

No. Memorando: 3-2021-002861

Fecha de asignación: 18/11/2021 16:23

Para: Julián Molina Gómez - Superintendente del Subsidio Familiar

De: Gerardo Andrés Echeverry Neira - Auxiliar Administrativo
Jessica Paola Parra García- Auxiliar Administrativo

Ref. No. Radicado de Entrada **Exp.** 3178/2021/MEM

Asunto: INFORME FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO FUNCIÓN PUBLICA ACÉRCATE, SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA

Cordial Saludo,

Dando cumplimiento a las funciones delegadas a la Oficina de Protección al Usuario a través del Decreto 2595 del 2012 art 9, numerales 5 y 6 , así como al compromiso tanto en el Plan de Acción como en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 por parte de la misma oficina, referente a: “Asistencia a talleres, 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 FERIA ACÉRCATE en Santander de Quilichao – Cauca -, el jueves 11 y viernes 12 de noviembre de 2021.

Por todo lo anterior, mediante Resolución No 0711 del 08 de noviembre de 2021, se autorizó la comisión de servicios a los funcionarios JESSICA PAOLA PARRA GARCIA, Auxiliar Administrativo y GERARDO ANDRÉS ECHEVERRY NEIRA, Auxiliar Administrativo, para los días 10, 11, 12 y 13 de noviembre de 2021.

El Departamento Nacional de Función Pública reúne a gran parte de las entidades del sector Público para acercar el Estado al ciudadano en una gran jornada que beneficio a más de 6 mil ciudadanos del territorio. Se contó con la participación de 74 entidades de la Administración Pública las cuales brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta el Estado a los ciudadanos de Santander de Quilichao del departamento del Cauca.

Se escogió Santander de Quilichao para dar cumplimiento a la directiva presidencial, atendiendo las necesidades de los habitantes de esta región, con el objetivo de articular la oferta institucional, departamental y municipal en un solo espacio para que toda la comunidad acceda a los más de 400 trámites y servicios sin la intermediación de terceros.

La Feria inicio desde el 10 de noviembre de 2021 a las 4:30 p.m. con el montaje del stand, así como la reunión prefería y termino el 12 de noviembre a las 4 p.m. se benefició a más de 6 mil ciudadanos.

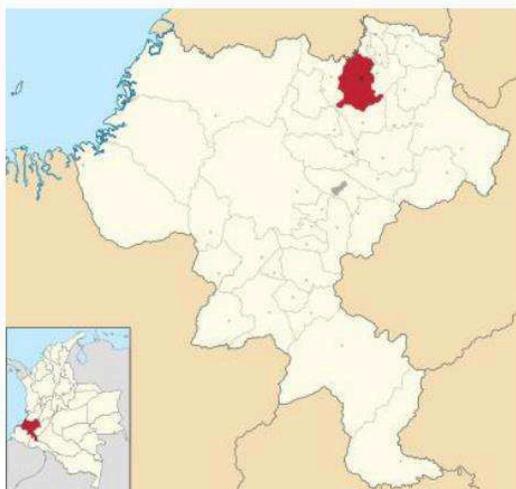


Se realizó la invitación a la caja de compensación de la región, Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, quienes acompañaron a la Superintendencia en la feria con servicios como verificación de derechos, afiliaciones, ruta de empleabilidad, vivienda, educación, capacitación y recreación, así como entrega de material de difusión en el stand.

ACCIONES PRE FERIA:

1. Pre producción de Feria:

Asistieron a la reunión virtual convocada por el Departamento Nacional de Función Pública los funcionarios Jessica Paola Parra García y Gerardo Andres Echeverry Neira, allí se realizó el reconocimiento de la población a ser atendida en la feria y se recibieron recomendaciones respecto a la publicidad del evento y la realización como tal de la Feria.



	SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA
Criterio o Indicador	Valor
Se han realizado Ferias antes	SI 08 de octubre de 2016
Número de habitantes Proyección al 2021	113.925
NBI 2018	12,02%
Cobertura bruta en educación 2019	106,53%
Tasa de mortalidad infantil en menores de 5 años	11,56%
Índice de Desempeño Institucional 2019	62,06%
FURAG Integridad	61,36%
FURAG Gobierno Digital	58,92%
FURAG Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	63,28%
FURAG Servicio al ciudadano	59,24%
FURAG Racionalización de Trámites	62,48%
FURAG Participación Ciudadana en la Gestión Pública	67,80%
Penetración Banda Ancha	9,10%
Pueblos indígenas	Nasa
Pueblos Narp	Negros y afrocolombianos
Pueblo Rom (Gitano)	No



Con las orientaciones e información suministrada la Supersubsidio procedió a publicar en sus redes sociales el siguiente banner:

n2BI_jBcE_F4cE_dP5I_vxFZ_Ndel_2c0=
URL <https://gss.ssf.gov.co/SedeElectronica>



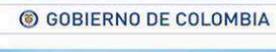


FERIA ACÉRCATE
EN EQUIPO POR LO PÚBLICO
11 y 12 de noviembre
Santander de Quilichao - Cauca
Subregión Alto Patía - Norte del Cauca

Santander de Quilichao será el epicentro de la cuarta **Feria Acércate** y la **Superintendencia del Subsidio Familiar** estará haciendo presencia para que todos los ciudadanos estén mas cerca de la información, tramites y los servicios que presta esta entidad para nuestro país.

Estaremos en nuestra carpa de atención en compañía de la **Caja de Compensación Familiar COMFACAUCA**.

¡TE ESPERAMOS!

 **SuperSubsidio**
 **MINTRABAJO**
 **GOBIERNO DE COLOMBIA**

 **PROGRAMA DE SEGURIDAD SOCIAL NACIONAL**
 **SuperSubsidio 40 años**
de la mano del trabajador y su familia

Se realizó articulación con la Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, para brindar la atención a la ciudadanía acorde a las necesidades detectadas.

El 10 de noviembre de 2021 se participó de la reunión pre-feria, allí se expuso a todos los funcionarios públicos de las demás Entidades Estatales el portafolio de servicios del Sistema de Subsidio Familiar, con el fin de orientar adecuadamente a la ciudadanía.

PARTICIPACIÓN DE SUPERSUBSIDIO

1. Jornada académica Institución Educativa técnico Ambiental Fernández Guerra:

El día 11 de noviembre de 2021 la Superintendencia del Subsidio Familiar en compañía de la Caja de Compensación Familiar del Cauca- COMFACAUCA, en la **Institución Educativa técnico Ambiental Fernández Guerra** brindo capacitación de los servicios que presta la SUPERSUBSIDIO frente a las Cajas de Compensación Familiar en el País, de la misma manera se otorgó un espacio a la Corporación para entregar información respecto a los servicios y programas que manejan para brindar atención en la Feria Nacional de Atención al Ciudadano.

Igualmente, se brindó información personalizada sobre afiliaciones, subsidios, servicio de recreación y educación junto con la universidad de la caja de compensación Corporación universitaria Comfacauca.



2. Coliseo de ferias:

El día 12 de noviembre de 2021 se dio inicio a la Feria de Santander de Quilichao en el Coliseo de Ferias, en la carpa establecida para la Superintendencia del Subsidio Familiar se tuvo la compañía de la Caja de Compensación del Cauca – Comfacauca brindando atención a 130 personas, se dio a conocer la función principal de la entidad y los canales de atención; los servicios con más solicitudes de información fueron el subsidio de

vivienda e información sobre afiliación y subsidio monetario, igualmente el servicio de educación, cursos y capacitación tuvo gran afluencia, la caja de compensación también brindo apoyo con la agencia de empleo guiando con su ruta de empleo a la ciudadanía.



n2BI_jBcE_F4cE_dP5I_vxFZ_Ndel_2c0=
URL <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica>

3. Consultas individualizadas.

Se realizó la atención personalizada a 130 ciudadanos sobre los siguientes temas:

TEMA	NO. CIUDADANOS CONSULTA SOBRE EL
Información general Sistema de Subsidio	39
Vivienda	33
Afiliación	22
Empleo	26
Capacitación	5
Recreación	5

4. 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, en esta ocasión para los menores de edad se brindaron dinámicas como dibujo, pintucaritas e inflable.



Esta feria, como la última feria del año realizada por el Departamento administrativo de Función Pública tuvo gran acogida por parte de la población, mostrando así la importancia de la asistencia de las entidades del estado en regiones donde existe gran dificultad para el acceso a los diferentes trámites y servicios que brindan las entidades.



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Medición de satisfacción atención personalizada en ferias y/o eventos

Feria acércate – Santander de Quilichao

Con el fin de conocer la satisfacción de la población atendida se realizaron 37 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados:

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.

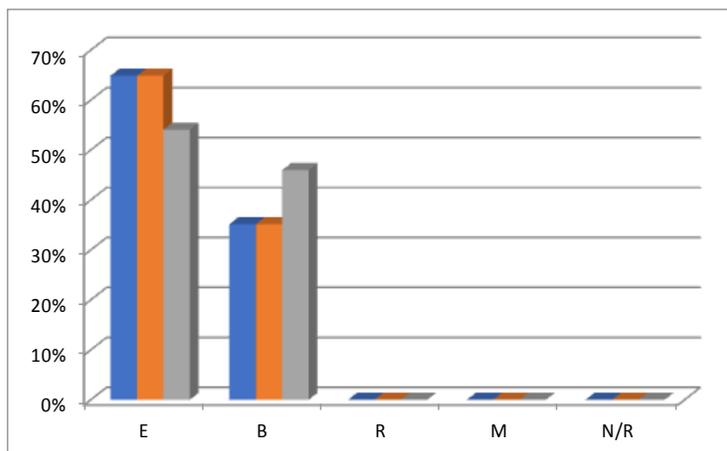
Marque con una X según corresponda:

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

¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido?

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 de los funcionario respondieron a su consulta
4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado.

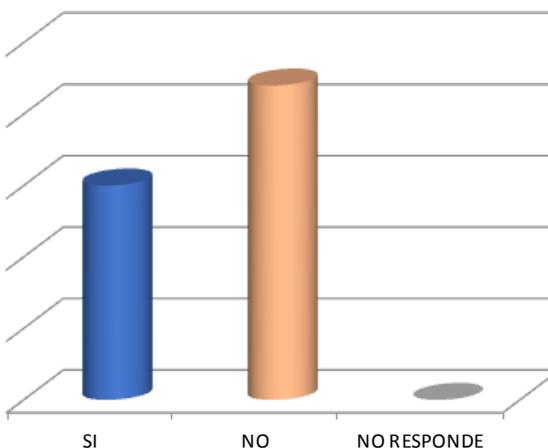
E	B	R	M
24	13	0	0
24	13	0	0
26	11	0	0
20	17	0	0
TOTAL ENCUESTADOS			37



E	B	R	M
65%	35%	0%	0%
65%	35%	0%	0%
54%	46%	0%	0%
TOTAL ENCUESTADOS			37

4. Es usted afiliado a una caja de Compensación Familiar?

SI	NO	NO RESPON	TOTAL ENCUESTAS
15	22	0	37



De lo anterior se puede concluir que la satisfacción en general respecto a la atención brindada por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la Feria Acércate realizada en Santander de Quilichao en su mayoría es excelente, entre la población atendida predominan las personas que no se encuentran afiliadas a Caja de Compensación Familiar, por esto se brindó la información pertinente con el fin de dar a conocer los beneficios y servicios que brindan estas corporaciones.

Cordialmente,

Gerardo Andrés Echeverry Neira - Auxiliar Administrativo
Jessica Paola Parra García - Auxiliar Administrativo

Elaborado por: Jessica Paola Parra García
Copia interna a: Adriana Cristina Romero Beltrán - Secretaria General,
Claudia Ines Ibañez Nocete - Jefe Oficina de Protección al usuario,