

PARTICIPACIÓN EN
ENCUENTRO LOCAL DE
PUEBLOS INDÍGENAS 09 Y
10 DE JUNIO 2023 –
LOCALIDAD ANTONIO
NARIÑO BOGOTÁ D.C

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



1. ANTECEDENTES

La Oficina de Protección al Usuario para el año 2023 busca desarrollar espacios de relacionamiento y participación ciudadana con el fin de posicionar la Supersubsidio, dar a conocer toda la información relacionada con el Sistema del Subsidio Familiar y empoderar a los trabajadores afiliados y ciudadanía en general en cuanto al conocimiento de sus derechos y beneficios al estar afiliados a las cajas de compensación familiar.

Por ello y teniendo en cuenta las actividades del Plan de Acción y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se programa la participación en diferentes eventos propios y externos a fin de divulgar y promover los canales de atención que tiene a disposición de la ciudadanía como son; la línea de atención nacional, la línea de atención al ciudadano, canal de chat, canal de atención personalizado, canal de buzón de sugerencias, redes sociales, chatbot “Lupita”, correo electrónico y portal corporativo, en aras que la ciudadanía conozca acerca de la entidad, sus trámites y servicios e identifique sus derechos y deberes alrededor del Sistema del Subsidio Familiar.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 0528 del 8 de junio de 2023, se presentama informe de la comisión de servicios ordenada para trasladarnos a la Localidad Antonio Nariño en Bogotá D.C con el fin de participar en el Encuentro Local de Comunidades Indígenas el 09 y 10 de junio de 2023, organizada por la Alcaldía de esta localidad.

2. GESTIÓN PREVIA AL EVENTO

Se estableció contacto con la Alcaldía de la Localidad Antonio Nariño, a través de la funcionaria Sandra Chindoy, quien hace parte de la Mesa Indígena Local de Antonio Nariño y de la comunidad indígena Kamëntsá, realizando reunión en la Alcaldía Local de Antonio Nariño, el día 05 de junio de 2023, con el objeto de dar conocer la entidad a la mesa indígena y el interés por participar en el encuentro.

Posterior a esto, se coordina y confirma participación de la entidad en el Encuentro a realizarse los días 09 y 10 de junio en el parque Carlos E. Restrepo, ubicado en el barrio el Restrepo de Bogotá D.C.

Con el fin de coordinar la participación en este evento y realizar actividades de posicionamiento en el Barrio Restrepo y sus alrededores, la Oficina de Protección al Usuario realizó reunión previa de entendimiento con el equipo que asistiría al evento, organizando:

Asistentes:

Encuentro Local de Pueblos Indígenas 09 y 10 de junio	
VIERNES	SABADO
Nelly Esperanza Garnica	Luz Martha Rojas

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

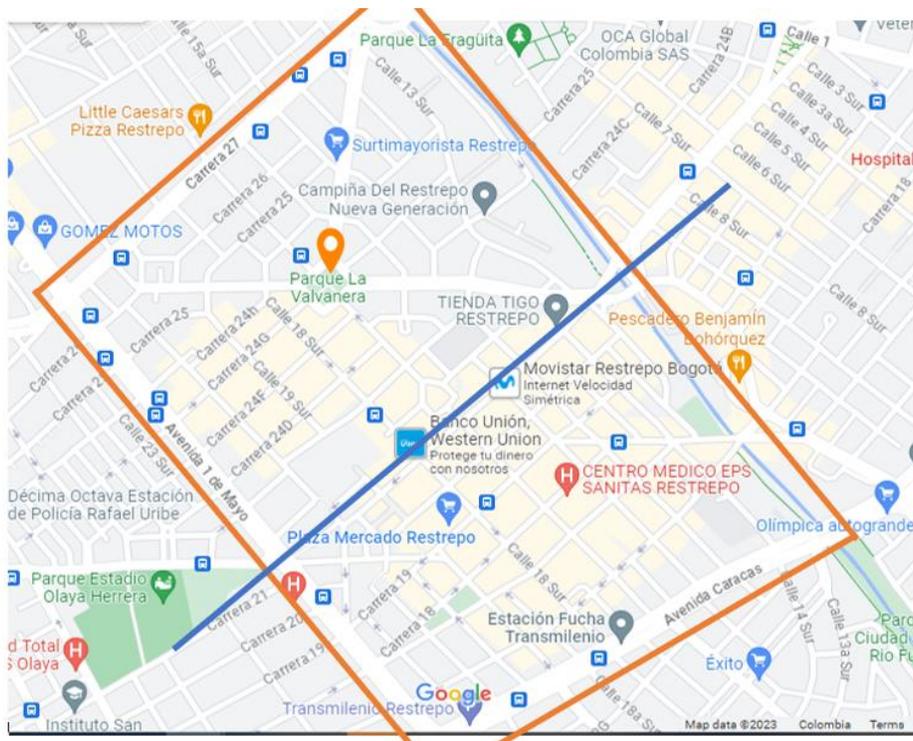
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Luz Martha Rojas	Jessica Paola Parra
Jessica Paola Parra	Carolina Escobar
Carolina Escobar	Humberto Serrato
Humberto Serrato	Sebastián Martínez
Sebastián Martínez	Sandra Chindoy
Sandra Chindoy	José David Mancilla
José David Mancilla	Juan Diego González
Juan Diego González	Cindy Johana Castro
Cindy Johana Castro	Alex Fernando Morales
Alex Fernando Morales	Viviana González
Hugo Fernando Amaya	Sandra Morales
Sebastián Hurtado	Carol Moreno
Francy Mora	Carolina Martínez
Jessica Rocha	Álvaro Jaimes
Marcela Pira	Liliana Acosta
	León Ramiro Castro
	Maira Cera

Ubicación del evento y zonas a abarcar:



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



Organización de equipos:

	VIERNES		SABADO
Punto fijo en parque	Nelly Esperanza Garnica	Punto fijo en parque	Carolina Escobar
	Luz Martha Rojas		Sandra Chindoy
	Jose David Mancilla		Cindy Johana Castro
	Cindy Johana Castro		Humberto Serrato
	Sandra Chindoy		Alex Fernando Morales
	Alex Fernando Morales		Carolina Martinez
ZONA 1	Jose David Mancilla/ Carolina Escobar Sebastian Hurtado	ZONA 5	Liliana Acosta Alvaro Jaimes
ZONA 2	Humberto Serrato Francy Mora	ZONA 6	Luz Martha Rojas Carol Moreno
ZONA 3	Juan Diego Gonzalez Marcela Pira	ZONA 7	Viviana Gonzalez Jose David Mancilla
ZONA 4	Jessica Rocha Hugo Fernando Amaya	ZONA 8	Juan Diego Gonzalez Sandra Morales
		ZONA 9	Maira Cera Leon Ramiro Castro

Igualmente, se orientó a todos los colaboradores sobre la información a brindar a la ciudadanía a fin de posicionar y dar a conocer las funciones de la entidad, derechos de los afiliados y servicios de las cajas de compensación familiar.

3. EJECUCIÓN DEL EVENTO

3.1. Primer día, 09 de junio de 2023

El encuentro inició el 09 de junio desde las 9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., se realizó el montaje de dos puntos de información de la Supersubsidio, uno en el lugar del evento, el parque Carlos E. Restrepo y el otro en la sede del Supermercado Colsubsidió ubicada en el barrio Restrepo, desde allí se brindó información a la ciudadanía en general.

Igualmente, de acuerdo a los equipos organizados se cubrió la zona oriental del barrio Restrepo, visitando los locales comerciales allí ubicados, y brindando toda la orientación relacionada con las funciones Entidad, los derechos de los trabajadores, y los beneficios de la afiliación a cajas de compensación familiar.

En este día se radicaron 12 PQRSF generadas desde el evento y se orientó a 459 ciudadanos.

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

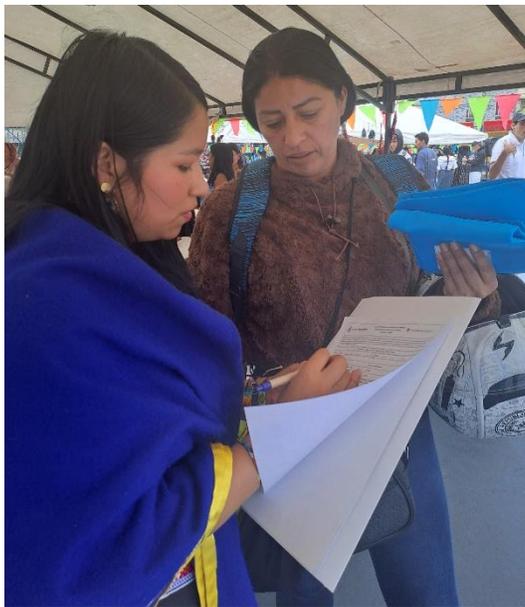
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidió





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

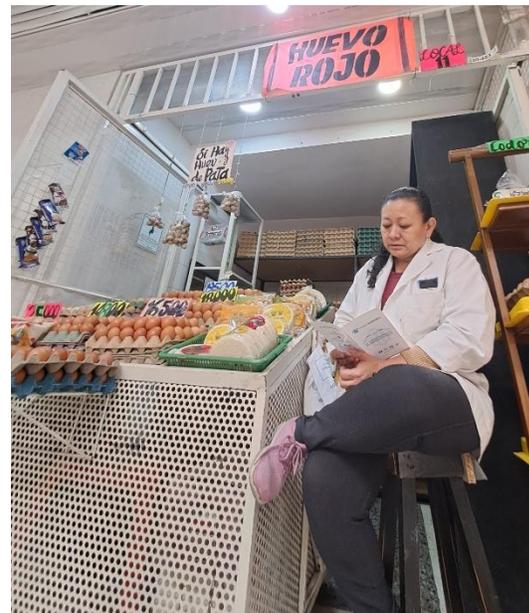
FO-COP-002 vr-1
@Supersubsidio





3.2. Segundo día, 10 de junio de 2023

Para el día sábado, 10 de junio, se adicionó otro punto de información ubicado en el Centro de Atención de la Caja de Compensación Familiar Cafam ubicada en el barrio Centenario, y se visitaron los locales comerciales ubicados en el centro y norte del barrio Restrepo, ese día se recibieron 14 PQRSF y se oriento a 400 ciudadanos.





El equipo de la Supersubsidio recibió gran acogida por parte de todos los participantes del evento, principalmente por los organizadores pertenecientes a la Alcaldía de la Localidad Antonio Nariño, igualmente, se interactuó con los pueblos indígenas locales, a saber, Uitoto, Kichwa, Pijao, Kamentsa e Inga, llegando a **sesenta** ciudadanos caracterizados como indígenas, socializando los servicios que presta la Supersubsidio, principalmente las formas para que los trabajadores indígenas puedan afiliarse a las Cajas de Compensación Familiar para acceder a sus servicios; así también, por invitación de las comunidades se participó en el ritual de armonización realizado por estas al iniciar cada jornada, también se realizaron muestras culturales de baile, tradiciones y artesanías, y se dialogó sobre sus necesidades y apoyo recibido por las entidades gubernamentales.

En cuanto a la visita a los locales comerciales ubicados en el sector, se identificó que la ciudadanía desconoce la Entidad y los servicios y beneficios que ofrecen las cajas de compensación familiar, por ello fue de gran importancia la presencia de la Supersubsidio en esta zona, identificado gran interés por temas como afiliación de independientes, subsidio de vivienda y subsidio monetario.



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





3.2 Publicaciones

Para promocionar el evento, la Oficina de Protección al Usuario generó contenido audiovisual y gráfico invitando a la ciudadanía a participar en este, el cual se publicó a través de las redes sociales 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





Links publicaciones:

- https://www.instagram.com/p/CtU2P_2Oyrg/?img_index=1
- <https://www.instagram.com/p/CtUPLx5A55g/?hl=en>
- https://www.instagram.com/p/CtR3V6QOBLK/?img_index=1
- <https://m.facebook.com/SuperSubsidio/posts/pfbid02wGiqjrWszqJxjAwBHMqYzk6Zte63fqkEYz7doHtxVHZnYauZWwyjt4yeLjYDecRpl>
- <https://www.facebook.com/SuperSubsidio/posts/pfbid02ncovNPkhDGm25vHsGPBZ4S5bfXr85wfEqZ7Px312QBoQn8zdWeU15TRA4LsrTLfBl>
- <https://twitter.com/Supersubsidio/status/1667220756768407555?s=20>

4. CONCLUSIONES

- De conformidad con las actividades realizadas en el territorio, se evidenció la importancia de visibilizar los procesos que desarrolla la Superintendencia del Subsidio Familiar, específicamente en lo referente a la socialización del Sistema del Subsidio Familiar y los derechos que en relación poseen los trabajadores.
- Es de resaltar que, en la interacción de la Oficina de Protección al Usuario con la población indígena, comerciantes, fabricantes de calzado y población en general, se identificó la disposición para recibir acompañamiento de la Superintendencia en lo relacionado con la afiliación a las Caja de Compensación Familiar, los servicios y subsidios a los que pueden acceder.

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 otra parte, como resultado de la actividad en el territorio se identificó la necesidad fundamental de visibilizar los Canales de Atención y la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, pues en general, los trabajadores y la población atendida manifestaron desconocimiento de este ente de control y de sus canales de atención, que ocasiona barreras para acceder al Sistema del Subsidio Familiar.
- Se confirma la necesidad de seguir dando a conocer a los trabajadores de diferentes territorios y la ciudadanía en general la función de la Superintendencia con ente de vigilancia y control.

Elaborado por:

Jessica Paola Parra García
Luz Martha Rojas Moscoso
Sandra Claudia Chindoy

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

