



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES 2024 - 2025

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

Presentación.....	3
Resultados Vigencia 2023	5
Resultados Redes Sociales.....	12
Encuesta Percepción Interna.....	15
Análisis DOFA del área de comunicaciones.....	18
Encuesta Percepción Servicios Comunicaciones para las Cajas de Compensación Familiar.....	19
Estrategia Comunicaciones 2024 – 2025.....	30
Comunicación Interna.....	31
Estrategia Comunicación Interna.....	32
Estrategia Comunicación Externa.....	34
Estrategia Digital.....	35





Presentación

El objetivo primordial de las comunicaciones en la Superintendencia del Subsidio Familiar es posicionar la entidad y su gestión de Inspección, Vigilancia y Control con acciones de comunicación interna y externa, que generen conocimiento sobre los beneficios del Sistema de Subsidio Familiar para sus grupos de valor.

En ese sentido, la Superintendencia del Subsidio Familiar viene utilizando sus canales digitales institucionales, las redes sociales y los medios masivos de comunicación para dar a conocer a los colombianos los derechos y deberes con respecto al Sistema de Subsidio Familiar y la forma como pueden acceder a los diferentes servicios sociales que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar. Sin embargo, hay un gran segmento de la población que aún no recibe en forma adecuada la información que pretende transmitir la Superintendencia del Subsidio Familiar. Los servicios que prestan las Cajas de Compensación son para los trabajadores afiliados, pero también hay programas abiertos para toda la población como son: Atención Integral a la Niñez de 0 a 6 años, Jornada Escolar Complementaria, Subsidio al Desempleo, etc.

Por lo anterior, la Superintendencia viene trabajando para que los servicios sociales que prestan las Cajas de Compensación Familiar lleguen a muchos más colombianos, especialmente los de más bajos ingresos, para que éstos puedan mejorar sus condiciones familiares y sociales.

Comunicaciones Estratégicas

La oficina de comunicaciones lidera iniciativas estratégicas que buscan dar a conocer a la ciudadanía y los grupos de valor, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, proyectos, planes y actuaciones de la superintendencia, para lograr una divulgación de información suficiente y atención oportuna y pertinente.

Estas iniciativas comprenden actividades relacionadas con la producción de audiovisuales, cubrimientos fotográficos, revista digital, actualización de redes sociales, actualización de la sede electrónica, redacción y elaboración de comunicados y boletines de prensa y el diseño de productos comunicativos externos.

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





El interés de los ciudadanos por participar en lo público y lograr la garantía de sus derechos crece día a día y con los recursos comunicativos se espera apoyar a todas las áreas en el cumplimiento de la misión y los derechos y necesidades de las partes interesadas, mejorar los espacios de interacción con los ciudadanos, facilitar la participación ciudadana en la gestión bajo los principios de integridad de la gestión pública y acceso a la información pública.





Resultados vigencia 2023

Reporte de Medios

Para el reporte de medios se realizó un monitoreo de medios en radio, internet, televisión y redes sociales. Esto con el objetivo de compilar, tabular, cualificar y analizar las menciones que hicieron los medios masivos de comunicación - free press – sobre la labor diaria que cumple la Superintendencia del Subsidio Familiar de control, vigilancia e inspección a la actividad de las cajas de compensación.

Diariamente se hace una búsqueda en diferentes medios masivos nacionales, regionales y locales- el resultado se comparte a través de correo electrónico, WhatsApp de directivos, funcionarios y contratistas. Luego este mismo sirve como insumo para la creación de la estrategia y la evaluación de resultados.

El monitoreo se realiza con la herramienta Google *alerts* para hacer un primer paneo de noticias, lo que ayuda a nuestra labor de seguimiento a los medios contactados y a aquellos a los que se les envían comunicados de prensa, full en video y audios en caso de pronunciamientos oficiales y eventos.

Cabe aclarar que, durante lo corrido del año, varias de las figuraciones en prensa obedecen a los 18 boletines de prensa, con información de interés general, que se enviaron a los medios de comunicación del país.

Reporte notas de prensa 2023								
Notas en de medios de comunicación	Televisión	Prensa	Revistas	Internet	Radio	RRSS	Total	
Notas en medios nacionales	12	22	21	56	27	4	142	
Notas en medios regionales	24	67		80	22	57	250	

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





Total general	36	89	21	136	49	61	392
Número de menciones positivas y negativas							
Menciones positivas	35	101	16	156	56	79	443
Menciones negativas	2	37	17	52	13	5	126
Total general	37	138	33	208	69	84	569

En el siguiente enlace encontrarán las notas de prensa recopiladas desde el mes de enero hasta el 30 de diciembre de 2023:

https://docs.google.com/document/d/1QehjAwwTV4QYv5GP1I8e-P7038bCc_oz/edit?usp=sharing&ouid=107246491115674742655&rtpof=true&sd=true

Rediseño del portal corporativo

Desde septiembre, y con apoyo del área de las Tecnologías de la Información, TIC, se entregó a la ciudadanía la nueva Sede Electrónica para ofrecer un mejor servicio virtual a los grupos de valor de la entidad como lo son: ciudadanos, cajas de compensación familiar, ASOCAJAS, FEDECAJAS, y demás en entidades que tienen relación con la misionalidad de la Superintendencia.

Cumpliendo con los lineamientos dispuestos por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones – MINTIC-, este canal se encuentra diseñado con las herramientas necesarias para que la población en condición de discapacidad pueda realizar sus consultas, incluso con intérprete de señas.

De esta forma, los ciberusuarios realizan una exploración mucho más ágil, eficaz, de fácil acceso, con contenidos frescos y visualmente más amable para brindarles una mejor experiencia de navegación.

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





GOV.CO

COLOMBIA INSTITUCIONAL DE LA VIDA

Actualizado: Viernes 27 de febrero 2022

Buscar

SuperSubsidio

Inicio **Transparencia y Acceso a la Información** Atención y Servicio a la Ciudadanía Cajas de Compensación La Superintendencia Participo Sala de Prensa

Inicio

Más de 550 mil personas han utilizado los centros turísticos de las Cajas de Compensación Familiar

Noticias:

Nuestra misionalidad

Historia Objetivos Misión Visión Normatividad

Chat

Subsidios

¿Cómo acceder a los subsidios que ofrecen las cajas de compensación familiar?

Leer más

Cajas de Compensación Familiar

Cajas de Compensación Familiar con Medida Cautelar

Notificaciones Judiciales

Capacitaciones

Lenguaje Incluyente

¿Tienes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones? [Hazlo aquí](#)

Certificado de existencia y representación legal de las CCF

Observatorio Sistema del Subsidio Familiar. Estudios, Investigaciones y Estadísticas

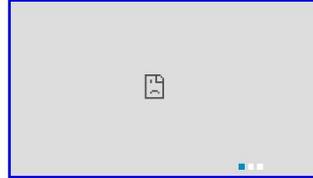
Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX : +57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
 @Supersubsidio





La Superintendencia en imágenes



Comunicados de prensa



MÁS DE 550 MIL PERSONAS HAN UTILIZADO CENTROS TURÍSTICOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. Los programas turísticos más usados por trabajadores y sus familias son alojamiento, paquetes turísticos y camping.



SUPERSUBSIDIO SE PRONUNCIA SOBRE MILLONARIOS PAGOS IRREGULARES EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN COMO LO INDICA LA CONTRALORÍA. 08/10/2023



LA SUPERSUBSIDIO ORDENÓ LA INTERVENCIÓN DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENALCO ANTIOQUIA. 18/09/2023

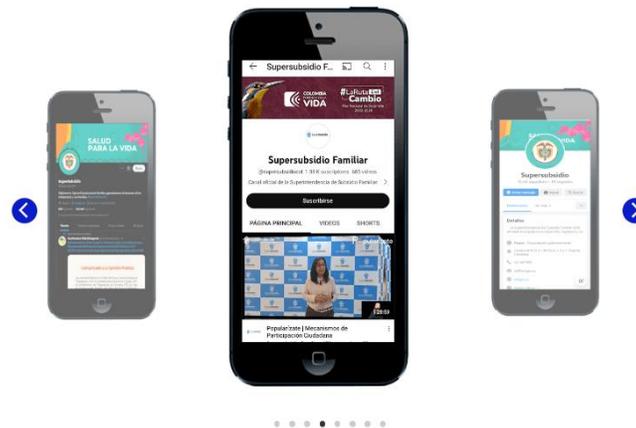


MÁS DE 2.1 MILLONES DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD BENEFICIARIAS DEL SUBSIDIO FAMILIAR. 18/09/2023

La Superintendencia en audios

Audio player interface for 'SuperSubsidio Superintendente sobre Gustavo Petro Urrego' with a waveform and play button.

La Superintendencia en redes sociales



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





Iniciativas que apoya la Superintendencia



Superintendencia del Subsidio Familiar

Sede principal
 Carrera 69 No. 25B - 44 Pisos 3, 4 y 7 Edificio World Business Port
 Código Postal: 110931
 Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
 Línea gratuita nacional: 018000 910 110
 Bogotá - Colombia
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co
 Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@ssf.gov.co
 PBX: +57 (601) 348 78 00
 FAX: +57 (601) 348 78 04

[@Instagram](#) [@Twitter](#) [@Facebook](#)

[@Superintendente](#) [@Superintendente](#)

Oficina de prensa 6013487800 ext 7820.

[SIMÓN 2.0](#) [ISOLUCION](#) [SIGER](#) [Acceso Correo](#)

SuperSubsidio

Videos producidos in house y publicados

Una de las estrategias planteadas para fortalecer los canales virtuales y plataformas de la Superintendencia fue la creación de piezas visuales, como cortos videos, gif, youtuber y tik-toker, con el objetivo de llamar a la acción y emocionar a los ciudadanos. De esta manera, sensibilizarlos de la necesidad y los servicios obtenidos al estar afiliados a una caja de compensación familiar.

Teniendo en cuenta que la producción de este material videográfico resulta de la ejecución del proyecto de inversión de comunicaciones y que exige como producto final la realización de 19 de estas piezas.

Sin embargo, y teniendo en cuenta el apoyo profesional y técnico que ha logrado la Superintendencia en los últimos años, gracias a este proyecto de inversión, hoy cuenta con un equipo de profesionales, aunque bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, con el que se logró cumplir con el producto exigido y, aún más, superarlo con creces. También importante la adquisición del equipo fotográfico con el que se ha podido cumplir con las necesidades del servicio y apoyar de manera eficiente a todas las áreas de la entidad.

En ese orden de ideas y como parte de este trabajo se elaboraron, a lo largo del año, 51 videos en HD para la publicación en redes sociales y la nueva sede electrónica. A continuación, los links de los videos publicados durante el año:

<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1664013565622099968>

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





<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1661833615989264384>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1661342100858761219>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1658159649403678731>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1653761332196540419>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1647955025178525696>
<https://www.facebook.com/watch/?v=1281411645915303>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1647933080320069632>
<https://www.facebook.com/reel/618784486930986>
<https://www.facebook.com/watch/?v=3577855052434539>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1635326243716612096>
<https://www.instagram.com/p/CpnjE06AB3H/>
<https://www.instagram.com/p/CphpE7Jgan7/>
https://www.youtube.com/watch?v=8fKw_Kz8qml
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1630175918843994115>
[El Subsidio Familiar - Confederación Colombiana de Consumidores \(ccconsumidores.org.co\)](https://www.elsubsidiofamiliar.org.co)
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1626250051231051779>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1624501801847296005>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1621145293323649025>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1700196211158880664>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1702004212488618051>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1704184735105237299>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1689331929437405184>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1690394206991200256>
<https://www.instagram.com/reel/CvfrydauZ8m/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng==>
<https://www.instagram.com/p/Cwf7s0YI6V6/>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1679991266405240834>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1682445321161396232?t=dMUpkqgY7ud eHNwV8y u0Tw&s=03>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1735366543578632431>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1735281652941701497>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1734641768967086350>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1732822541012541515>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1732442480056963327>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1732100972657168562>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1731702154778353861>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1730673357824160054>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1729202232112095655>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1727310859301700066>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1726958319817077022>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1725504121942241452>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1724788694064971781>

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





<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1724502043518247078>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1721935544182292723>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1720139082607509555>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1717614409902628910>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1716510776914047386>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1717979477697868224>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1715412567064252742>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1714689238736703748>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1712194118586179744>
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1711441533793116284>

Piezas gráficas

La comunicación actual nos pone ante el reto de crear contenidos mucho más frescos donde se involucren la tecnología, el metaverso y las nuevas tendencias con el objetivo de transmitir información de manera más efectiva. Relacionamos los diseños que se han realizado desde la oficina de comunicaciones y gracias al talento de sus integrantes.

Piezas para Instagram 89
Piezas para Twitter y Facebook 62
Diseño, diagramación de la Revista Digital La Super Contigo 8
Piezas de expectativa para la revista La Super Contigo 7
Videos Avatar Lucía 2
Diseño de Avatar Lucía 1
Videos de Motion Graphics 2
Edición y diseños para videos 27
Material POP Canastas de Paz 4
Propuestas de diseño para mapas interactivos de Cajas de Compensación. 3
Propuestas de diseño gráfico de la Intranet 4
Propuestas de diseño gráfico para el rediseño de la página web institucional de la SSF 4
Micrositio Relatoría – Jurídica-.
Infografías 12
Boletines estadísticos 3
Banners para la web de la SSF 13
Rediseño de Imagen Institucional 10
Diseño de Iconos 15
Piezas para invitación a eventos institucionales 8
Manual de marca para Canasta de Paz 1
Boletines de prensa 9
Plantillas para documentos 11
Diseño de imágenes para Google Forms 2

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





Diseño de fondo de pantalla institucional 1
 Rediseño de documentos 2
 Videos para emisión en canales institucionales 35
 Revista Institucional La Super Contigo 13 ediciones

RESULTADOS REDES SOCIALES

Las nuevas tendencias en comunicación digital, hacen que la superintendencia esté a la vanguardia en la creación de contenidos: a través de la creación de vides cortos de youtuber, tiktoker, gif, trivias, podcast, conversatorios virtuales y demás estrategias que buscan fidelizar seguidores, lograr impacto en las publicaciones que se hacen y llamar a la acción de los ciber- usuarios.

Parte de esa estrategia ya ha arrojado los primeros resultados que se ven reflejados en las estadísticas y analítica de redes sociales, como a continuación se relaciona:

CANAL YOUTUBE

CANAL YOUTUBE	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Reproducciones	9.363	78.703
Impresiones:	66.210	452,622
Suscriptores nuevos	47	475

Lo anterior representa un incremento del **204%**, comparado con el mismo periodo de 2022, *Datos suministrados por: YouTube Analytics*

- Número de seguidores en redes sociales en comparación diciembre 2022 a diciembre de 2023

Red Social	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Facebook	15.300	16.307
Twitter	13.400	13.985
Instagram	1.500	2.886

- Interacciones de las publicaciones en redes sociales

Las interacciones son las acciones que las personas realizan en relación con tus anuncios mientras están en circulación. Ejemplo: Veces que se compartió la publicación, reacciones a la publicación, comentarios de la publicación, like's, reproducciones de videos, clics en enlaces.

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





Red Social	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Facebook	396	429
Twitter	1.220	1.628
Instagram	969	2.608

Análisis Informe Redes Sociales 2023

Las redes sociales han adquirido una gran relevancia en el mundo actual, ya que son un medio por el cual las personas pueden conectarse fácilmente sin importar la distancia geográfica y, además, se han convertido en una fuente de información, influencia y opinión pública sobre los hechos y las tendencias más destacadas del país.

Aunque la presencia en las redes sociales nos permite tener una mayor visibilidad, interacción y reputación con la ciudadanía interesada en temas relacionados al sistema del subsidio familiar, también es necesario tener un buen alcance. Esto significa que no sirve de nada estar presentes en el mundo web si los contenidos que publicamos no están llegando a un número significativo de personas ni a nuestro público objetivo.

En ese sentido, de acuerdo con las cifras del 'Informe anual de diseño y comunicación para redes sociales 2023', se puede evidenciar lo siguiente:

- X (antes llamado Twitter) y Facebook.

El año pasado tuvimos 523 seguidores nuevos en X, pasamos de tener 13.455 usuarios en enero a 13.978 seguidores en noviembre. El aumento no fue muy significativo durante los 11 meses del año.

En Facebook, desde enero a septiembre de 2023 hubo 695 usuarios nuevos. Teniendo en cuenta que faltan las cifras de 3 meses más, no se podría asegurar si hubo, o no, un crecimiento representativo.

Sin embargo, algunas acciones estratégicas que se pueden implementar durante el 2024 son:

- Utilizar hashtags relevantes.
- Tener una mayor interacción con las personas.
- Publicar regularmente, pero evitar el exceso de publicaciones en un solo día.
- Colaborar con otros usuarios.
- Participar en conversaciones que sean relevantes dentro del sector.

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





- Instagram.

Hubo casi 1.000 seguidores nuevos durante 2023. Los 'reels', carruseles (imágenes), historias interactivas y videos han funcionado mejor para llegarle a más personas. No obstante, se puede potenciar aún más.

En este sentido, hay que continuar con la publicación de contenidos visualmente atractivos, creativos y de calidad para que llamen la atención de los ciudadanos.

- TikTok.

Es una red que actualmente está en tendencia y no la estamos aprovechando. Es una plataforma con la que se puede aumentar la visibilidad y el alcance mediante videos llamativos que duren un minuto (2 minutos máximo).

Lo que se tiene hasta este momento son: 24 videos, 124 seguidores, 97 me gusta. Lo que se puede hacer es comenzar de cero y eliminar el contenido que no está acorde con la plataforma (videos horizontales, con mal audio, que no sean llamativos visualmente) y comenzar a subir videos e incluso los 'reels' que están funcionando bien en Instagram. Para ello, también es importante usar hashtags relevantes.

Creación revista institucional digital “La Super Contigo”

Para incentivar el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad, así como mejorar y fortalecer el bienestar laboral, se crea la revista digital 'La SuperContigo'. A la fecha, ya se han editado 18 revistas. Se pueden ver en <https://www.ssf.gov.co/web/guest/2.-revista-digital>

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





Encuesta de Percepción Interna de los Servicios del Área de Comunicaciones

La Encuesta de Comunicación Interna de la Superintendencia del Subsidio Familiar se aplicó con el propósito de conocer directamente la percepción de las personas vinculadas a la Supersubsidio sobre los contenidos, calidad y pertinencia de la comunicación, tanto a nivel interno como en la comunicación pública emitida desde la entidad. Su opinión es esencial para mejorar la eficacia de la comunicación e identificar áreas de mejora que permitan elevar su calidad.

Conclusiones

Se destaca la participación de los contratistas en el diligenciamiento de la encuesta: 36% de las personas que respondieron.

La mayoría de las personas que respondieron la encuesta (56%), llevan menos de tres años en la entidad

La encuesta evidenció la importancia que tiene la sede electrónica para las personas relacionadas con la SSF, ya que el 92% manifestó que sigue o la conoce.

Facebook es la red que más se conoce o se consulta: el 66% de las personas mencionaron que la conocen o consultan; sin embargo, al preguntarles específicamente por la red que más consultan, 21 personas dijeron: Instagram.

Aunque se ha hecho una importante labor de promoción de la entidad en redes, persiste la percepción de que la SSF no brinda al público información sobre su propia gestión y servicios.

Con respecto a la comunicación interna, se destaca que el 76% de las personas encuestada manifestaron que la comunicación contribuye a generar un clima de confianza.

Así mismo, el 62% destaca que la comunicación al interior de la SSF es formal; sin embargo, al indagar sobre la comunicación informa, también el 47% señala que la comunicación es informal.

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





Se identificó que en la entidad predomina la comunicación vertical descendente. Cabe recordar que la direccionalidad de la comunicación puede ser:

- Horizontal. Si se da entre personas que desempeñan funciones en el mismo nivel de jerarquía dentro de la estructura de la organización, ya sea en diferentes unidades, o en el mismo grupo de trabajo.
- Vertical Descendente. Regularmente es el tipo de comunicación más empleado. Nace en un nivel de dirección más alto y se dirige al resto de los miembros de la organización, según la estructura jerárquica existente.
- Vertical Ascendente. Fluye en el sentido contrario que la anterior; hacia los niveles de dirección más altos.
- Oblicua. Este tipo de comunicación se da de esporádicamente y no sigue las líneas jerárquicas tradicionales dentro de una organización.

Con respecto a los medios de comunicación internos más empleados, el correo electrónico, el WhatsApp y las reuniones, encabezan la lista.

A la pregunta sobre qué otros medios deberían implementarse en la entidad, la mayoría de las respuestas se refiere a medios que ya existen. Es necesario seguir trabajando para fortalecerlos.

- Intranet
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Página web
- Reuniones virtuales
- Chat institucional
- Carteleras
- ISolucion
- Periódico o boletín informativo
- Reuniones presenciales
- Twitter
- Teléfono
- Publicación de todas las resoluciones
- Fortalecer y actualizar la carpeta institucional

Otros son de difícil consecución por el costo, o por directrices institucionales, como:

- Canal propio. Se suple a través de YouTube e Instagram
- Signal. Existen restricciones de seguridad que limitan el uso de este tipo de mensajería

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





- Mensajería a los correos personales. Cada persona tiene un correo institucional, que son los oficiales para recibir y enviar comunicaciones
- Pantallas TV. No se consideran necesarias

RECOMENDACIONES

Para futuras encuestas, es importante preguntar en los datos de identificación, un rango de edad que permita analizar las preferencias de redes por edad.

En la pregunta ¿Cuáles de las siguientes redes de la SSF sigue o conoce?, es necesario aclarar si las sigue o las conoce y no dejar la pregunta tan general. Del mismo modo, al preguntar sobre cuál red consulta más, se debió haber preguntado específicamente “cuál de las redes de la SSF consulta con mayor frecuencia”.

En la pregunta “En la dinámica de coordinación de tareas dentro de la Supersubsidio, indique los tipos de comunicación que utiliza con mayor frecuencia” se buscaba determinar cuál es el tipo de comunicación interna más empleada en la SSF; sin embargo, al dar la posibilidad de opción múltiple con varias selecciones, se amplió mucho el rango de respuesta y es más difícil hacer el análisis porque se desdibuja el mapeo. Se sugiere acotar más esta pregunta si se va a emplear en una próxima oportunidad.

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





ANÁLISIS DOFA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">-Al no tener una condición clara de “GRUPO DE COMUNICACIONES” en la entidad, nos hace susceptibles a cambio de forma organizacional.-Contar con software y hardware NO ACTUALIZADO nos impide cumplir con los objetivos del grupo.-Limitación presupuestal para el desarrollo de procesos y eventos	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">-Todas las medidas legislativas, ejecutivas y administrativas que involucren los procesos y procedimientos del grupo e impacten favorablemente la comunicación de la entidad.-Constante sinergia de trabajo entre gobierno, ministerio y entidades adscritas, para el uso de un solo tono y lenguaje en los temas de comunicación estatal.-Otras entidades del estado tienen el área de comunicaciones como oficina asesora por su relevancia estratégica, lograr ubicar esta dependencia dentro del organigrama a este nivel.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">-Se cuenta con personal idóneo, con experiencia e iniciativa para desarrollar y mejorar las labores asignadas al grupo.-Mantener en constante mejoramiento los procesos y procedimientos del área, como herramienta de consolidación e identificación frente a las otras dependencias.-Existencia de canales digitales habilitados para llegar a todos nuestros grupos de interés.	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">-Al trabajar con recursos digitales para desarrollar las labores propias del grupo, se está expuesto a ataques externos por este medio.-Debido a que el área cuenta con todo el equipo humano por prestación de servicios, esto puede afectar de gran manera la gestión del grupo de comunicaciones.-No tener la adecuada percepción por parte del sector a la que pertenece la entidad como un área estable y consolidada dentro de la entidad.





Encuesta Percepción Servicios Comunicaciones Cajas de Compensación Familiar

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar realizó en el 2023 una encuesta a las Cajas de Compensación Familiar para medir su percepción respecto de las actividades misionales de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Para el caso de comunicaciones, las preguntas se orientaron a evaluar la interacción del área con las Cajas de Compensación Familiar; esto incluye cualquier forma de comunicación directa, o experiencia con los servicios proporcionados por el área.

Es por eso que se indagó si las Cajas de Compensación han tenido interacción con esta área; si conocen los canales de comunicación que se emplean desde la Supersubsidio para informar a la opinión pública sobre los servicios de las cajas; si esta información es constante y pertinente; si la presentación y el diseño son agradables; si consideran que la comunicación se transmite de manera formal y genera confianza.

La percepción de este grupo de valor, y el análisis a partir de sus respuestas, le permitirá al área de comunicaciones detectar oportunidades de mejora de cara al servicio de atención a las Cajas en particular y a la ciudadanía en general.

2. ALCANCE

El alcance de la encuesta para el área de comunicaciones, se refiere a la percepción de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar, sobre los aspectos relacionados con productos, servicios y atención al cliente desde el área de comunicaciones.

3. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la efectividad y la percepción del área de comunicaciones de la entidad, identificando áreas de mejora y fortalezas para optimizar la comunicación con las Cajas de Compensación Familiar.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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





- Evaluar la Interacción de las Cajas de Compensación Familiar con el Área de Comunicaciones.
- Evaluar el Conocimiento que tienen las Cajas de Compensación Familiar, de los Canales de Comunicación de la Supersubsidio y de la información que se divulga a través de los mismos.
- Medir la Satisfacción con el Servicio de Comunicaciones

4. METODOLOGÍA PROPUESTA

El área de comunicaciones realizó siete (7) preguntas enfocadas al logro de los objetivos planteados, así:

1. De acuerdo con las funciones del área de comunicación ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?

Esta pregunta se encabezó con la descripción de las funciones específicas del área de comunicaciones, por lo que se indagó sobre la interacción de las CCF con el área, de acuerdo con sus responsabilidades y funciones dentro de la entidad.

2. ¿Conoce los canales de comunicación que utiliza la entidad para informar a la ciudadanía?

Esta pregunta buscaba, por un lado, determinar si las Cajas están al tanto de los diversos medios y canales que la entidad emplea para transmitir información; y por otro, medir la efectividad de la estrategia de comunicación de la Supersubsidio. Esto para identificar cuáles son los canales más consultados por el público, y cuáles se deben promover y visibilizar más.

Las respuestas nos permiten identificar oportunidades de mejora para la estrategia de comunicación y así garantizar que la información sea precisa y llegue a la audiencia prevista.

3. ¿La entidad informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las Cajas de Compensación Familiar?

Se formuló con el propósito de conocer la percepción de las encuestadas respecto a la frecuencia y consistencia de información que divulga el área de comunicaciones sobre programas, servicios, beneficios y proyectos de las Cajas de Compensación Familiar y así evaluar la eficiencia de la comunicación:

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





4. ¿En general, la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables?

Esta pregunta nos permite conocer la percepción subjetiva de las Cajas encuestadas sobre la estética y la calidad visual de los productos y piezas comunicativas; y si los encuentran agradables.

Las respuestas se pueden centrar en la claridad, el estilo visual, la facilidad de comprensión, el diseño gráfico, etc. lo que nos puede dar indicios de si el estilo visual adoptado por el área de comunicaciones está alineado con las preferencias y expectativas de las Cajas de Compensación.

5. ¿La SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés?

La Supersubsidio realiza los procesos de rendición de cuentas para dar cumplimiento a sus compromisos institucionales, lo que queríamos evaluar, es si los grupos de interés se enteran de esos procesos de rendición de cuentas que se realizan para promover la transparencia, fortalecer la relación con la comunidad y garantizar que la entidad esté cumpliendo con sus responsabilidades de manera abierta y responsable.

6. ¿La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales?

La pregunta buscaba determinar si la comunicación de la SSF tiene un impacto positivo en la creación de un clima de confianza; si la información proporcionada por la SSF se percibe como oportuna y relevante y si los canales que se utilizan son formales, oficiales, estructurados y fiables.

7. Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el área de comunicaciones.

Esta pregunta buscaba obtener una medida cuantitativa de la satisfacción de la audiencia con los servicios proporcionados por el área de comunicaciones. La escala de calificación de 1 a 5 proporciona una medida cuantitativa para conocer de forma objetiva, tendencias, patrones y áreas de mejora.

La satisfacción general reflejada en la calificación, nos permitirá evaluar el impacto de las estrategias de comunicación implementadas por el área.

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





6. RESULTADOS

De acuerdo con las funciones del área de comunicaciones, ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?

De las 42 Cajas de Compensación Familiar que respondieron la encuesta, treinta y cinco (35) sí han tenido alguna interacción con el área de comunicaciones, lo que corresponde al 83%, mientras que siete (7) respondieron que no (17%). Las Cajas que no se han relacionado con el área de comunicaciones son:

1. Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
2. Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA
3. Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
4. Caja de Compensación Familiar CAFAM
5. Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA
6. Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO
7. Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA

¿Conoce los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía?

Treinta y nueve de las Cajas (83%), respondieron que sí conocen los canales, y tres (17%) respondieron que conocen algunos, así:

1. La Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA no especifica cuáles conoce
2. La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DE LA GENTE, indica que conoce la página web; el correo electrónico y las redes sociales, pero no especifica cuáles
3. La Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, señala que conoce el Twitter y la sede electrónica de la Supersubsidio.

¿La SSF informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF?

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





De las 42 Cajas, veintitrés (23) respondieron “siempre”, lo que equivale al 55%; catorce (14) respondieron “Casi Siempre”, lo que equivale al 33%; y cinco (5) dijeron que “En Ocasiones”, lo que representa un 12%

Las Cajas que respondieron “En ocasiones”, fueron:

1. Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
2. Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
3. Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
4. Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI
5. Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

¿En general, la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables?

A esta pregunta, veinticinco cajas (60%) respondieron que la presentación, ayudas audiovisuales y el diseño “Siempre” son agradables; once cajas (26%) respondieron que “Casi Siempre” es agradable y seis cajas (14%) respondieron que “En Ocasiones” es agradable.

Las cajas que respondieron “En ocasiones” fueron:

1. Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
2. Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE
3. Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
4. Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
5. Caja de Compensación Familiar CAFAM
6. Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ

¿La SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés?

- La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFAMILIARES, no respondió la pregunta.
- La Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, respondió “En ocasiones”

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





- Contestaron “Casi Siempre”, la Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO y la Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ.
- Las demás treinta y ocho Cajas (90.5%), respondieron que “Siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

¿La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales?

Treinta (71%) de las cajas encuestadas respondieron “Siempre”; ocho (19%) dijeron que “Casi siempre” y cuatro (10%) respondieron “En ocasiones”

Las Cajas que respondieron “En ocasiones”, fueron

1. Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY
2. Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
3. Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
4. Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el área de comunicaciones

Las calificaciones al servicio del área de comunicaciones, estuvieron en el rango de 3 a 5, así:

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR y la Caja de Compensación Familiar CAFAM, calificaron con 3 el servicio del área de comunicaciones en 3 (4%)

Quince de las Cajas encuestadas, consideraron que la puntuación del servicio era 4 (36%)

Veinticinco de las cajas (60%) consideraron que la puntuación del servicio era 5

El promedio de la calificación para el área de comunicaciones estuvo en 4,56

7. CONCLUSIONES

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





En términos generales, las siguientes fueron las calificaciones obtenidas por el área de comunicaciones

Las Cajas que otorgaron los puntajes más bajos al área de comunicaciones fueron:

Caja de Compensación Familiar CAFAM

- No ha tenido relación o actividad con el área de comunicaciones
- Considera que la SSF informa “Casi siempre” a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF. En este punto lo deseable es la respuesta “Siempre”
- Considera que sólo “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Considera que “En ocasiones” la comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales
- El índice de satisfacción con el servicio recibido por el área de comunicaciones fue 3

Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

- Conoce sólo “Algunos” de los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía: Twitter y sede electrónica
- Piensa que SSF informa “En ocasiones” a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR

- Considera que sólo “EN OCASIONES” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Manifiesta que “EN OCASIONES” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Del mismo modo, señala que sólo “EN OCASIONES” La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO

- Responde que “En Ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Y que sólo “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables

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





- Manifiesta que “Casi siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés. Lo deseable en esta respuesta es “Siempre”, ya que efectivamente la Supersubsidio lo hace.

Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ

- Señala que “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Percibe que “Casi siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones
- Con respecto a si conoce los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía, sólo conoce algunos, pero no señala cuáles

Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones
En este caso, la Supersubsidio a través del área de comunicaciones ha tenido contacto directo, para tratar temas específicos de comunicaciones y la Caja respondió que “No” han tenido relación con esta área. Es probable que la persona que respondió la encuesta no conozca sobre este contacto

Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA

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





- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones.

Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE de la gente.

- Manifiesta que conoce algunos canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía; entre ellos la página web, correo electrónico y las redes sociales.
Básicamente estos son todos los canales de comunicación que utiliza la Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR

- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF

Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – COMFACUNDI

- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Percibe que “En ocasiones” la comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI

- Considera que “Casi siempre” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables

Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE

- Considera que “Casi siempre” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables

Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFAMILIARES

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





- No respondió a la pregunta de si la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés.

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

- Considera que sólo “En ocasiones” la Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

8. RECOMENDACIONES

Implementar las acciones de mejora, con énfasis en la atención a las Cajas que presentaron inconformidades respecto al servicio del área de comunicaciones

9. ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTARSE

- Hemos detectado que varias de las Cajas con las que hemos establecido contacto durante el período evaluado, han respondido que NO han tenido relación o actividad con el área. Esto nos llama la atención porque en el caso de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, la Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA y la Caja de Compensación Familiar CAFAM, se tuvo contacto en varias oportunidades. Es posible que la encuesta la haya respondido alguna área o funcionario que desconocía ese contacto.
- Hace falta mayor difusión de los diferentes canales que tiene la Supersubsidio, a través de campañas de información a las Cajas de compensación familiar en general. Lo mismo ocurre con la promoción de los servicios de las Cajas, que realiza la Supersubsidio a través de sus canales
- Es necesario hacer una revisión de la forma como se están presentándolos productos de comunicación, ya que un 14% de los encuestados manifiesta sólo en ocasiones son agradables
- Aunque la SSF hace sus procesos de rendición de cuentas de forma abierta, un 4.8% de los encuestados no responde a la pregunta o dice que se hace sólo en ocasiones; y otro 4,8% responde que casi siempre. Esto quiere decir que debe hacerse más publicidad sobre los procesos de rendición de cuentas.

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





- Finalmente, aunque el promedio de satisfacción con respecto a los servicios del área de comunicaciones fue de 4,56% hay posibilidades de mejorar si se atienden los aspectos anteriores





ESTRATEGIA COMUNICACIONES 2024 Y 2025

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





Comunicación interna.

ANÁLISIS DOFA.	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>EXTERNAS →</p> <p>INTERNAS ↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción positiva de las áreas hacia la entidad 2. Trabajo en equipo de todas las áreas de la superintendencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de interés de algunos funcionarios sobre las gestiones de otras áreas. 2. Austeridad de los recursos de trabajo en comunicaciones.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación directa entre directivos y colaboradores. 2. Personal idóneo y competente. 3. Mejoramiento de la infraestructura tecnológica con la creación de la intranet. 4. Compromiso de los directivos y funcionarios con el cumplimiento de los objetivos institucionales. 5. Utilización de medios de comunicación adecuados (página web, redes sociales y canal institucional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar el compromiso de compartir información. 2. Garantizar que los procesos cuenten con recursos tecnológicos y humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la imagen institucional en el público objetivo 2. Buscar nuevos canales de comunicación con el público objetivo
DEBILIDADES.	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. No presentan a los nuevos colaboradores al equipo de trabajo de la SSF 2. No hay un protocolo de tiempo y forma para que las diferentes áreas brinden la información oportuna al área de Comunicaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Invertir en las tics para mejorar el funcionamiento comunicativo de la entidad. 2. Establecer un protocolo interno de suministro de información 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medir la efectividad de los canales de comunicación actuales de la SSF. 2. Mejorar la percepción de los usuarios respecto a los servidores públicos a través de la comunicación de doble vía en las redes sociales.

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





La Comunicación Interna, es tan solo uno de los componentes del modelo comunicativo de una entidad pública. En este sentido, la comunicación en la superintendencia debe darse como una tarea transversal de todos los funcionarios y contratistas de las diferentes áreas.

De esta forma se le permite a los servidores públicos y colaboradores de la entidad conocer cada uno de los canales a través de los cuales es posible generar información promoviendo transparencia e integridad, reduciendo el rumor y contribuyendo a optimizar el clima laboral.

Por tal razón, es necesaria una propuesta estratégica de divulgación para garantizar el orden y coherencia desde el punto de vista de la articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este elemento debe convocar a los servidores en torno a una imagen corporativa, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

ESTRATÉGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivo general:

Difundir objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos de la superintendencia de manera oportuna, clara y confiable para permitir a los servidores públicos y colaboradores un conocimiento preciso de la entidad, lo que permite fomentar el sentido de pertenencia y fortalecer el clima organizacional.

Directrices

La comunicación en la entidad está enfocada a la construcción y consolidación de la cultura organizacional a través de la difusión de mensajes, que le permitan a los servidores públicos y colaboradores comprender, entender y apropiarse los conceptos y las prácticas de comunicación con un sentido de interlocución organizacional, bajo la premisa de que la información es un bien colectivo.

La información en la superintendencia es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, por tanto, fluye dinámicamente en todas las direcciones: descendente, ascendente, cruzada y horizontal para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.

Las relaciones entre los servidores públicos están basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo,

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





contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral, el cual se basa en una gestión ética, eficiente y eficaz.

Tácticas:

En este sentido y para permitir que fluya la información de manera transversal es decir que involucre a todas las dependencias y niveles jerárquicos de la superintendencia se proponen una serie de acciones que se materializarán siempre que se cuente con los recursos humanos, técnicos y económicos. Así como la voluntad, interés y estilo de dirección de la entidad.

- Realización de acciones y productos que periódicamente den a conocer noticias e información relacionada con la gestión del Superintendente, los delegados, los funcionarios y las actividades de las dependencias, lo cual se logra a través de canales como: difusión audiovisual, digital, correos electrónicos, e Intranet, entre otros.
- Identificación de grupos primarios, los cuales llevarán información de la gestión institucional a todos los niveles jerárquicos.
- Proposición de campañas internas y atención de solicitudes de las dependencias para generar campañas durante varios días, según las temáticas, de tal forma que se impacte a las partes interesadas internas.
- Implementación de un tipo o sistema de evaluación para que los servidores públicos califiquen la calidad de uno o más productos de comunicación interna.
- Aplicación de esquemas como encuestas o sondeos de opinión para identificar tendencias, cercanía de los directivos con los servidores públicos y estado de la comunicación interna, según el interés de la Alta Dirección con el tema.
- Inclusión de acción o acciones comunicacionales en el Plan de Comunicaciones de cada proceso para que desde cada área se apropie el compromiso de dar a conocer las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que se realizan.
- Generación de nuevos productos y fortalecimiento los existentes de acuerdo con las dinámicas, presupuestos y orientaciones de los directivos.

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





ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Objetivos:

- Convertir a la Superintendencia en una fuente de información para los medios de comunicación.
- Ajustar el contenido de la revista digital, 'La SuperContigo'.
- Contribuir al fortalecimiento de las interrelaciones con los públicos de interés de la SSF con miras a incrementar la credibilidad y la confianza de los usuarios del Sistema

Contenido: ¿cómo se van a lograr los objetivos?

1. Supersubsidio, una fuente de información para los medios

- Actualizar la base de datos de los periodistas y corresponsales encargados de cubrir economía en medios nacionales y regionales.
- Comunicados de prensa con información relevante y con un enfoque distinto al común (el titular es muy importante).
- Compartir los comunicados, la revista y demás información con un mensaje breve y de impacto (actualmente son textos muy largos que nadie lee, debe ser un abre bocas porque la información está en el documento).
- Alimentar la sección de 'Noticias' de la sede electrónica con información de las cajas, eventos, visitas y avances en los programas de la entidad.
- Plan de trabajo con medios: Nacionales, Regionales y Comunitarios.

2. Revista digital, 'La SuperContigo'

- Definir las secciones de la revista (hasta el momento serían 5): Personaje de la semana; Nuestras actividades, Desde las cajas; Sabias que; Sentido de pertenencia.
- Lograr participación más activa por parte de las cajas de compensación familiar.
- Diseño actualizado.
- Difundir la revista por correo y canales de WhatsApp con mensaje breve (funcionarios y medios).
- Publicación en redes sociales (post o historia de la portada) con el enlace web donde la pueden encontrar y leer.

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





ESTRATEGIA DIGITAL

Estrategia Digital

Después de realizar el diagnóstico correspondiente acerca de las circunstancias que rodean a la Supersubsidio en los medios sociales “Social Media”, se identifica una gran oportunidad tanto en temáticas como en audiencias para esta entidad. Y es que el Subsidio Familiar en Colombia está relacionado en su mayoría con un aspecto positivo, por lo cual, existe un excelente ambiente para llegar tanto a empresas, trabajadores y beneficiarios, como al público en general.

Adicionalmente, existe una cultura digital fuerte entre los colaboradores de la Superintendencia, situación que propicia un compromiso por parte de éstos para ser los primeros voceros de la Supersubsidio en redes sociales.

Es por esto que se proyecta la presente estrategia, la cual a través del uso de diferentes tácticas buscará llegar de manera adecuada a cada una de las audiencias que fueron determinadas en el diagnóstico:

1. Trabajadores y beneficiarios: compuesto por todos aquellos que están afiliados al sistema y sus correspondientes beneficiarios.
2. Empresas: todas las organizaciones y entidades público----privadas que tienen la obligación de mantener afiliados a sus colaboradores en el sistema.
3. Cajas de Compensación Familiar: todos aquellos establecimientos legalmente reconocidos como tal que se encuentran sujetos a la vigilancia de parte de la entidad.
4. Líderes de Opinión, Estado y Medios: todas aquellas entidades estatales, personas y medios de comunicación que periódicamente tienen interés en la información que publica la Supersubsidio o que en algún momento pueden ser los principales voceros de tales comunicaciones.
5. Estudiantes: todos aquellos estudiantes de pregrado o posgrado que aún no son parte del sistema, pero que lo serán en un futuro cercano.

Uno de los principales resultados arrojados por el diagnóstico, es que gran parte de lo que se está diciendo en redes sociales acerca de la Supersubsidio y el Subsidio Familiar en Colombia, corresponde en más de un 80% a sanciones, novedades en la normatividad o quejas; menciones que no están teniendo un contrapeso por parte de la entidad.

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





En ese sentido, la estrategia de comunicación a través de las redes sociales acercará la Superintendencia a la sociedad para cumplir con los siguientes objetivos fundamentales:

1. Promocionar la importancia de estar afiliado al sistema.
2. Aclarar dudas y establecer una información mínima acerca de los procedimientos que están implícitos en el sistema del Subsidio Familiar.
3. Posicionar el sistema de Subsidio Familiar como una oportunidad para la igualdad y un beneficio que trasciende el tema laboral.
4. Centralizar información y ofrecer un acceso equitativo a los productos, programas y servicios que ofrecen las Cajas de Compensación.
5. Aumentar el control social que realizan los afiliados, conociendo plenamente sus derechos y deberes, y convirtiendo la vigilancia institucional en una situación esporádica.

Teniendo en cuenta los anteriores objetivos, se abordarán las siguientes subtemáticas que llegarán a cada una de las audiencias mencionadas.

- ABC del Subsidio Familiar, estructura, procesos y beneficios.
- Novedades y Normatividad.
- Ofertas de servicios por parte de las Cajas de Compensación.
- Aspectos vivenciales y de contexto social.
- ¿Qué hace la Supersubsidio?
- Control Social.

¿Qué haremos?

A continuación, se presentan las diferentes tácticas de contenido que harán parte de cada una de las subtemáticas que se gestionarán para esta estrategia:

Contenido a compartir por subtemática:

- a. ABC del Subsidio Familiar, estructura, procesos y beneficios: Contenidos que respondan a las preguntas frecuentes, ¿sabías qué?, datos curiosos, infografías, vídeos y mitos, qué es verdadero y qué es falso en relación con el Subsidio Familiar.
- b. Novedades y Normatividad: Noticias e información de actualidad relacionada con el Subsidio Familiar en Colombia. Una especie de “streaming” de contenidos relacionados con las normas y su posible interpretación o alcance, es decir una oportunidad para que la Supersubsidio exprese dichos avances, mejoras o ajustes al marco legal. Así mismo, una invitación a las personas a participar de algunos

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





- de los eventos en los que la Superintendencia participe y que sean de acceso público.
- c. Ofertas de servicios por parte de las Cajas de Compensación: Información acerca de cursos y capacitaciones, beneficios de las Cajas que tengan que ver con recreación y turismo, así como alianzas con instituciones de educación superior y demás temas relacionados con el portafolio disponible. El objetivo es socializar esta oferta, haciendo evidente su valor, cobertura y variedad.
 - d. Aspectos vivenciales y de contexto social: Tips, consejos y contenido no coyuntural que involucre a la Supersubsidio en el día a día de los trabajadores colombianos. Por otra parte, se incluirán contenidos con historias de vida de personas que se han visto beneficiadas por el Subsidio Familiar mediante frases inspiradoras y testimonios que puedan ser desarrollados en diferentes formatos y estilos narrativos.
 - e. ¿Qué hace la Supersubsidio?: Se hablará principalmente del quehacer de la Superintendencia, cómo beneficia a los ciudadanos y qué incidencia tiene en el país, cómo son los procesos, servicios e intervenciones que realiza. Esta subtemática también presentará de forma “esporádica” los servicios que ofrece la Supersubsidio dentro de su portafolio para afiliados y vigilados.
 - f. Control Social: Aclaración de dudas, respuesta a inconformidades e intervención digital a las Cajas de Compensación.

Contenido: cómo se van a lograr los objetivos.

1. Información Educativa:

- Publicaciones regulares y relevantes sobre los beneficios del sistema de subsidio familiar: infografías, videos explicativos y ‘reels’ sobre los subsidios que existen y los requisitos para acceder a ellos.
- Responder preguntas frecuentes de manera clara y concisa: videos, avatar.

2. Transparencia acciones de inspección, vigilancia y control:

- Registro de las visitas que se hacen a las Cajas de Compensación desde las oficinas de Planeación, Protección a la ciudadanía y Gestión.
- Visibilizar el acompañamiento de la entrega de subsidios a los afiliados y programas como Canastas de Paz, Ruta Macondo, Pacto por la Niñez.
- Resaltar historias de éxito reales de personas que se han beneficiado del sistema de subsidio familiar: testimonios y relatos que muestren cómo el subsidio ha tenido un impacto positivo en la vida de las personas y sus familias.
- Publicaciones sobre el proceso de inspección y vigilancia de los recursos.

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





- Gráficos y estadísticas que demuestren la eficacia de las medidas de control.
- Cápsulas informativas de lo que hacen las áreas: duración 2:40 minutos máximo. Ya se han venido trabajando con las áreas:

https://www.facebook.com/hashtag/conocelasupersubsidio?locale=es_LA

<https://www.instagram.com/p/CyRI5rGOPLt/>

- Publicar los eventos que se hacen en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

3. Buenas prácticas de las Cajas de Compensación

- Contacto con los jefes de prensa de cada una de las cajas para recibir información y el material necesario para crear piezas audiovisuales (quincenalmente) que nos permitan dar a conocer sus buenas prácticas.
- Que las Cajas compartan desde sus redes sociales las actividades que la Superintendencia acompaña (etiquetas para tener un mayor alcance).

4. Aumentar alcance de la entidad en redes

- Uso de hashtags estratégicos en las publicaciones para crear o hacer parte de tendencias y así aumentar la visibilidad.
- 'Call-to-action': mensaje que anime a los seguidores a compartir las historias, dudas y experiencias relacionadas con el subsidio.
- Responder los comentarios y preguntas de los seguidores para crear una conexión y cercanía con las personas.
- Colaboraciones y alianzas: con organizaciones e influenciadores afines para brindar información precisa y relevante.
- Ser parte de fechas importantes a nivel nacional y mundial: piezas sobre día de la madre, del padre, navidad, independencia, entre otros.
- Medición y Análisis
- Realizar un seguimiento constante de las métricas de las redes sociales, como la participación, el alcance y el crecimiento de seguidores.
- Ajustar la estrategia en función de los resultados obtenidos.

Características adicionales de la Comunicación:

Para la presentación de los contenidos hay que privilegiar el texto, pero éste se deberá en lo posible acompañar con piezas gráficas, fotografías, infografías, vídeos o cualquier otra herramienta visual disponible.

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





Otra consideración es que hay que evitar que todo el contenido siempre sea explícitamente relacionado con la Supersubsidio, la inclusión de contenido de complemento fortalece la credibilidad y busca cierta “imparcialidad” de parte de quien la administra.

La clave está en ofrecer contenido valioso, educativo y entretenido para la audiencia e interactuar de manera genuina y efectiva.

