

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES SERVICIOS DE LA SSF A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR 2023 DELEGADA DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail:
ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ALCANCE.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
METODOLOGÍA PROPUESTA.....	5
OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO.....	6
RESULTADO SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES.....	8
CONCLUSIONES.....	11
RECOMENDACIONES.....	12
ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR.....	14

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) reconoce la importancia fundamental de la retroalimentación de la ciudadanía, grupos de valor, funcionarios y contratistas como una valiosa materia prima para la identificación de oportunidades de mejora. En este contexto, la Delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales desempeña un papel esencial en la Inspección, Vigilancia y Control de las Cajas de Compensación Familiar, contribuyendo directamente a fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos.

Este informe presenta el análisis detallado de las encuestas de satisfacción y percepción de calidad diligenciadas por cada una de las Cajas de Compensación Familiar, centrándose en la gestión de la Delegada de Medidas Especiales. El objetivo primordial es proporcionar orientaciones técnicas para mejorar la eficiencia y eficacia de la labor desempeñada por esta Delegada, optimizando así la experiencia del ciudadano y asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

ALCANCE

El alcance integral de este estudio abarca desde la concepción y establecimiento de los lineamientos para la implementación de la metodología de evaluación, definiendo paso a paso el proceso completo. Comenzando con el diseño meticuloso de los instrumentos de encuesta, acorde con los lineamientos generales

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), el estudio prosigue con la ejecución de la encuesta en cada una de las Cajas de Compensación Familiar, asegurando la uniformidad en la aplicación. La investigación aborda exhaustivamente el análisis de los resultados obtenidos, culminando en la presentación de conclusiones que destacan los logros y desafíos identificados. Además, se formulan recomendaciones específicas respaldadas por los lineamientos de la SSF, proponiendo planes de mejora concretos que buscan fortalecer la gestión de la delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales. Este enfoque holístico garantiza la coherencia y alineación constante con los estándares de calidad y la visión estratégica de la Superintendencia

OBJETIVO GENERAL

De acuerdo a los lineamientos técnicos para el diseño e implementación de mecanismos de medición al interior de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), el objetivo del enfoque de la Delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas especiales es Medir la percepción y satisfacción de Las Cajas de Compensación Familiar frente a la prestación de los servicios y actividades realizadas por esta Delegada en torno a la **Inspección, Vigilancia y Control** sobre las CCF para identificar debilidades y fortalezas en la implementación de planes de mejora, dentro del marco de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), y hacer los procesos de la entidad sencillos y eficientes.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las fortalezas o debilidades en la gestión de IVC de la SSF frente a las CCF.
2. Conocer el nivel de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) frente a la gestión institucional de la SSF.
3. Conocer la experiencia de las CCF respecto de las actividades realizadas por las diferentes áreas de la SSF.
4. Implementar las acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta.

METODOLOGÍA PROPUESTA

Para la implementación de la Metodología se siguieron los lineamientos establecidos por la SSF de acuerdo a la La Norma técnica de calidad en la Gestión Pública (NTCGP: 1000:2009) que pasó a ser parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, señalaba que las entidades deben implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión; y deben realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de la entidad ¹.

Tal como fue definido por la SSF se adoptó la **Metodología cualitativa**, la cual utiliza cuestionarios que pueden ser medibles o no, y se enfoca en obtener información de experiencias y/o percepciones de la población de interés; lo que finalmente permite indagar y recolectar información útil para posibles acciones a ejecutar.

¹ Norma Técnica NTCGP 1000:2009, numeral 8.1 literal c.



Para el análisis general de encuestas, se presentan los resultados agregados de las encuestas, identificando patrones, tendencias y áreas de oportunidad. Se presta especial atención a los aspectos relacionados con la Delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales, evaluando su desempeño desde la perspectiva de los usuarios y las entidades supervisadas.

Este segmento se centra exclusivamente en los resultados vinculados a la Delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales. Se destacan tanto los logros como las áreas que requieren atención inmediata, proporcionando un análisis detallado para orientar acciones correctivas y de mejora.

OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO

Cerrado el proceso de recolección de información se evidenció que, la Caja de Compensación Familiar del Chocó no había diligenciado la encuesta, se procedió a realizar contacto con la Corporación, y se hizo la reapertura del formulario hasta el día lunes 03 de octubre a las 18:00 horas.

Para esta vigencia a la dependencia que no mantienen relación constante con todas las cajas de compensación familiar se les habilita una pregunta filtro al inicio para determinar la relación que se presenta entre las áreas con las corporaciones

También se evidenció que las Cajas de Compensación Familiar del Cesar - Comfasesar y la del Meta - Cofrem, a pesar de que en el oficio se solicitó diligenciar una sola encuesta por cada Caja, diligenciaron varias. Para ello se estableció comunicación con las cajas de compensación mencionadas realizando la validación a la evaluación unificando los resultados y promediando las calificaciones y agrupando las observaciones.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

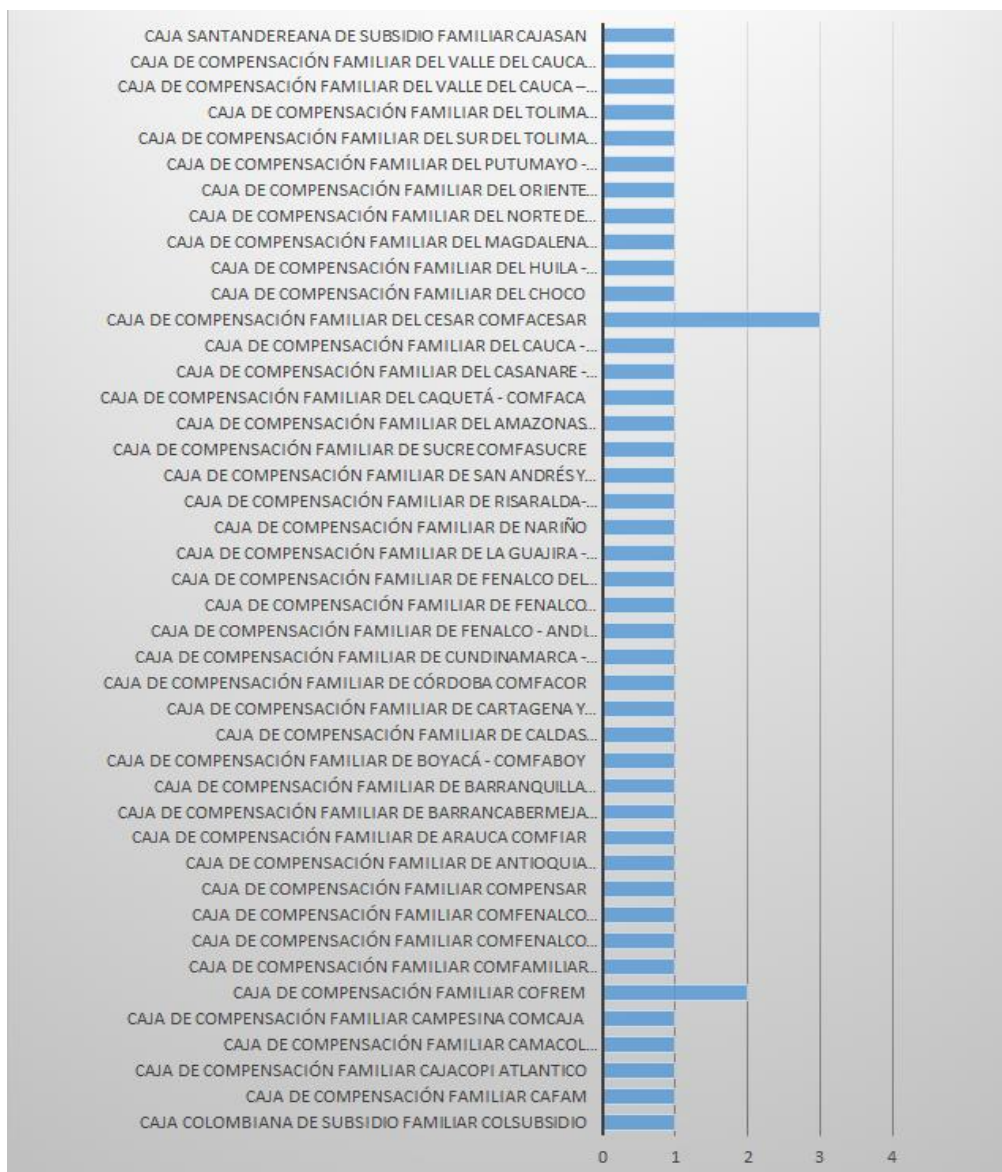
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

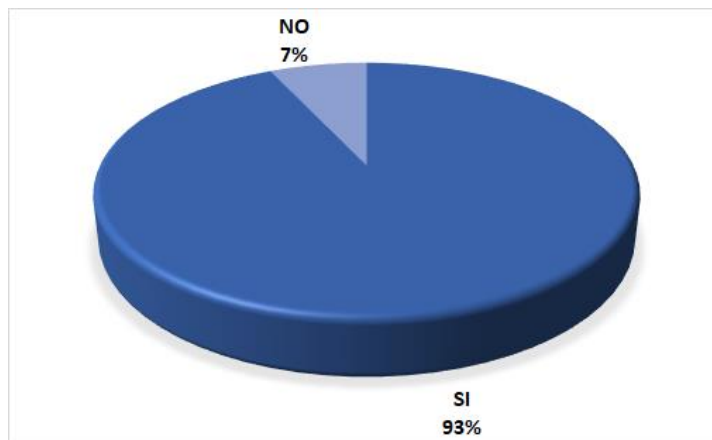
@Supersubsidio



RESULTADO SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES.

Para la Superintendencia delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales no se realizan preguntas filtro dado que las 43 cajas de compensación familiar tienen relación con esta dependencia.

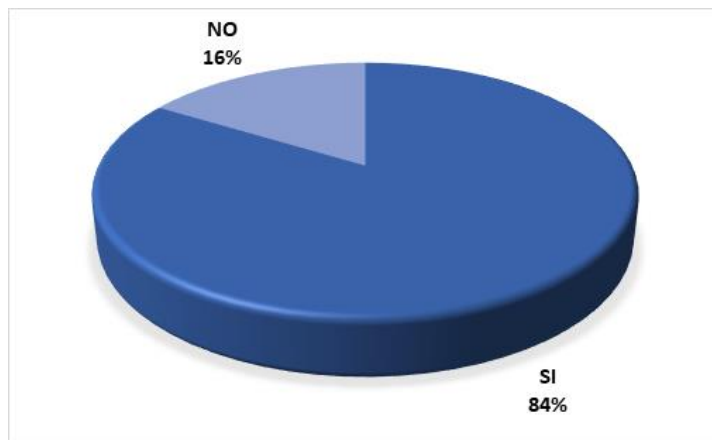
¿La respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley?



De las 43 cajas de compensación el 7% responden que no se le da respuesta en los términos establecidos en la Ley por parte de la delegada de estudios y medidas especiales mientras que el 93% se le da respuesta dentro del término.

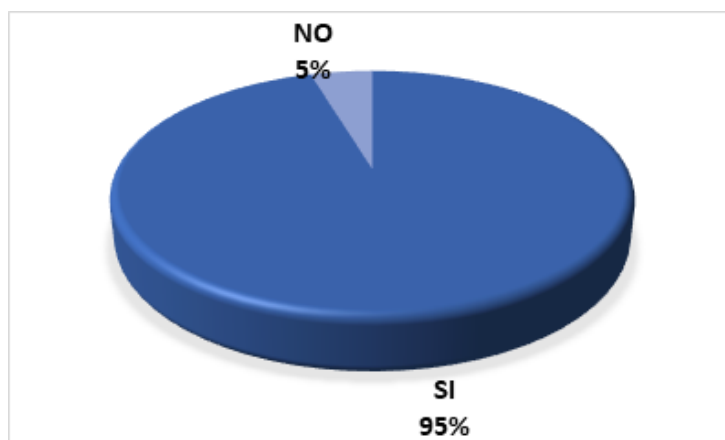
¿Las novedades que corresponden a cambios de director administrativo, revisor fiscal y consejo directivo presentadas por las Cajas de Compensación Familiar se ven reflejadas de manera correcta en los certificados de existencia y representación legal?





De las 43 cajas de compensación el 16% responde que no se reflejan las novedades en los certificados de existencia y representación legal

¿La Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales emite de manera oportuna los actos administrativos que compete a la Caja de Compensación Familiar?



42 cajas de compensación familiar que corresponden al 95% consideran que la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales emitió



de manera oportuna los actos administrativos mientras el 5% considera que no han sido oportunos, dejando las observaciones:

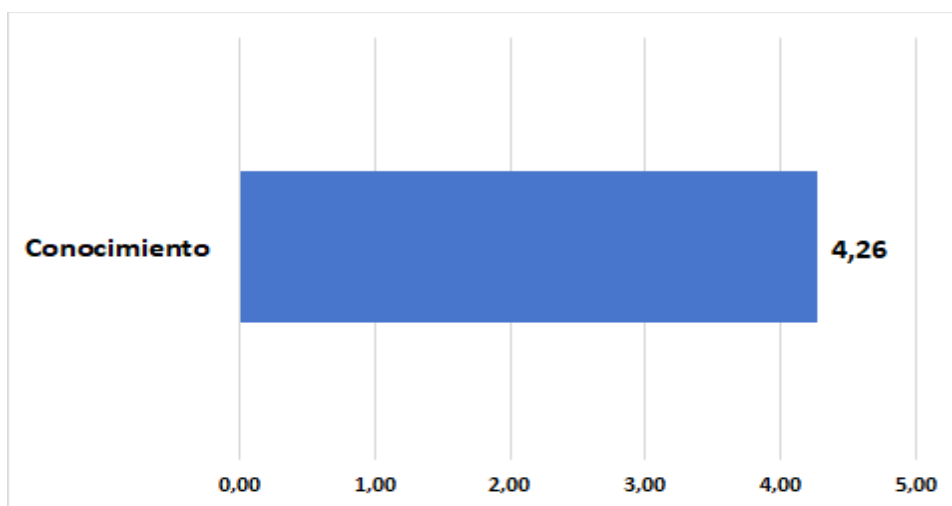
Comfenalco Antioquia No siempre han sido oportunos los trámites.

Comfaguajira Demasiada demora para aprobar Actas de Asambleas, demorando posesiones de Consejos.

Cafasur No envían los actos administrativos en los termino correspondientes, como resoluciones de aprobación de decisiones de la asamblea, así mismo certificado de existencia y representación legal.

Combarranquilla Se presentan demoras en las respuestas.

Califique de 1 a 5, el nivel de conocimiento de los funcionarios de la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta.



De los servicios y/o trámites prestados por la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales la satisfacción percibida por las cajas de compensación familiar está en un **4,26** para la vigencia 2022.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



CONCLUSIONES

- **Cumplimiento de Términos Legales:** La gran mayoría de las Cajas de Compensación Familiar (93%) indican que la delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales emite respuestas dentro de los términos establecidos por la ley. Este alto porcentaje refleja un nivel satisfactorio de cumplimiento legal, demostrando eficiencia en la gestión de trámites.
- **Reflejo de Novedades en Certificados:** El 16% de las cajas afirman que las novedades sobre cambios en director administrativo, revisor fiscal y consejo directivo no se reflejan correctamente en los certificados de existencia y representación legal. Este hallazgo sugiere la necesidad de continuar en la mejora de la precisión y actualización en la documentación oficial.
- **Oportunidad en Emisión de Actos Administrativos:** El 95% de las cajas considera que la delegada emite de manera oportuna los actos administrativos. Sin embargo, las observaciones detalladas revelan áreas de mejora, como demoras en respuestas y trámites. Es crucial abordar estas preocupaciones específicas para garantizar la agilidad en los procesos.
- **Conocimiento de funcionarios:** La calificación promedio del conocimiento de los funcionarios de la delegada se sitúa en 4.26, lo que indica un nivel de satisfacción considerable. No obstante, se sugiere una evaluación más detallada para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un conocimiento integral.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- **Satisfacción Global:** La satisfacción percibida por las Cajas de Compensación Familiar respecto a los servicios de la delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales alcanza una calificación de 4.26 en una escala del 1 al 5. Este resultado positivo sugiere una buena percepción general, aunque se deben abordar las áreas de mejora identificadas para garantizar la excelencia continua.

RECOMENDACIONES

A continuación, se plantean las recomendaciones enfocadas a los principales hallazgos de la encuesta partiendo de los elementos con menor calificación, sin embargo, se contemplan aquellos que están bien calificados con el objetivo de mantener estos estándares y respondiendo a la dinámica de evolución permanente de la entidad. Lo anterior sumado a los comentarios obtenidos en las preguntas abiertas específicamente a la pregunta “¿qué hace falta en la SSF?” donde se resaltan aspectos de tiempos de respuesta, acompañamiento permanente, capacitación y comunicación.

- **Reforzamiento en la Actualización de Certificados:** Siendo éste el criterio con menor calificación, y con el objetivo de llevarlo a una calificación superior al 95%, se sugiere establecer un protocolo claro para la comunicación de cambios en la dirección administrativa, revisor fiscal y consejo directivo por parte de las Cajas de Compensación Familiar que facilite el proceso y minimice los errores. Dado que existe la intervención en el proceso de

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



recurso humano sería de mucho impacto la implementación de un sistema de incentivos a los funcionarios que motive el cumplimiento de los estándares.

- **Optimización de Tiempos de Respuesta:** Para abordar las demoras identificadas en la emisión de actos administrativos y aseguramiento del cumplimiento de los términos legales, se propone la implementación de un sistema de gestión de trámites que permita un seguimiento detallado de cada solicitud apoyado con un sistema o plataforma que genere alarmas y notificaciones a los responsables en hitos de riesgo.
- **Capacitación Focalizada:** Desarrollar un programa de capacitación modular para los funcionarios de la delegada, identificando áreas específicas que requieren fortalecimiento según los resultados detallados de la evaluación. Este programa debe integrar sesiones teóricas y prácticas, utilizando casos reales para contextualizar el aprendizaje. La implementación debe comenzar en el próximo trimestre, abordando las áreas prioritarias y completándose en un plazo de seis meses. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto y ajustar la capacitación según sea necesario.
- **Retroalimentación Continua:** Establecer un sistema de retroalimentación bidireccional con las Cajas de Compensación Familiar, que incluya reuniones periódicas para discutir los resultados de la colaboración y recoger comentarios. Además, implementar una plataforma en línea para recibir retroalimentación anónima, asegurando una comunicación abierta y transparente. Esta acción debe comenzar de inmediato, con revisiones mensuales durante los primeros seis meses y luego de manera trimestral.



- **Implementación de Mejoras Iterativas:** Crear un grupo de trabajo dedicado a la implementación de mejoras, compuesto por representantes de la delegada y las Cajas de Compensación Familiar. Establecer revisiones periódicas para evaluar el progreso de las acciones de mejora, ajustando estrategias según sea necesario. El grupo de trabajo debe reunirse mensualmente durante el primer año y luego trimestralmente. Se sugiere mantener una documentación detallada de las mejoras implementadas y los resultados obtenidos para facilitar la evaluación continua.

ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

- **Reforzamiento en la Actualización de Certificados:** Para la implementación del protocolo de comunicación de cambios en la dirección administrativa, revisor fiscal y consejo directivo por parte de las Cajas de Compensación Familiar, se requiere un Implementar un sistema automatizado de actualización en los certificados de existencia y representación legal, con la revisión regular de la coherencia entre la información reportada y la documentación oficial. Este proceso debe iniciarse de manera inmediata y completarse en un plazo no superior a tres meses.

Tener en cuenta los siguientes pasos:

- Evaluación de requisitos y normativas
- Identificación de fuentes de información
- Diseño: Apoyarse en profesionales de la Tecnología de Información dentro de la misma Entidad
- Desarrollo y pruebas
- Integración con Sistemas Existentes

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Capacitación del personal
 - Monitoreo continuo y actualización
 - Documentación
-
- **Optimización de Tiempos de Respuesta:** Para la implementación del sistema de “Gestión de trámites”, se deben establecer metas de tiempo específicas para la emisión de actos administrativos, priorizando la reducción de los plazos actuales en un 20% en los primeros tres meses. La creación de un equipo de respuesta rápida, enfocado en los casos críticos señalados en las observaciones, permitirá una mejora inmediata en la eficiencia del proceso. Tener en cuenta las siguientes fases para la implementación:
 - **Análisis y Diseño del Sistema:** (Identificación de requisitos y Diseño)
 - **Desarrollo del sistema:** (Creación de la plataforma e integración con demás sistemas)
 - **Implementación gradual (Piloto, Ajustes y Mejoras)**
 - **Capacitación**
 - **Monitoreo continuo y mejoras**
-
- **Capacitación Focalizada:** Desarrollo del plan Modular se deben tener en cuenta los siguientes pasos:
 - **Paso 1:** Análisis Detallado de Resultados de Evaluación
 - **Paso 2:** Definición de Contenidos y Objetivos de Capacitación
 - **Paso 3:** Diseño del Programa Modular
 - **Paso 4:** Planificación de Sesiones Teóricas y Prácticas

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- **Paso 5:** Identificación de Áreas Prioritarias
 - **Paso 6:** Comienzo de la Implementación
 - **Paso 7:** Evaluaciones Periódicas
 - **Paso 8:** Ajustes y Mejoras Continuas
 - **Paso 9:** Finalización del Programa
 - **Paso 10:** Documentación y Seguimiento
-
- **Retroalimentación Continua:** Para establecer un sistema de retroalimentación bidireccional con las Cajas de Compensación Familiar, se sugiere comenzar identificando canales de comunicación efectivos, como plataformas en línea seguras o reuniones virtuales. Posteriormente, programar reuniones periódicas, inicialmente mensuales y luego trimestrales, para discutir los resultados de la colaboración. Durante estas sesiones, se debe proporcionar un espacio estructurado para que las Cajas expresen sus comentarios y preocupaciones, asegurando una participación activa. Además, implementar una plataforma en línea para recibir retroalimentación anónima permitirá una comunicación más abierta. Es fundamental establecer una cultura de retroalimentación constructiva, donde tanto la Superintendencia del Subsidio Familiar como las Cajas puedan compartir insights valiosos para mejorar continuamente la calidad de la colaboración y la eficiencia de los servicios.

 - **Implementación de Mejoras Iterativas:** Para potenciar la experiencia del usuario de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) con la delegada de Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales, se propone la creación de un grupo de trabajo especializado en liderar mejoras específicas. Inicialmente, este equipo debería ser conformado por representantes de

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



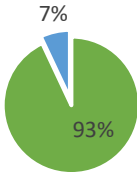
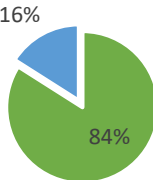
ambas partes, facilitando una colaboración estrecha. Se sugiere realizar reuniones regulares para revisar el progreso de las acciones de mejora, evaluar su impacto en la satisfacción de las CCF y ajustar estrategias según sea necesario. Incorporar la retroalimentación continua de las CCF en este proceso asegurará que las mejoras se alineen con sus expectativas y contribuirá a un aumento efectivo en la satisfacción global. La transparencia y la comunicación abierta en este grupo de trabajo serán clave para fortalecer la relación y lograr mejoras significativas en la percepción y colaboración entre la delegada y las Cajas de Compensación Familiar

La clave del éxito en la implementación de estas acciones de mejora radica en la comunicación efectiva, el compromiso activo de todas las partes involucradas y la flexibilidad para ajustar estrategias según evolucionen las circunstancias. La supervisión constante y la adaptabilidad son esenciales para asegurar que las acciones de mejora no solo se implementen, sino que también generen resultados tangibles y sostenibles a lo largo del tiempo

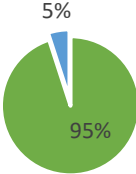
RESUMEN DASH BOARD/ ACCIONES DE MEJORA

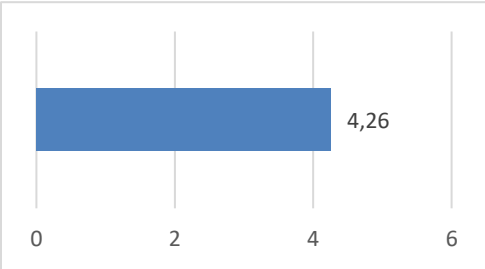
PREGUNTA	RESULTADO SI ● NO ●	PLAN DE MEJORA
----------	--	----------------



<p>¿La respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley?</p>		<p><u>Optimización Tiempos de Respuesta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Sistema de Gestión de Trámites • Establecer metas de tiempo específicas • Creación de equipo respuesta rápida • Crear incentivos por cumplimiento al 98% <p><u>Pasos para las siguientes Fases:</u> Análisis y Diseño del Sistema: (Identificación de requisitos y Diseño) Desarrollo del sistema: (Creación de la plataforma e integración con demás sistemas) Implementación gradual (Piloto, Ajustes y Mejoras)Capacitación Monitoreo continuo y mejoras</p>
<p>¿Las novedades que corresponden a cambios de director administrativo, revisor fiscal y consejo directivo presentadas por las Cajas de Compensación Familiar se ven reflejadas de manera correcta en los certificados de existencia y representación legal?</p>		<p><u>Reforzamiento Actualización de Certificaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer Protocolo de Comunicación • Implementación de Sistema Automatizado • Revisión Regular de la Consistencia • Crear incentivos por cumplimiento al 98% <p><u>Tener en cuenta los siguientes pasos:</u> 1.Evaluación de requisitos y normativas 2.Identificación de fuentes de información 3.Diseño: Apoyarse en profesionales de la Tecnología de Información dentro de la misma Entidad 4.Desarrollo y pruebas 5.Integración con Sistemas Existentes 6.Capacitación del personal 7.Monitoreo continuo y actualización 8.Documentación</p>

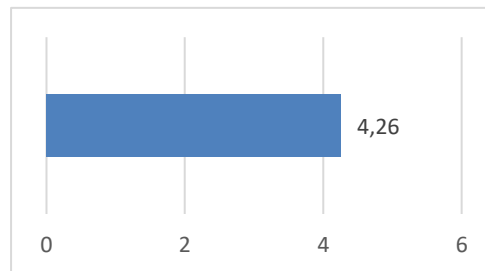


<p>¿La Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales emite de manera oportuna los actos administrativos que compete a la Caja de Compensación Familiar?</p>		<p><u>Aplicar plan: Optimización Tiempos de Respuesta</u></p>
--	---	---

PREGUNTA	RESULTADO ESCALA 1 A 5	PLAN DE MEJORA
<p>¿Califique de 1 a 5, el nivel de conocimiento de los funcionarios de la delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta?</p>		<p><u>Capacitación Focalizada</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Plan Modular de Capacitación • Evaluaciones Periódicas del Impacto <p>Paso 1: Análisis Detallado de Resultados de Evaluación: Paso 2: Definición de Contenidos y Objetivos de Capacitación Paso 3: Diseño del Programa Modular Paso 4: Planificación de Sesiones Teóricas y Prácticas Paso 5: Identificación de Áreas Prioritarias Paso 6: Comienzo de la Implementación Paso 7: Evaluaciones Periódicas Paso 8: Ajustes y Mejoras Continuas Paso 9: Finalización del Programa Paso 10: Documentación y Seguimiento</p> <p><u>Retroalimentación Continua</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer sistema de Retroalimentación Bidireccional • Apoyo de plataforma en línea. • Revisiones periódicas y análisis de resultados.



SATISFACCIÓN GLOBAL



Implementación de Mejoras Iterativas

- Creación de Grupo de trabajo “Líder de Experiencia de las CCF”.
- Revisiones periódicas del progreso a través de mediciones periódicas establecidas y basados en los comentarios obtenidos en la plataforma de apoyo en línea.

Elaboró: Nelsy Cruz – Contratista Delegada Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales

