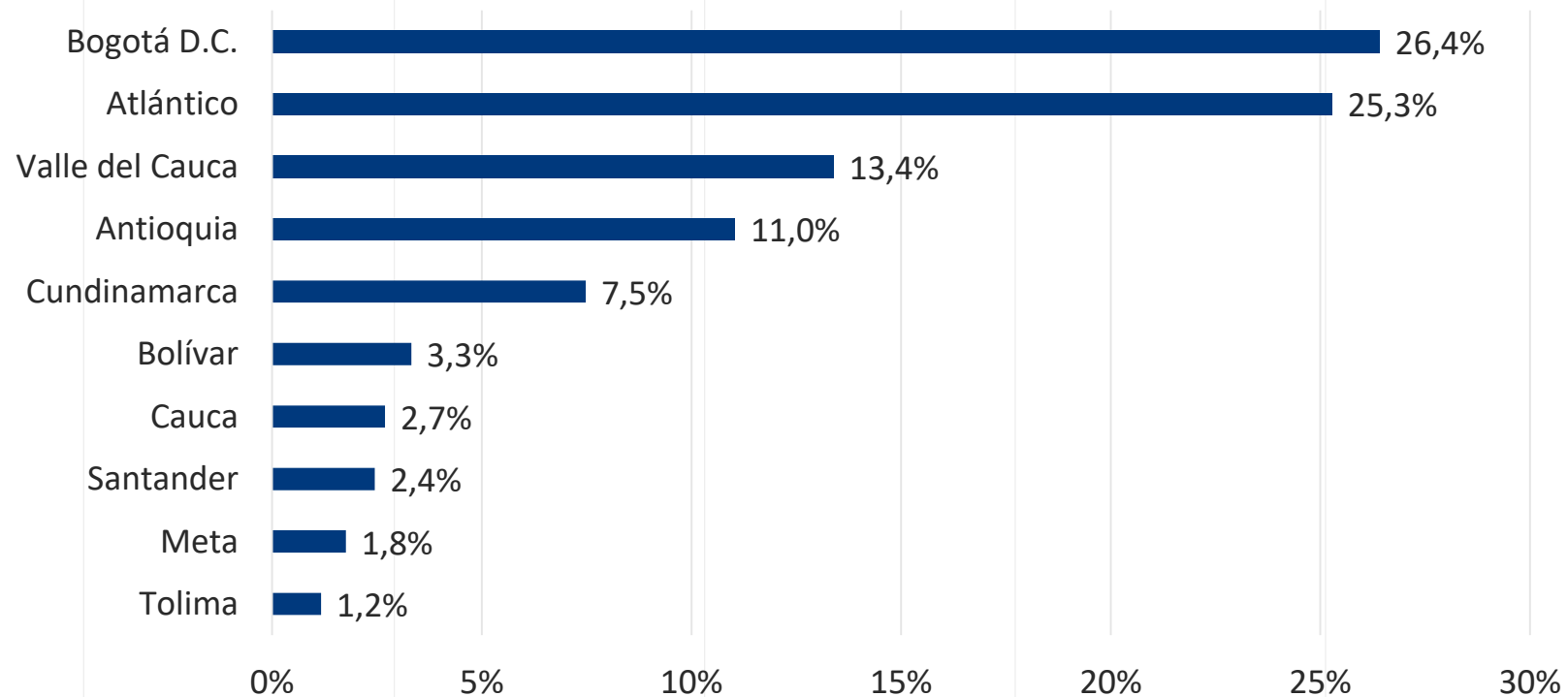


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

6. Departamento donde reside

El 26,4% de los encuestados residen en Bogotá, el 25,3% en Atlántico, 13,4% en el Valle del Cauca y 11% en Antioquia



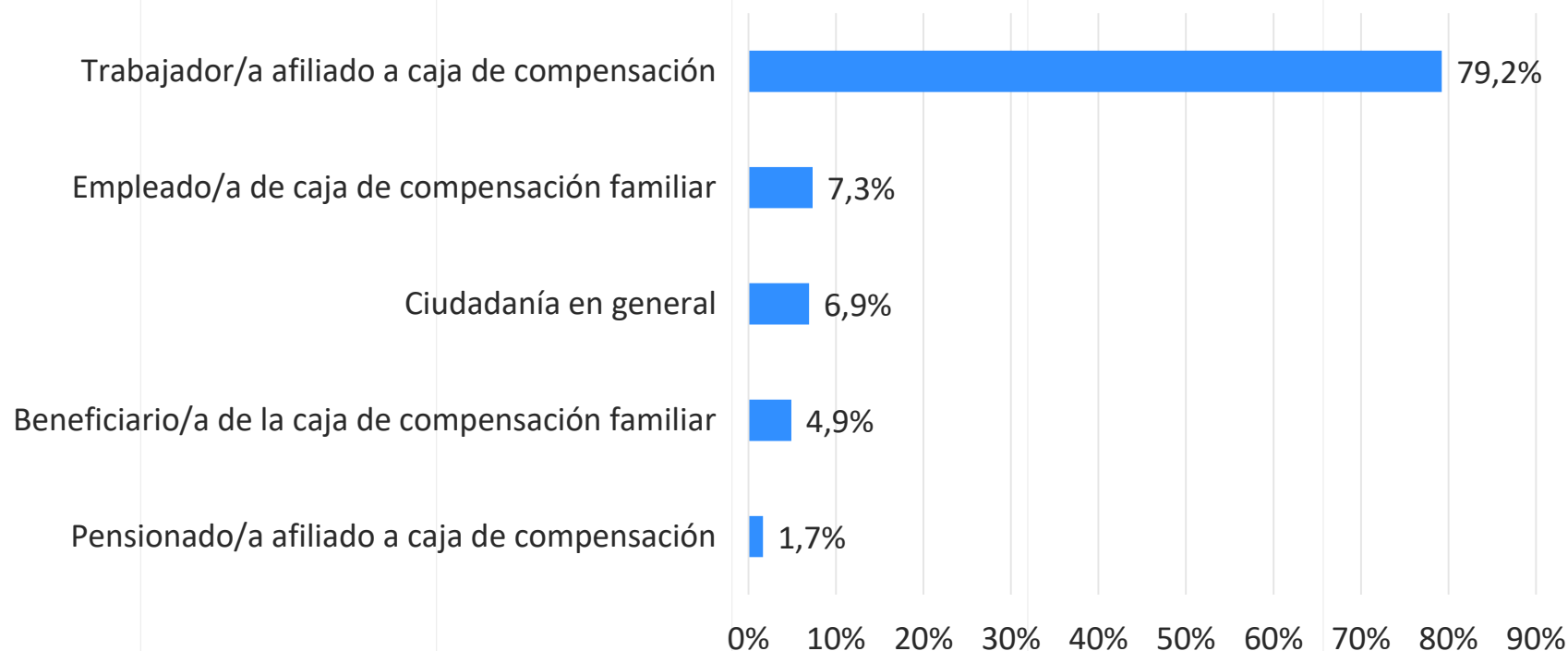
N: 37.646

Fuente: elaboración propia.

Nota: Se muestran los departamentos con más del 1% de participación

7. ¿En cuál de las siguientes categorías se encuentra?

Los trabajadores afiliados a cajas de compensación representan cerca de un 80% de los encuestados



N: 37.646

Fuente: elaboración propia



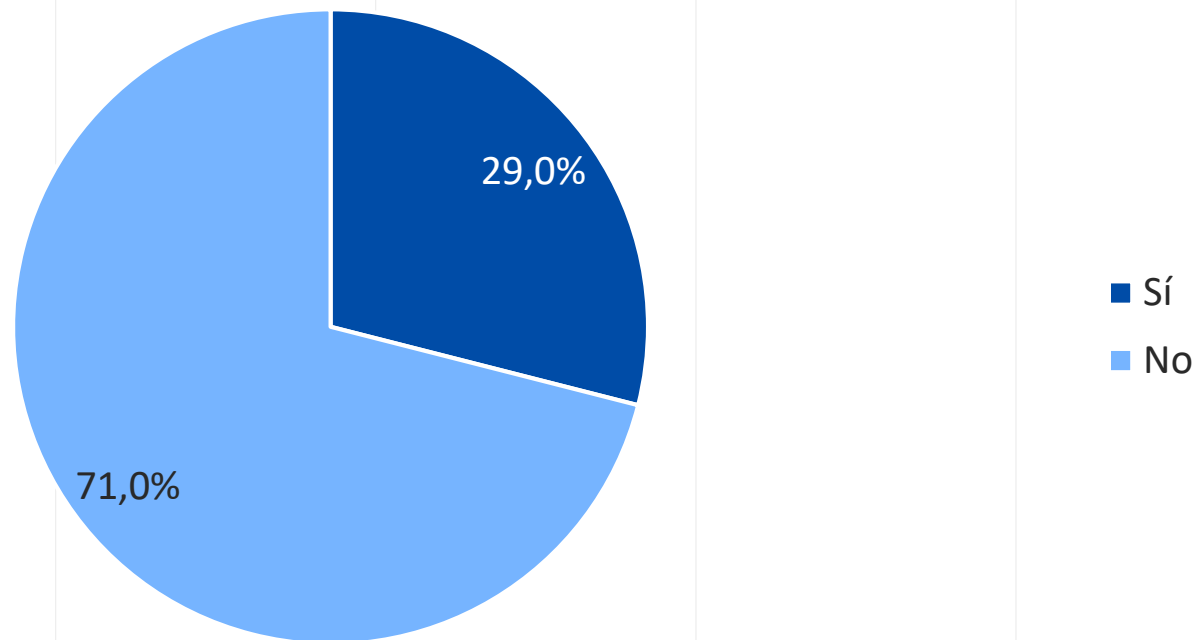
Módulo 2.

**Conocimiento general de la
Supersubsidio, de sus
servicios y trámites**



8. ¿Conoce la Superintendencia del Subsidio Familiar?

El 71% de los encuestados no conoce la Superintendencia del Subsidio Familiar, solo el 29% la conocen.

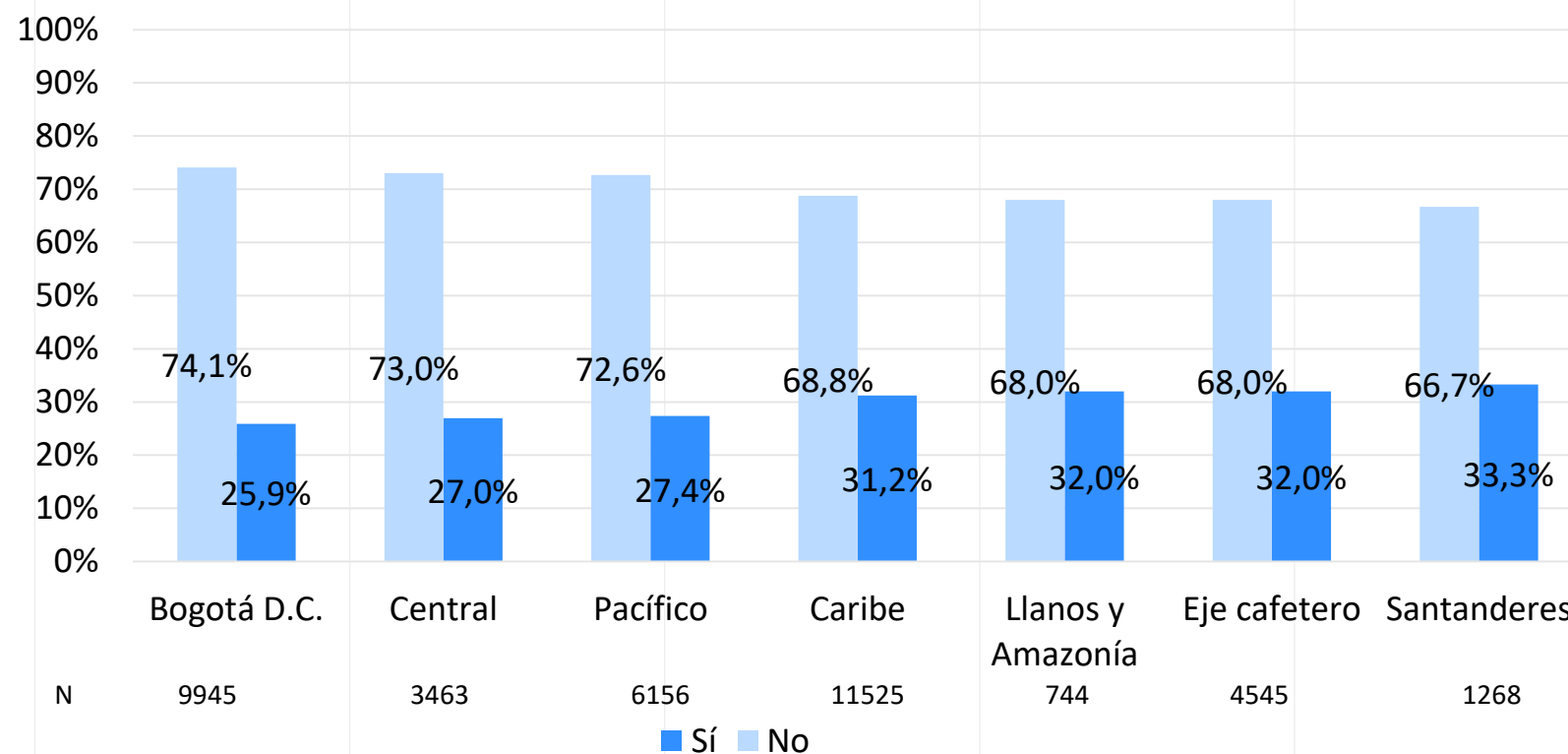


N: 37.646

Fuente: elaboración propia

8. ¿Conoce la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF? Intra- región

En los Santanderes (33,3%), el Eje Cafetero (32%) y Llanos-Amazonía (32%) es donde más porcentaje de personas conocen la SSF, mientras que en Bogotá es donde en menor porcentaje la conocen (25,9%), cada región tomada como un universo independiente.



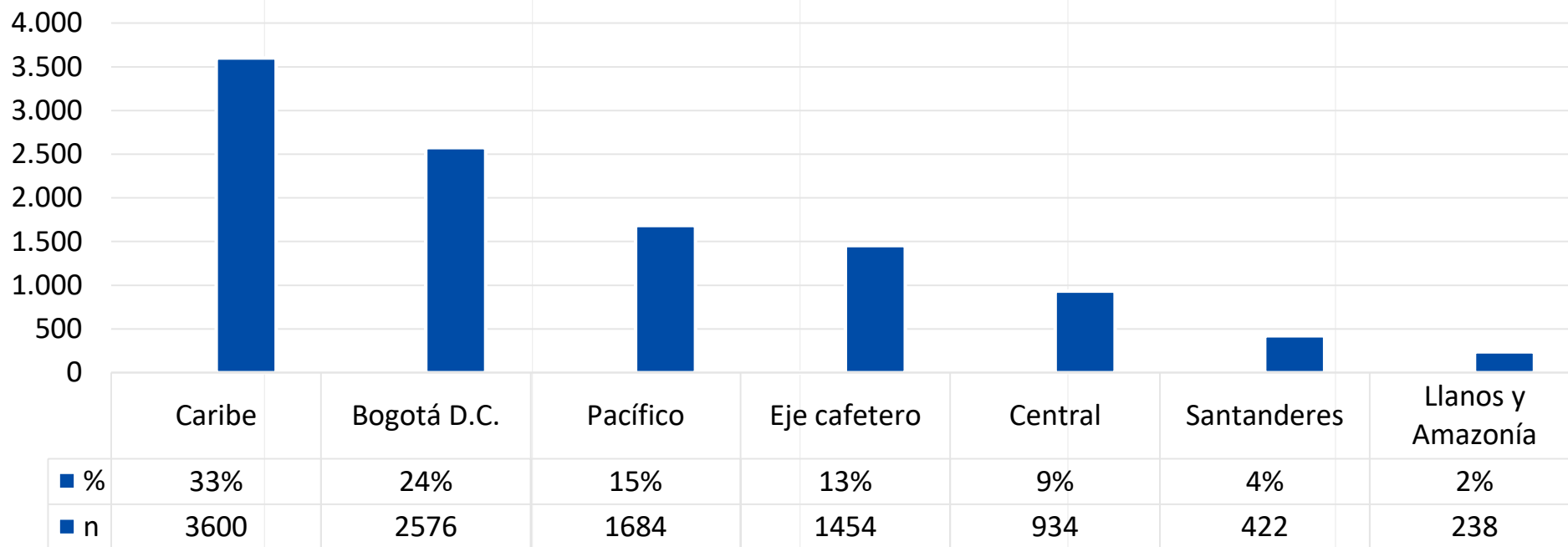
N: 37.646

Nota: Cada región se toma como un universo aparte, es decir, la población de cada región representa el 100%

Fuente: elaboración propia

8. ¿Conoce la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF? Inter- región

Al ver la distribución de las personas que solo respondieron ‘Sí’, la región Caribe al tener mayor número de encuestados es la que, en términos absolutos, tiene más personas que conocen la SSF, seguida de Bogotá



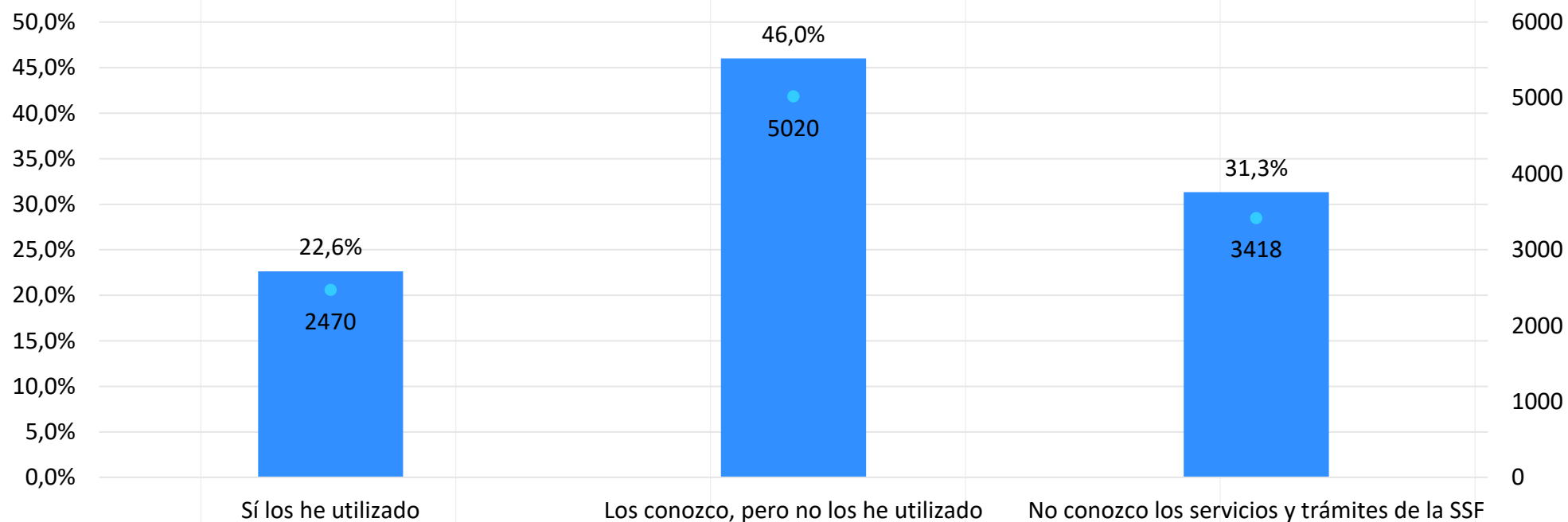
N: 10.908

Nota: N es igual a la sumatoria de personas que respondieron Sí a la pregunta

Fuente: elaboración propia

9. ¿Ha usado los servicios y trámites que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar?

De las personas que conocen la Superintendencia del Subsidio Familiar (10.908), solo el 22,6% ha utilizado sus servicios y trámites.

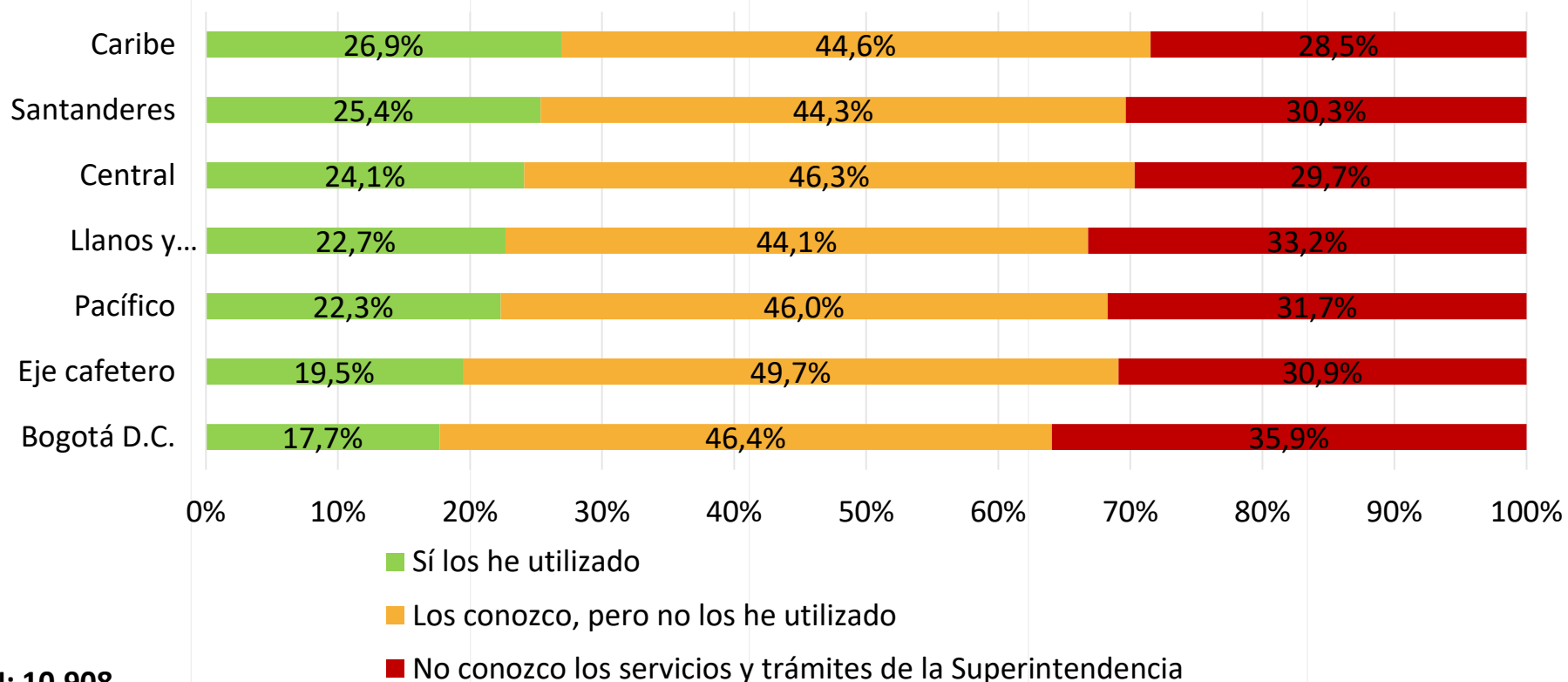


N: 10.908

Fuente: elaboración propia

9. ¿Ha usado los servicios y trámites que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF? Por región

La región Caribe y Santanderes es donde más porcentaje de personas han utilizado los servicios de la SSF. En Bogotá es donde en menor porcentaje se han utilizado.



N: 10.908

Nota: Cada región se toma como un universo aparte, es decir, la población de cada región representa el 100%

Fuente: elaboración propia

9. ¿Ha usado los servicios y trámites que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF? Por región

La región Caribe y Santanderes es donde más porcentaje de personas han utilizado los servicios de la SSF. En Bogotá es donde en menor porcentaje se han utilizado.

Región	Sí los he utilizado		Los conozco, pero no los he utilizado		No conozco los servicios y trámites		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Bogotá D.C.	456	17,7%	1194	46,4%	926	35,9%	2576	100,0%
Caribe	969	26,9%	1606	44,6%	1025	28,5%	3600	100,0%
Central	225	24,1%	432	46,3%	277	29,7%	934	100,0%
Eje cafetero	283	19,5%	722	49,7%	449	30,9%	1454	100,0%
Pacífico	376	22,3%	774	46,0%	534	31,7%	1684	100,0%
Santanderes	107	25,4%	187	44,3%	128	30,3%	422	100,0%
Llanos y Amazonía	54	22,7%	105	44,1%	79	33,2%	238	100,0%
Total general	2470	22,6%	5020	46,0%	3418	31,3%	10908	100,0%

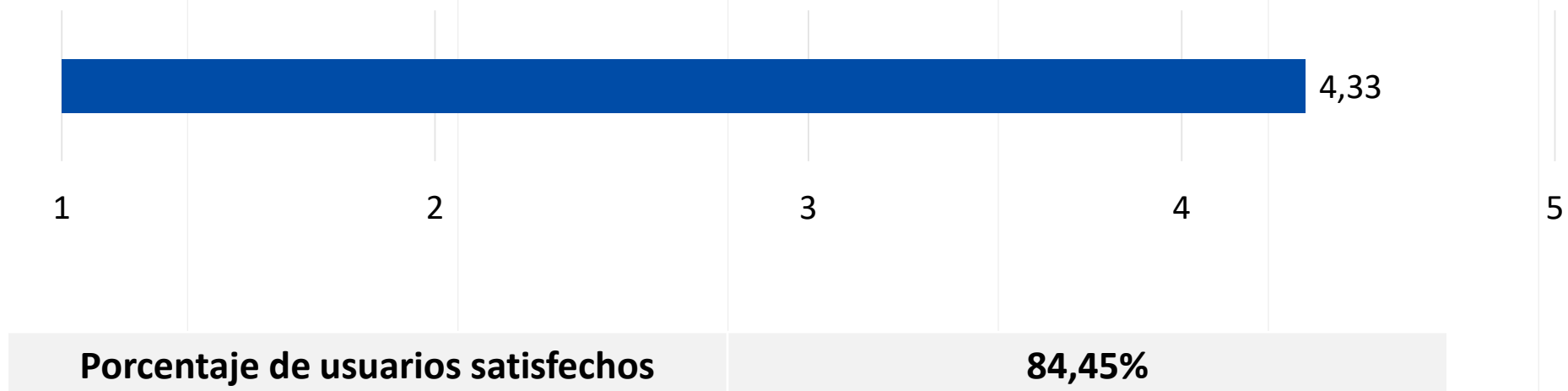
N: 10.908

Nota: Cada región se toma como un universo aparte, es decir, la población de cada región representa el 100%

Fuente: elaboración propia

10. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente insatisfecho” y 5 es “Totalmente satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con los servicios, trámites y canales de atención al ciudadano que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar -SSF?

Las personas que han utilizado los servicios y trámites de la SSF califican su satisfacción general en 4,33 en una escala de 1 a 5



N: 2.470

Porcentaje de usuarios satisfechos es el porcentaje de personas que calificaron con 4 y 5 su satisfacción

Fuente: elaboración propia

10. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente insatisfecho” y 5 es “Totalmente satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con los servicios, trámites y canales de atención al ciudadano que ofrece la SSF? Por región

En la región Caribe y Eje cafetero es donde mayor satisfacción existe con los servicios, trámites y canales de atención al ciudadano que ofrece la SSF. Por otro lado, en la región Central y en Bogotá es donde existe una menor satisfacción.

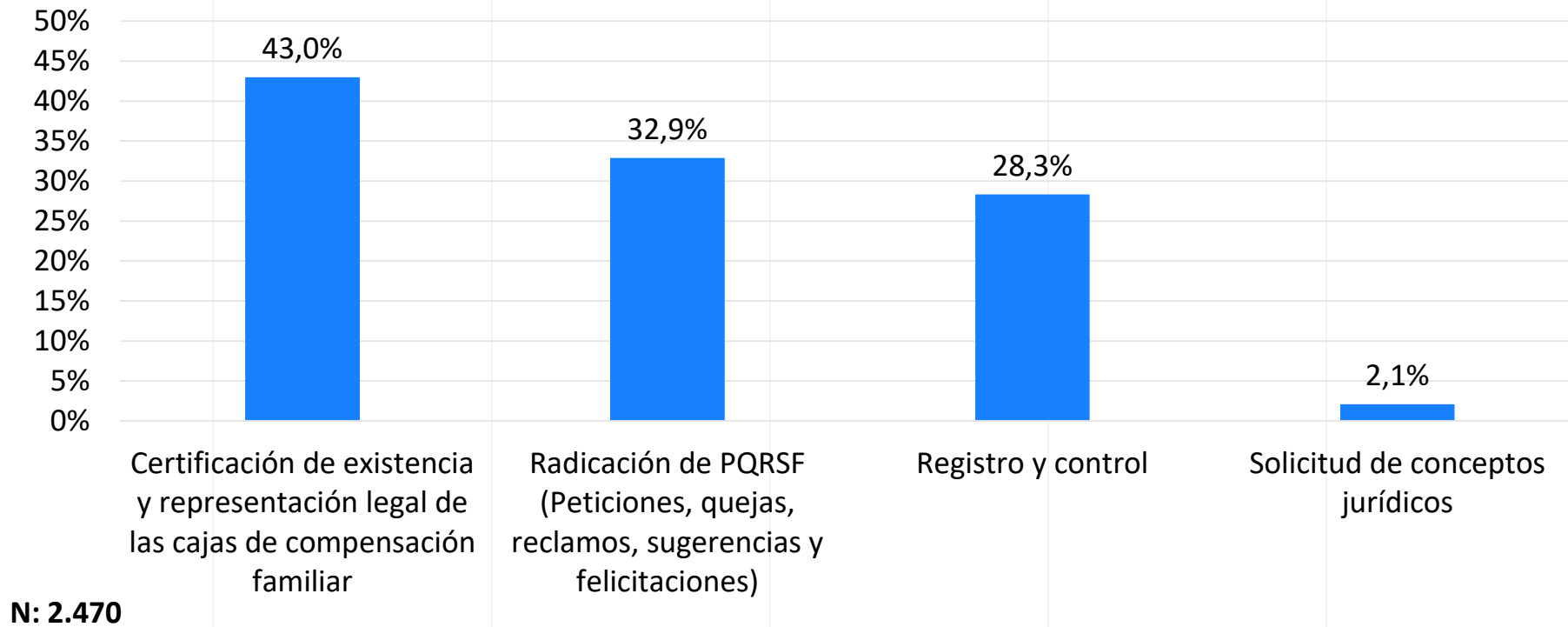


N: 2.470

Fuente: elaboración propia

11. De los siguientes servicios y trámites, ¿cuáles ha utilizado?

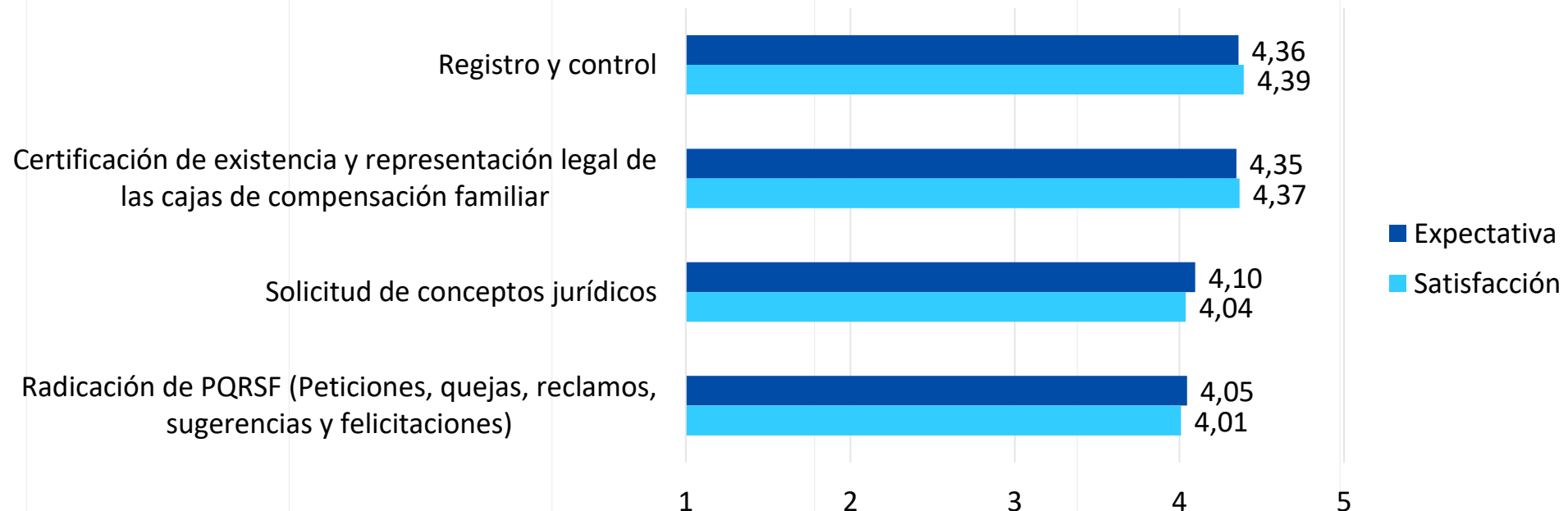
Los servicios o trámites más utilizados por las personas encuestadas fueron la solicitud de certificados de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar, con un 43% de los usuarios y la radicación de PQRSF con 32,9%. Solo el 2,1% de los usuarios han presentado solicitud de conceptos jurídicos.



Fuente: elaboración propia

12. Califique de 1 a 5, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto ¿Cuál era su nivel de expectativa respecto a cada servicio y trámite usado?

Si bien la diferencia entre expectativas y satisfacción es mínima en cada trámite y servicios, la calificación de la satisfacción supera las expectativas para el trámite de Registro y control y para el de Certificación de existencia y representación legal de las cajas de compensación. En el caso de la solicitud de conceptos jurídicos y de la radicación de PQRSF las expectativas superan la satisfacción.



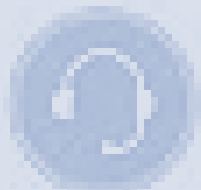
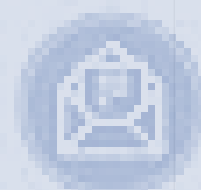
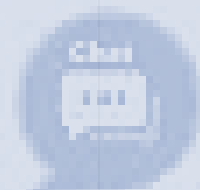
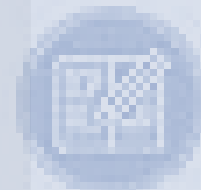
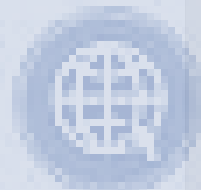
N: 2.470

Fuente: elaboración propia



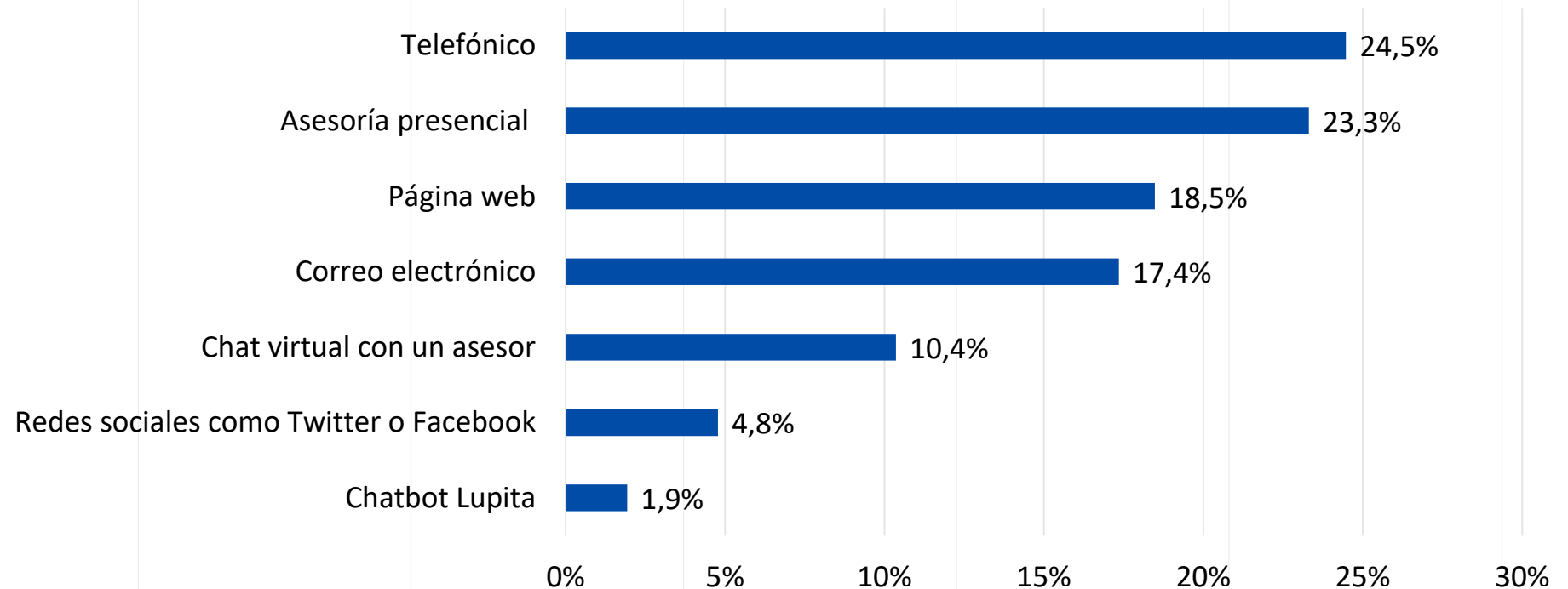
Módulo 3.

Calificación de los canales de atención al ciudadano



14. ¿De los siguientes canales de atención cuáles ha utilizado?

La desagregación por cada canal muestra que los encuestados han utilizado más el canal telefónico (24,5%) y de asesoría presencial (23,3%) y en menor porcentaje utilizan el canal del Chatbot.



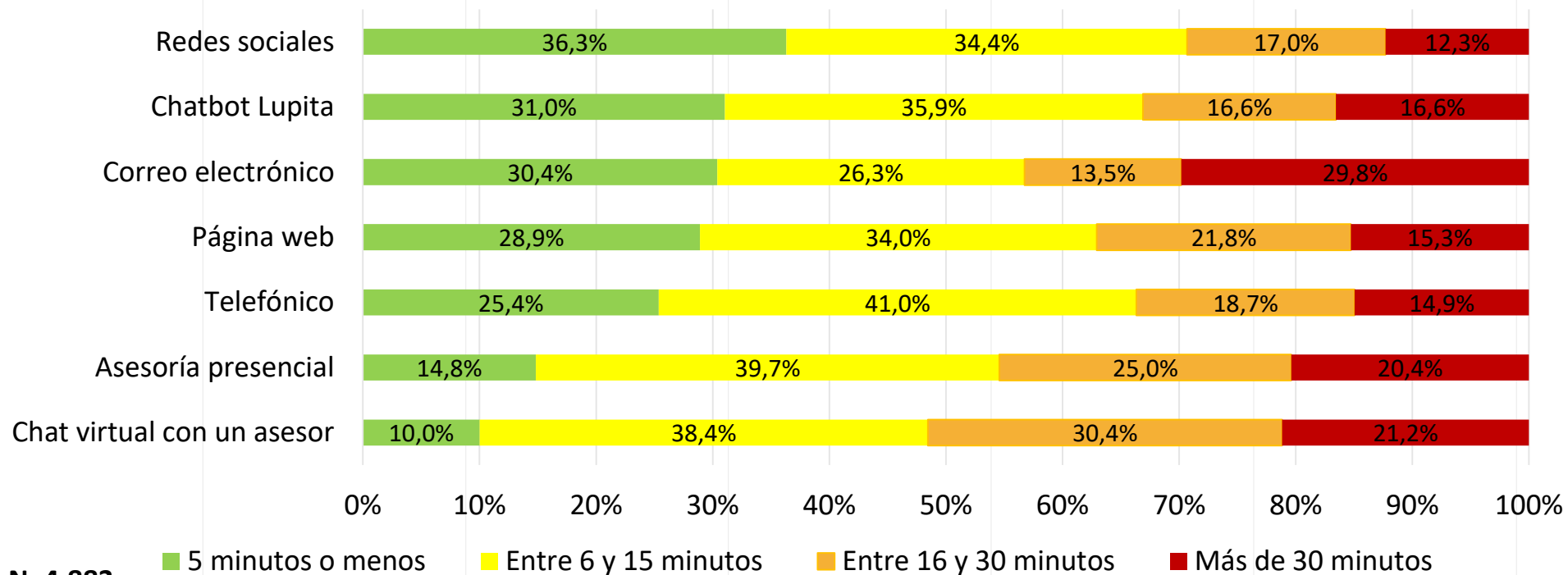
N: 7.490

Nota: La presente pregunta no tiene ninguna restricción temporal

Fuente: elaboración propia

15. ¿Cuánto tiempo duró realizando la última consulta por el canal de atención utilizado?

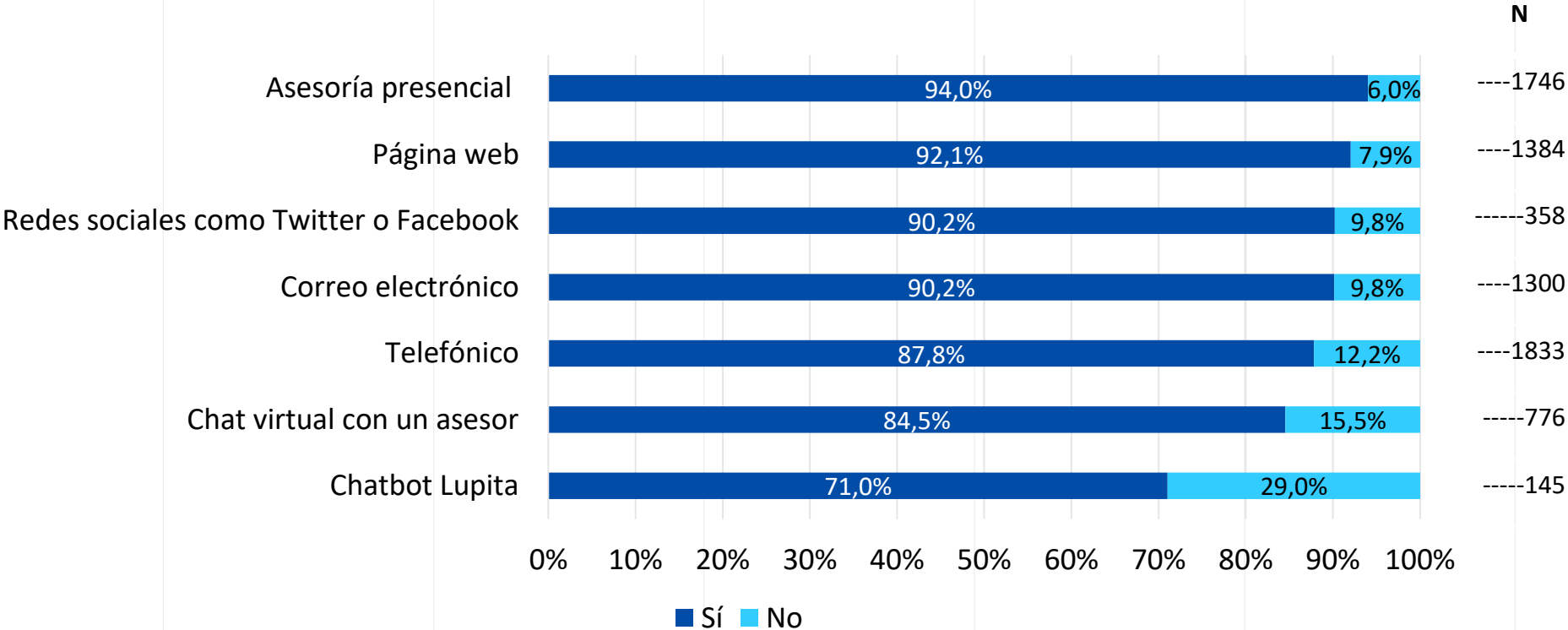
El canal de menor duración en la consulta son las redes sociales, mientras que el correo electrónico es el canal con mayor porcentaje de duración de consulta con más de 30 minutos



Fuente: elaboración propia

16. ¿Volvería a realizar consultas a través de los siguientes canales?

El canal donde más porcentaje de usuarios volverían a realizar consultas es el presencial. El canal donde menos porcentaje de usuarios volverían a utilizarlo es el chatbot.

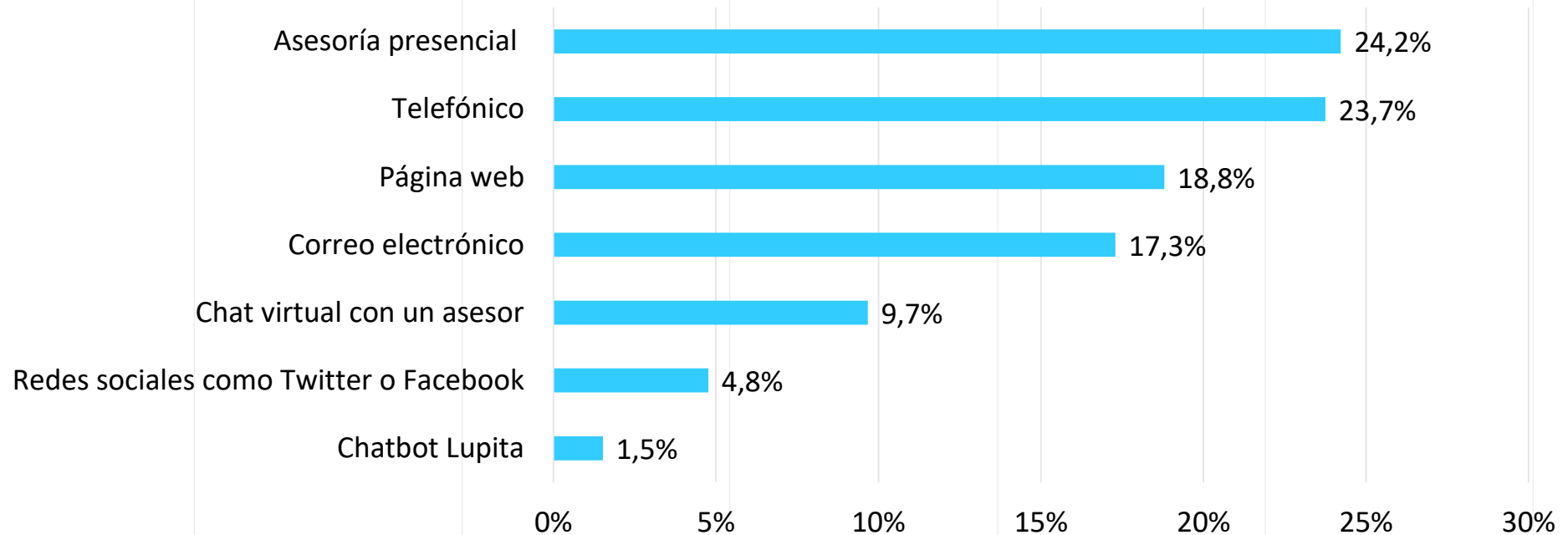


N: 4.883

Fuente: elaboración propia

16. ¿Volvería a realizar consultas a través de los siguientes canales?

De las personas que sí volverían a utilizar los canales de atención, más encuestados volverían a usar los canales tradicionales relacionados con el canal presencial (24,2%) y el telefónico (23,7%) para realizar consultas. Las redes sociales y el chatbot Lupita son los que menor participación tienen.



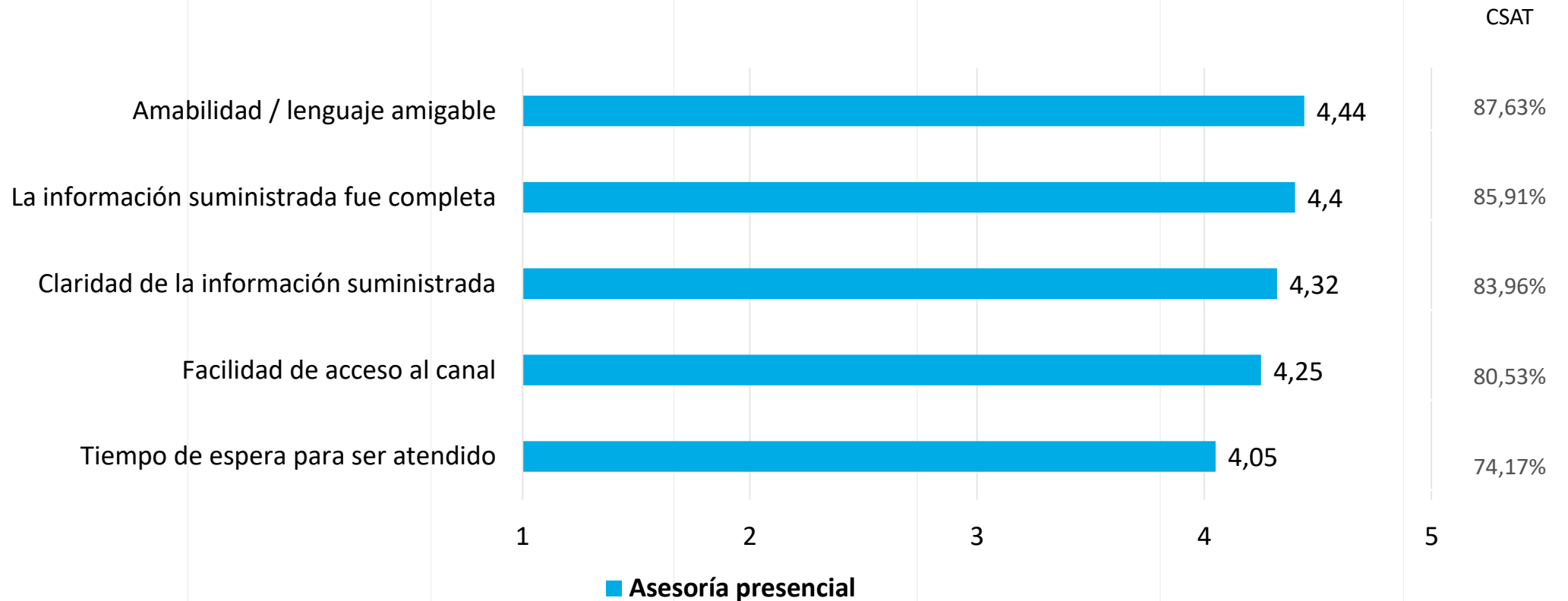
N: 6.780 respuestas

Nota: El 100% hace referencia a la suma de respuestas positivas a volver a realizar una consulta, sin tener en cuenta los usuarios de cada canal

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con el canal presencial, respecto a:

El atributo que presenta mayor satisfacción entre los encuestados que usaron el canal presencial es el de amabilidad seguido de información completa

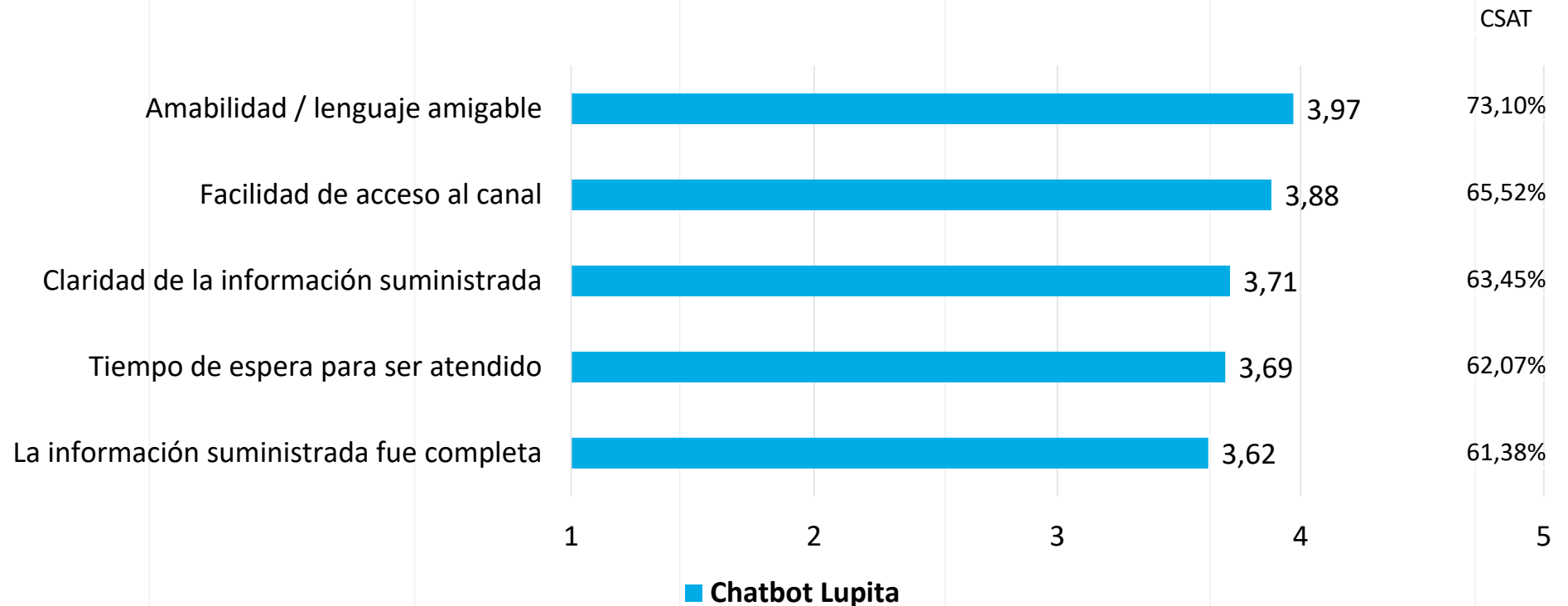


N: 1.746

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con el chatbot Lupita respecto a:

El chatbot Lupita presenta indicadores promedio menores a 4 en cada atributo. La calificación más favorable es para el lenguaje amigable y el de facilidad de acceso al canal

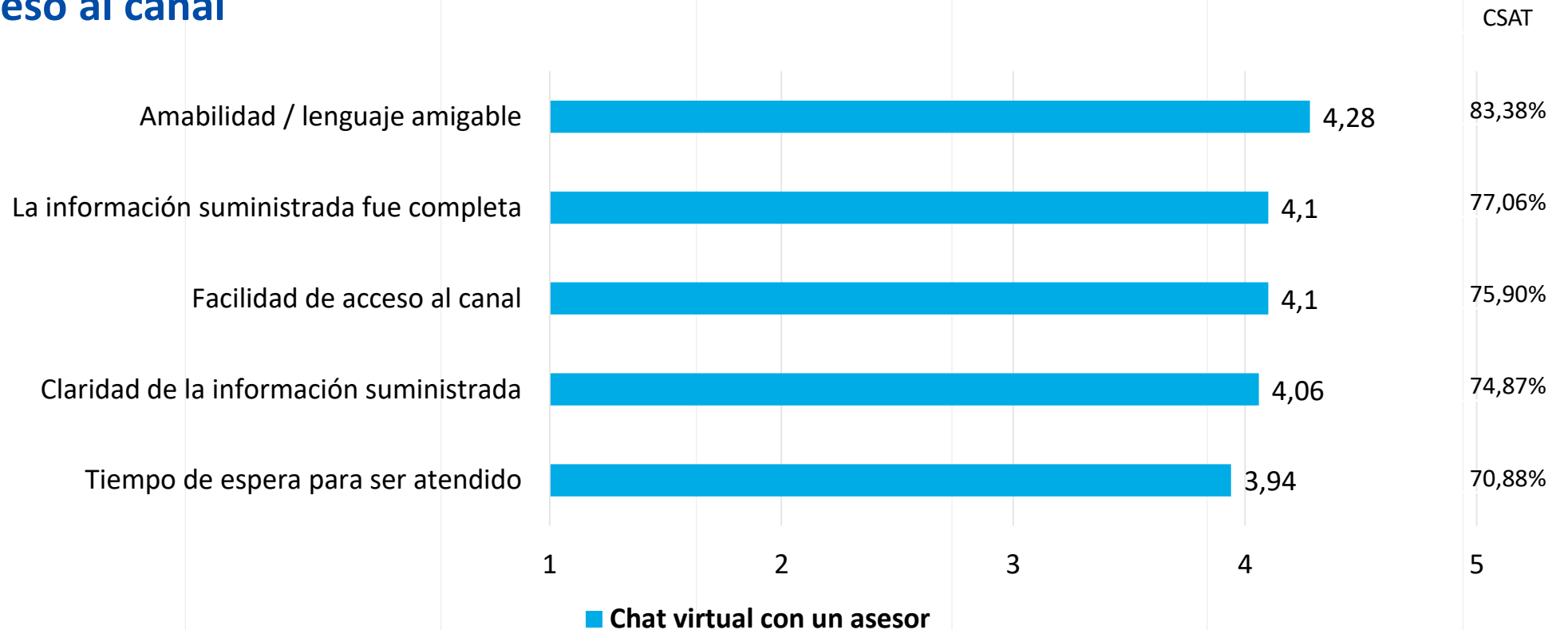


N: 145

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con el chat con un asesor, respecto a:

El atributo que presenta mayor satisfacción entre los encuestados que usaron el chat con un asesor es el de amabilidad seguido de información completa y facilidad de acceso al canal

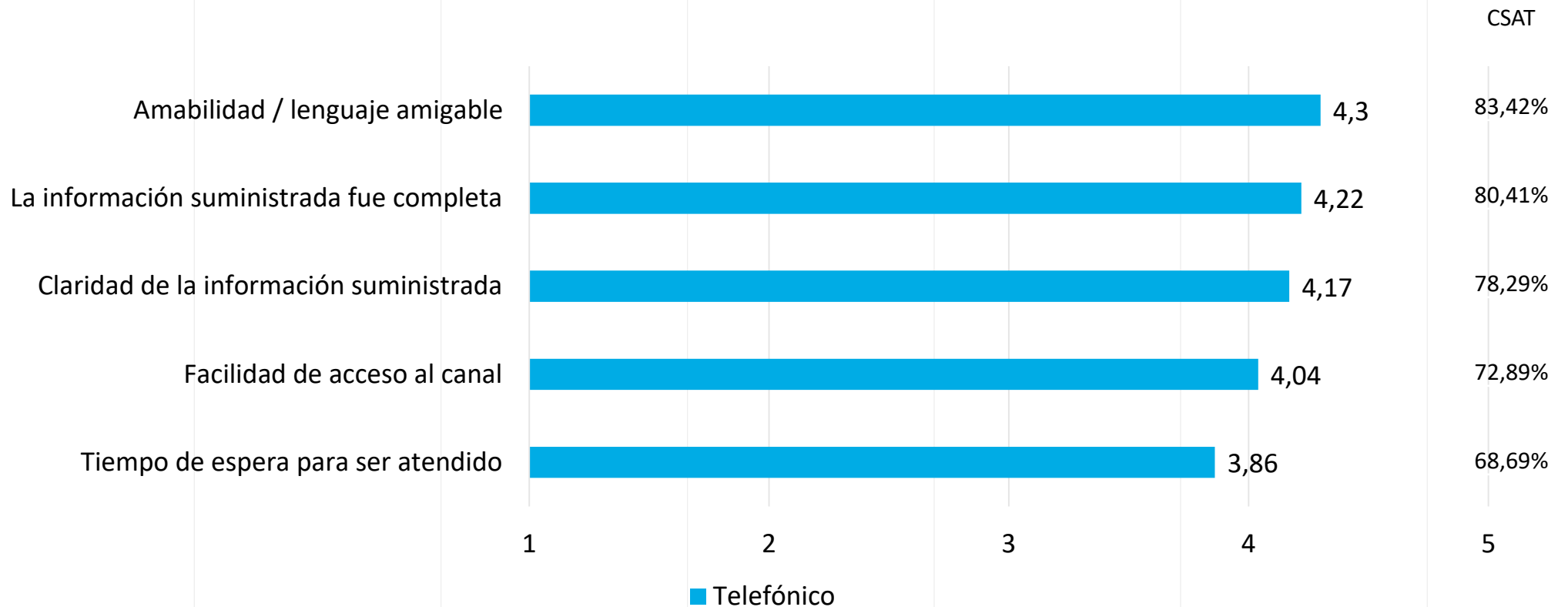


N: 776

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con el canal telefónico, respecto a:

El atributo que presenta mayor satisfacción entre los encuestados usuarios del canal telefónico es el de amabilidad seguido de información completa

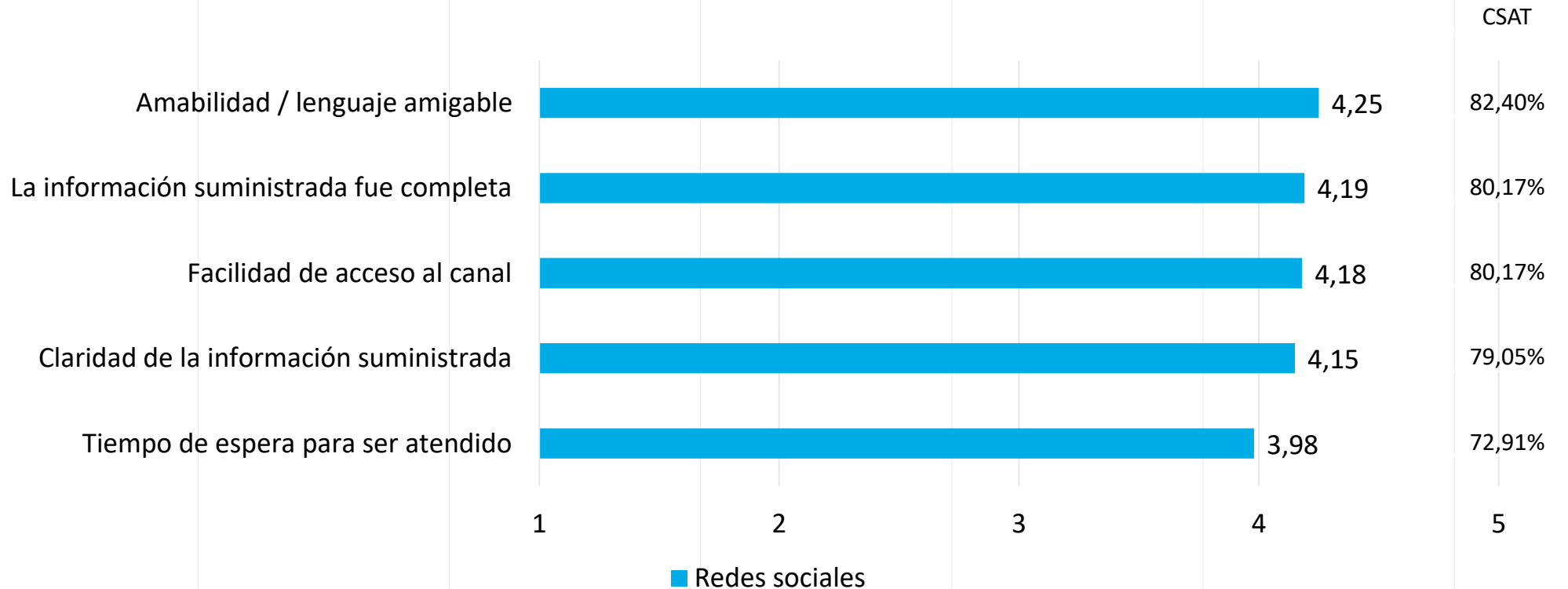


N: 1.833

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con las redes sociales, respecto a:

En las redes sociales el atributo de mayor satisfacción es el de amabilidad o lenguaje amigable y la información completa



N: 358

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con la página web, respecto a:

El atributo que presenta mayor satisfacción entre los encuestados es el de amabilidad o lenguaje amigable y facilidad de acceso al canal. En general, todos los atributos tienen calificaciones promedio sobre 4.

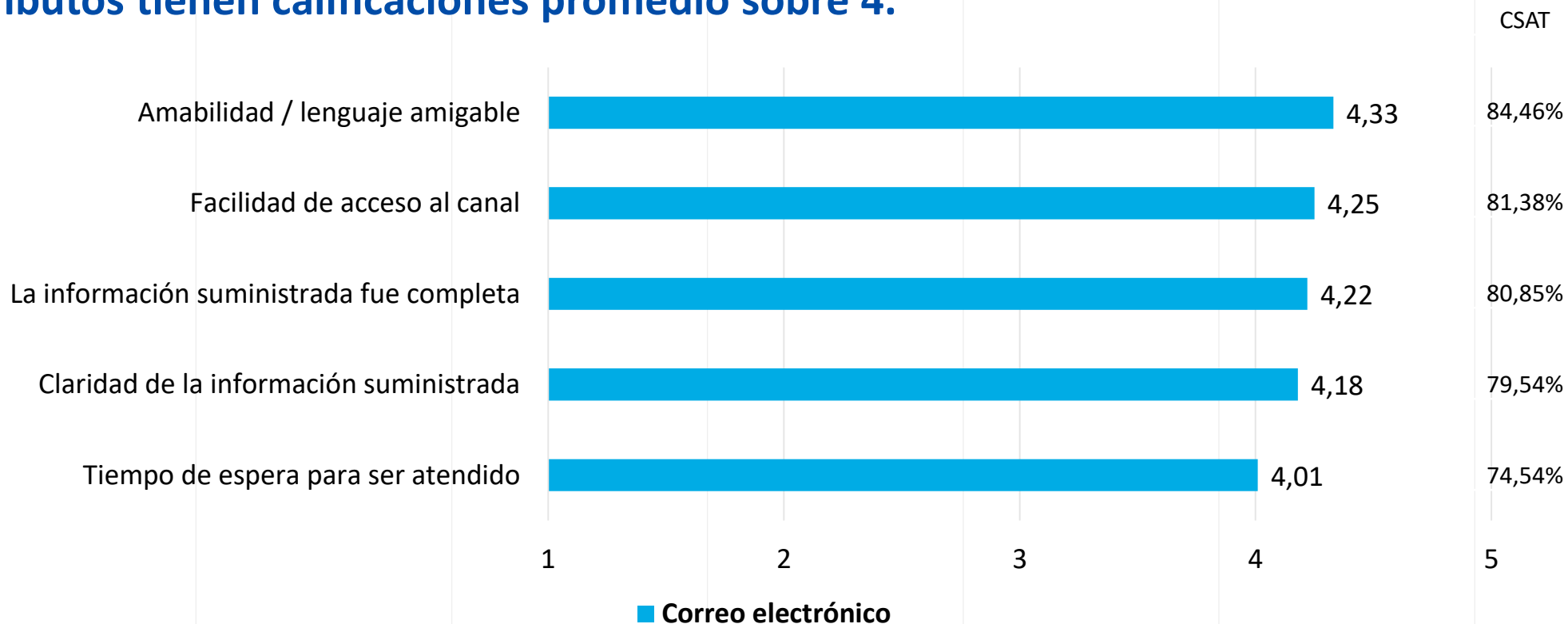


N: 1.384

Fuente: elaboración propia

17. Califique de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 es “Totalmente Satisfecho”, su satisfacción con el correo electrónico, respecto a:

El atributo que presenta mayor satisfacción entre los encuestados es el de amabilidad o lenguaje amigable y facilidad de acceso al canal. En general, todos los atributos tienen calificaciones promedio sobre 4.

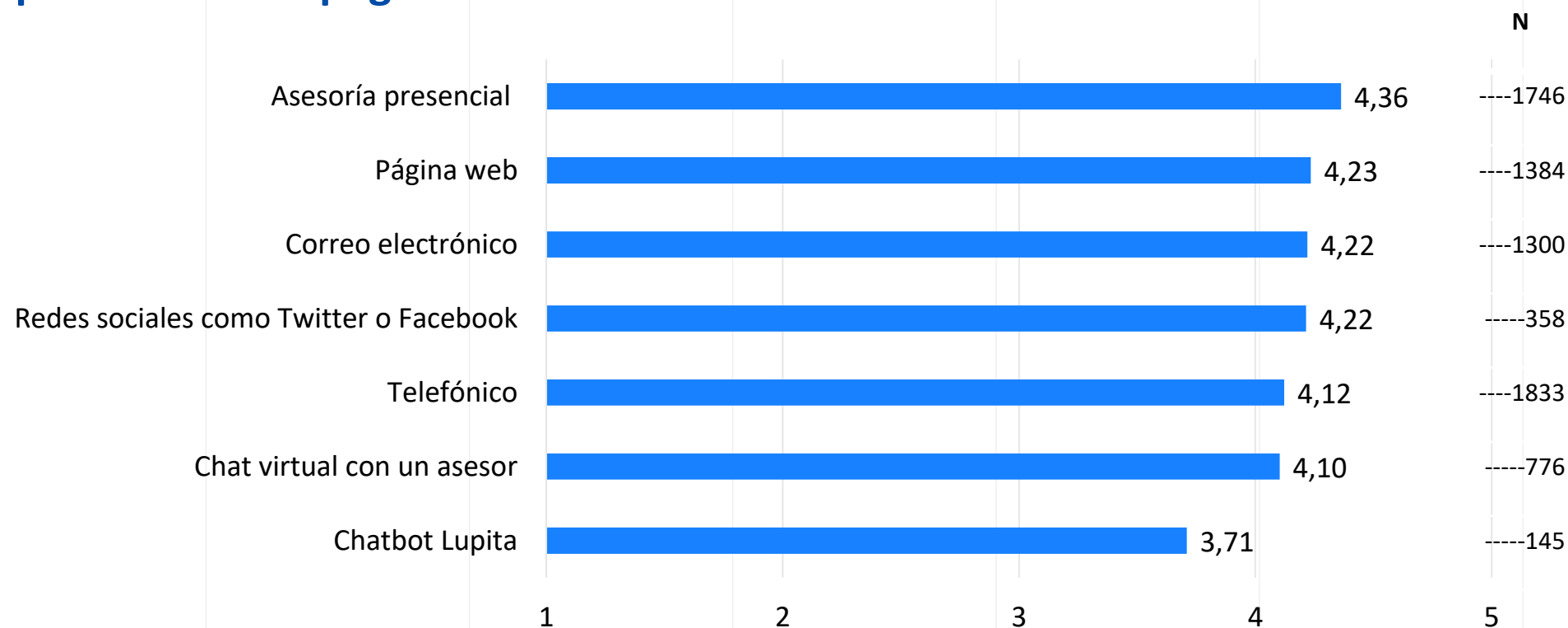


N: 1.300

Fuente: elaboración propia

18. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Pésimo y 5 Excelente, por favor califique en términos generales su experiencia con el canal utilizado

La mejor experiencia promedio es para la asesoría presencial, seguida de la experiencia en la página web

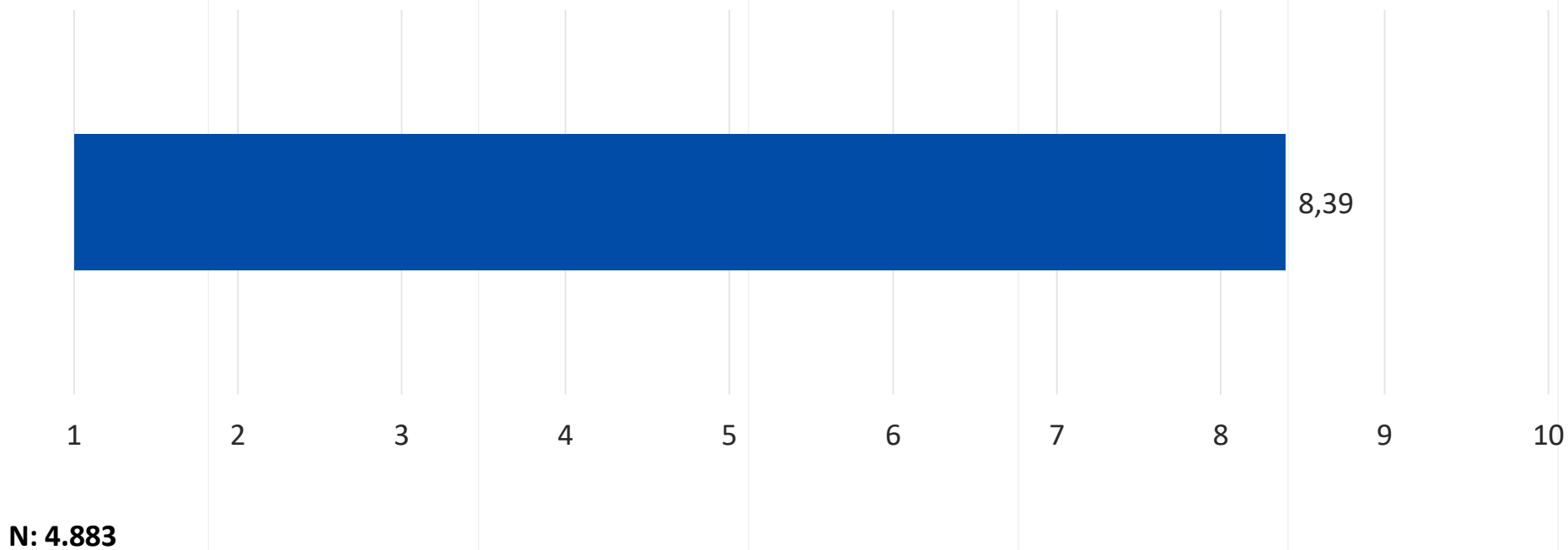


N: 4.883

Fuente: elaboración propia

19. En una escala de 1 a 10, ¿Qué tan probable es que recomiende a la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF a un conocido? donde 1 es “Nada probable” y 10 es “Totalmente probable”

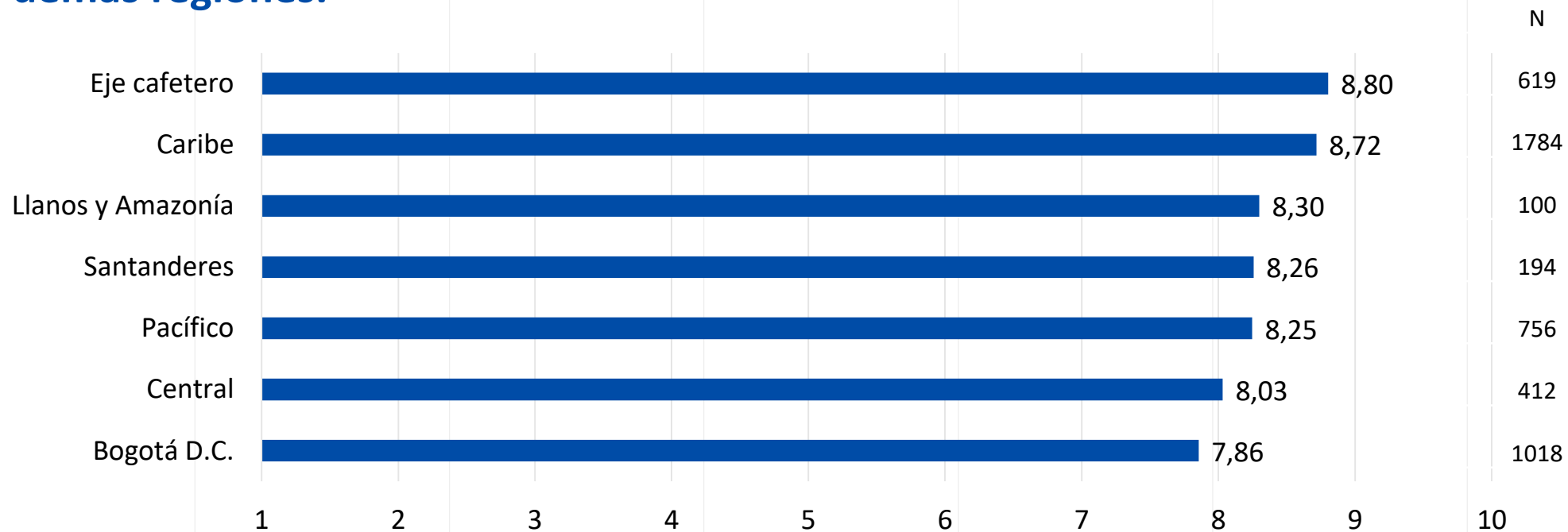
Las personas que han utilizado los servicios y trámites califican la probabilidad de recomendar a la SSF a un conocido en 8,39



Fuente: elaboración propia

19. En una escala de 1 a 10, ¿Qué tan probable es que recomiende a la Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF a un conocido? donde 1 es “Nada probable” y 10 es “Totalmente probable” Por región

En el Eje cafetero y Caribe los encuestados están más dispuestos a recomendar a la SSF, mientras que en Bogotá es donde menos lo recomendarían en comparación con las demás regiones.



N: 4.883

Fuente: elaboración propia

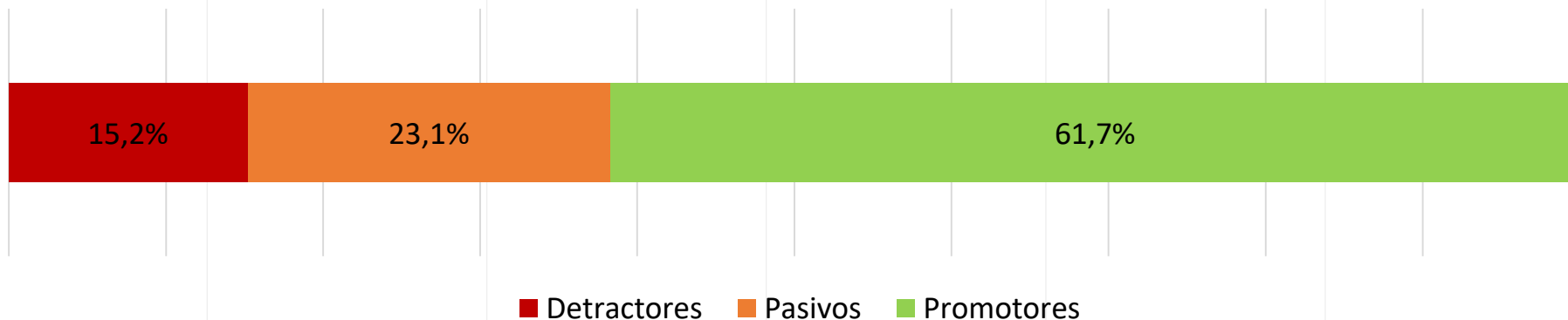
LEALTAD

El NPS de la entidad es de 46,5, sinónimo de una puntuación aceptable. El 61,7% de los encuestados se consideran como promotores de la entidad.

NPS (Net Promoter Score) = 46,5

Indicador Neto de Promotores

0 – 49,9	Aceptable
50 – 74,9	Bueno
75 - 100	Excelente



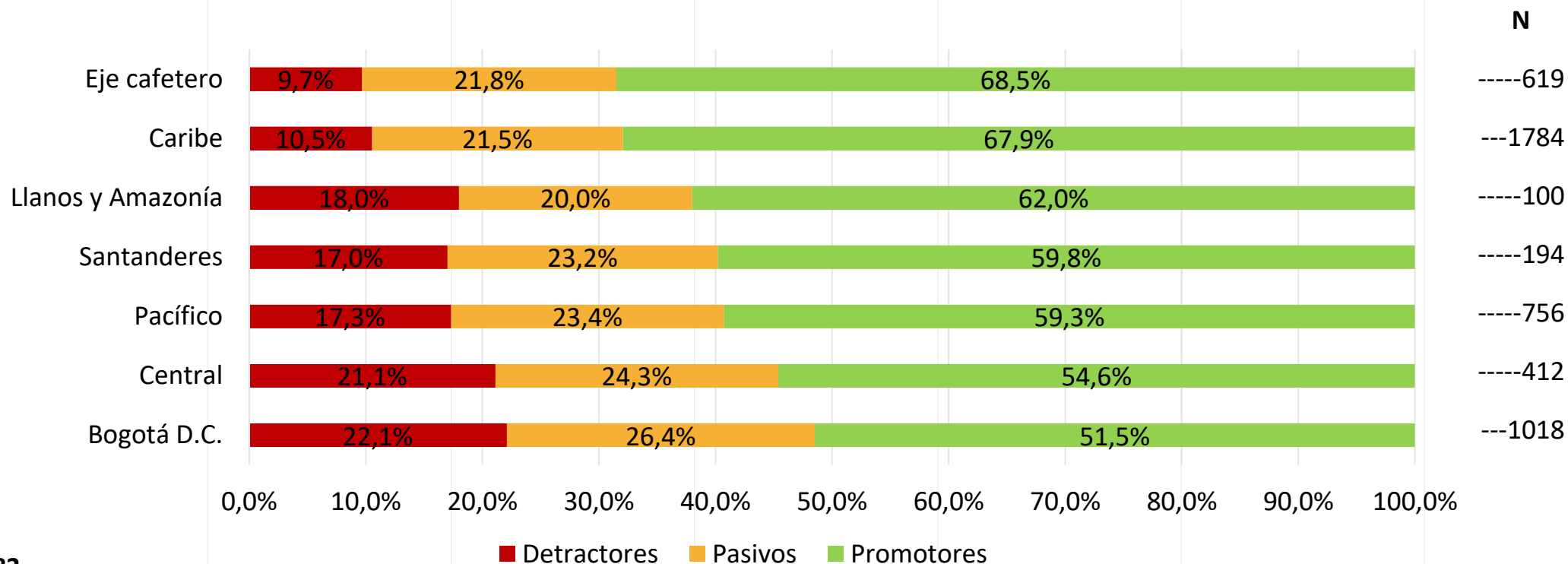
N: 4.883

Nota: Los indicadores se estructuran así: personas con respuestas de 1 a 6 Detractores; 7 y 8 Pasivos; 9 y 10 Promotores; de este modo el NPS es la resta del porcentaje de Promotores menos Detractores. Los promotores son usuarios satisfechos que recomendarán la SSF a sus amigos y familiares, los detractores son usuarios insatisfechos que se pueden perder y que también podrían disuadir a posibles nuevos usuarios de obtener más información sobre la entidad. Los usuarios pasivos son los que no están sumamente satisfechos con la entidad.

Fuente: elaboración propia

LEALTAD

En el Eje cafetero y en el Caribe es donde hay más porcentaje de promotores de la entidad con más del 67%. Donde más porcentaje existe de detractores es en la zona Central y en Bogotá.



N: 4.883

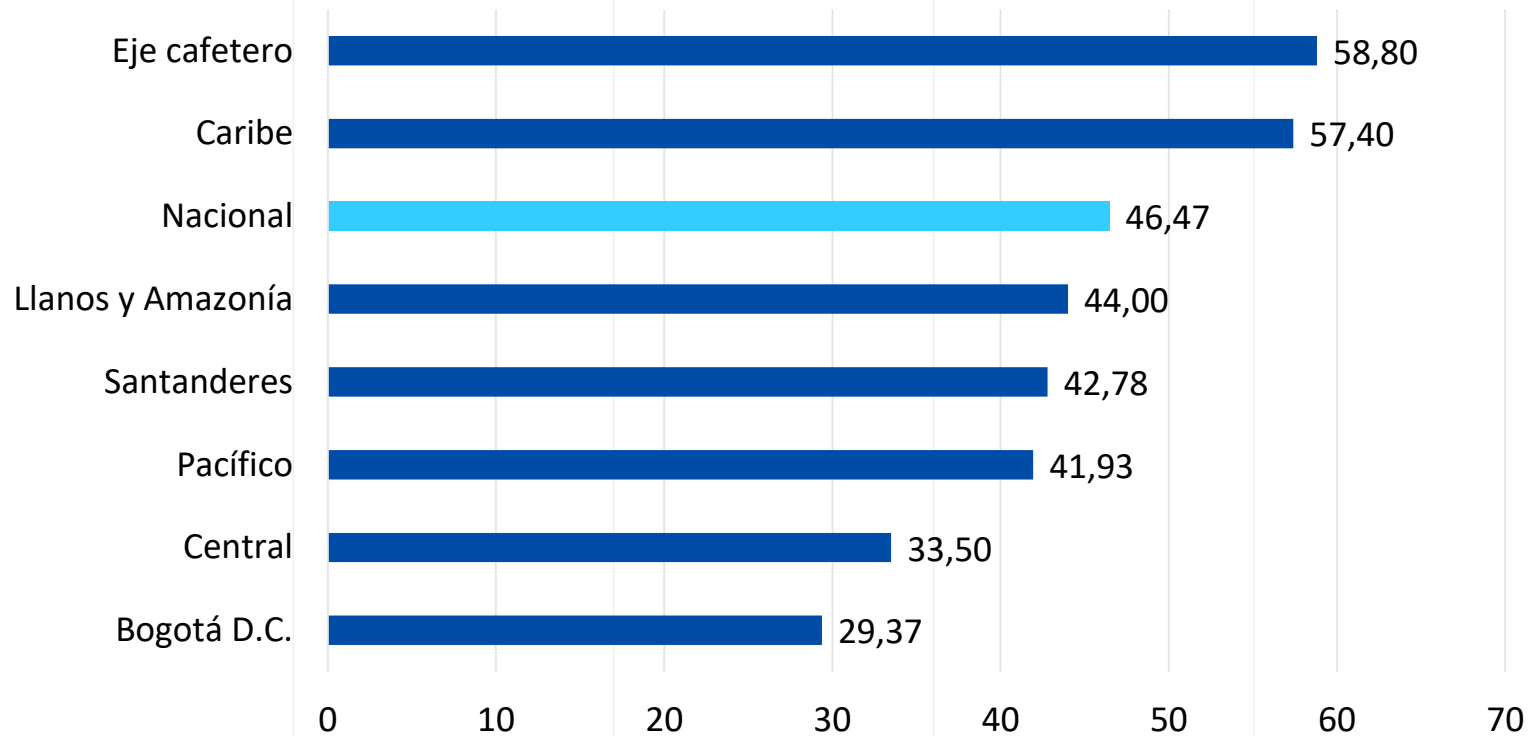
Nota: Los indicadores se estructuran así: personas con respuestas de 1 a 6 Detractores; 7 y 8 Pasivos; 9 y 10 Promotores; de este modo el NPS es la resta del porcentaje de Promotores menos Detractores. Los promotores son usuarios satisfechos que recomendarán la SSF a sus amigos y familiares, los detractores son usuarios insatisfechos que se pueden perder y que también podrían disuadir a posibles nuevos usuarios de obtener más información sobre la entidad. Los usuarios pasivos son los que no están sumamente satisfechos con la entidad.

Fuente: elaboración propia

LEALTAD

NPS (Net Promoter Score) - Indicador Neto de Promotores

El NPS de la entidad es de 46,47 a nivel nacional es considerado como 'Aceptable'. Las regiones con NPS en categoría 'Bueno' son el Eje Cafetero con 58,8 y la región Caribe 57,4.



0 – 49,9	Aceptable
50 – 74,9	Bueno
75 - 100	Excelente

N: 4.883

Fuente: elaboración propia

COMPARACIÓN INTERNACIONAL

En comparación con la CAF (Caja Nacional de Asignaciones Familiares-Francia) se ven fortalezas en la claridad de la información suministrada y oportunidades de mejora en la amabilidad en los canales presencial y telefónico.

SuperSubsidio	CAF
Satisfacción general: 84,4%	Satisfacción general: 84%
Claridad canal presencial: 83,9%	Claridad canal presencial: 84%
Amabilidad canal presencial: <u>87,6%</u>	Amabilidad canal presencial: <u>92%</u>
Tiempo de espera canal presencial: <u>74,1%</u>	Tiempo de espera canal presencial: <u>82%</u>
Claridad canal telefónico: 78,3%	Claridad canal telefónico: 73%
Amabilidad canal telefónico: 83,4%	Amabilidad canal telefónico: 87%
Tiempo de espera canal telefónico: 68,6%	Tiempo de espera canal telefónico: 37%

Fuente: elaboración propia. Con base en CAF, 2021.

https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous_connaitre/qualite_de_service/indicateurs_qualite_service/07022022_BSA_indicateursAI_National.pdf

CONCLUSIONES

Percepción de la Entidad

Los trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar y la ciudadanía en general, tienen bajo conocimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar –SSF, expresado en el 29% de las personas encuestadas que afirmaron conocer la Entidad. A nivel regional, en los Santanderes (33,3%), el Eje Cafetero (32%) y Llanos-Amazonía (32%) es donde más porcentaje de personas conocen la SSF.

El 31% de las personas que conocen la Entidad, afirman no conocer los trámites y servicios que ofrece la SSF.

Quienes conocen la Entidad, solo el 22,6% ha utilizado sus trámites y servicios. A nivel regional, y de manera independiente por cada región, se destaca un mayor porcentaje de uso de servicios y trámites en Caribe (26,9%) y Santanderes (25,4%) y menor porcentaje de uso en el Eje cafetero (19,5%) y en Bogotá (17,7%).

El certificado de existencia y representación legal es el trámite más utilizado por la ciudadanía seguido de la radicación de PQRS; el menos utilizado es la solicitud de conceptos jurídicos con un 2%.

Los canales de atención que más frecuenta la ciudadanía son los de atención presencial y telefónico.

Los canales virtuales (página web, correo electrónico, chatbot Lupita, chat y redes sociales) son los más usados por la ciudadanía con un 52,9%, mientras que los canales de atención tradicionales (atención presencial y telefónica) representan un 47,1%.

CONCLUSIONES

Satisfacción de los trámites, servicios y canales de atención ofrecidos por la Entidad

En una escala de 1 a 5, las personas que han utilizado los servicios y trámites de la SSF otorgan una calificación promedio de satisfacción de 4,33. Este indicador al estar por encima de 4 se considera aceptable.

Los trámites de registro y control, así como el certificado de existencia y representación legal de las CCF, son los que mayor expectativa generan en la ciudadanía, y también son los que presentan mayor nivel de satisfacción.

El 20% de las consultas a través de los canales de atención correo electrónico, chat y asesoría presencial tienen una duración de 30 minutos.

La asesoría presencial es el canal que mayor promedio tiene en experiencia (4,36), seguido de la página web (4,23).

En términos de experiencia, el Chatbot Lupita es el canal de atención calificado con el menor nivel (3,7) y el que menos volverían a utilizar (29% de ciudadanos no volverían a utilizarlo).

La mayoría de la ciudadanía (84,4%) se encuentra satisfecha con los trámites y servicios utilizados y sugieren mejorar en la agilidad, los tiempos de atención y la claridad de la información suministrada.

En la comparación internacional con la Caja de Asignación Familiar de Francia, se encuentra un nivel de satisfacción de los usuarios o ciudadanía similar entre esta y la SSF.

La SSF comparativamente tiene menores niveles de satisfacción en cuanto a la amabilidad y los tiempos de espera en el canal presencial.

CONCLUSIONES

Lealtad hacia la Entidad

El NPS de la Superintendencia del Subsidio Familiar es de 46.5 lo cual queda clasificado como “Aceptable” según las categorías de clasificación de este indicador.

Las regiones con NPS en categoría “Bueno” son: Eje Cafetero con 58,8 y Caribe con 57,4 de las demás regiones se obtiene un indicador NPS “Aceptable”.

El mayor porcentaje de promotores de la Entidad se encuentra en las regiones del Eje cafetero y en el Caribe con más del 67%. El mayor porcentaje de detractores se encuentra en la región central y en Bogotá.

RECOMENDACIONES

Percepción

Fortalecer las estrategias de divulgación de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de los canales internos de la SSF (página web, redes sociales) y medios externos (redes sociales, prensa y televisión) en relación con:

- **la misionalidad de la Supersubsidio,**
- **los canales de atención, principalmente los canales de chat, redes sociales y chatbot Lupita**
- **los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, principalmente la solicitud de conceptos jurídicos**

Tener mayor participación en eventos y ferias de entidades del Estado, Cajas de Compensación Familiar y entidades privadas.

RECOMENDACIONES

Satisfacción

Crear estrategia de mejoramiento de eficiencia y eficacia de trámites, servicios y canales, en especial en la región Central y en Bogotá. Mediante:

- 1. Aumentar la capacidad instalada para la atención de los canales presencial, telefónico, chat y correo electrónico.**
- 2. Cualificación de los asesores para la atención a la ciudadanía en explicación de los procesos que pueden adelantar los usuarios para hacer sus trámites o solicitudes de servicios con la SSF.**
- 3. Crear herramientas y protocolos de consulta para unificar la información en los asesores.**
- 4. Mejoramiento de los tiempos de espera, atención y/o respuesta en los canales de atención presencial, telefónico, chat y correo electrónico. Considerando que existe un protocolo y tiempos estándar establecidos por la Entidad.**

Mejorar la navegabilidad y conectividad directa del Chatbot integrándolo con otros canales y aumentar el número de respuestas generadas de acuerdo con las preguntas más frecuentes hechas en el canal telefónico y presencial.

RECOMENDACIONES

Lealtad

Crear mecanismos amigables que permitan la retroalimentación continua de la ciudadanía sobre lo que más les gusta de la entidad, así como también sobre los problemas que tienen en el paso a paso para acceder a los trámites y servicios ofrecidos.

Impulsar una mayor interacción con la ciudadanía en redes sociales, donde se respondan inquietudes en comentarios a publicaciones o donde se hagan dinámicas (publicaciones) de tipo pregunta – respuesta que hagan que los ciudadanos conozcan y promuevan la SSF.

Dar a conocer a la ciudadanía los cambios realizados en ocasión a las retroalimentaciones recibidas, a través de canales de difusión de la entidad.

Tener en cuenta a los “Promotores” para aumentar la confianza en la Entidad y, en general, en el sector público, mediante testimonios que puedan ser transmitidos a la ciudadanía en general.

FIN

