

PARTICIPACIÓN FERIA DE
SERVICIOS SECRETARIA DE
GOBIERNO- ALCALDIA
MUNICIPAL DE SOACHA 18
DE JULIO 2023 – COMUNA 5
-SOACHA- CUNDINAMARCA

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.

Se presenta de la participación de la Oficina de Protección al Usuario en la feria de servicios de la secretaria de Gobierno el 18 de julio de 2023, organizada por la Alcaldía de ese municipio.

2. GESTIÓN PREVIA AL EVENTO

Se estableció contacto con la Alcaldía Municipal de Soacha, a través del funcionario Kevin Joel Pérez, Abogado de la Secretaria de Gobierno, realizando una reunión el día 11 de julio de 2023 donde se indica el interés por parte de la Oficina de Protección al Usuario para dar a conocer la entidad y asistir a la feria de servicios.

Posterior a esto, se coordina y confirma participación de la entidad en la feria de servicios a realizarse, el día 18 de julio de 2023, en el pasaje comercial del barrio San Mateo en la Cl. 30 # 01-13.

Con el fin de coordinar la participación en este evento y realizar actividades de posicionamiento en el municipio de Soacha en la comuna 5 barrio San Mateo, la Oficina de Protección al Usuario realizó reunión previa de entendimiento con el equipo que asistiría al evento, organizando:

Asistentes:

Feria de Servicios Municipio de Soacha	
18 de julio 2023	
Hugo Fernando Amaya Murcia	Astrid Viviana González
Jessica Rocha Gómez	

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



Ubicación del evento:



Organización del equipo:

La ubicación se realiza en un punto fijo que es el pasaje comercial, donde se realiza la feria de servicios.

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. 18 de julio de 2023

El encuentro inició el 18 de julio desde las 9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., se realizó el montaje de un punto de información de la Supersubsidio, en el lugar del evento, pasaje comercial San Mateo, desde allí se brindó información a la ciudadanía en general.

Igualmente, de acuerdo al equipo organizado se cubrió el evento, 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.

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

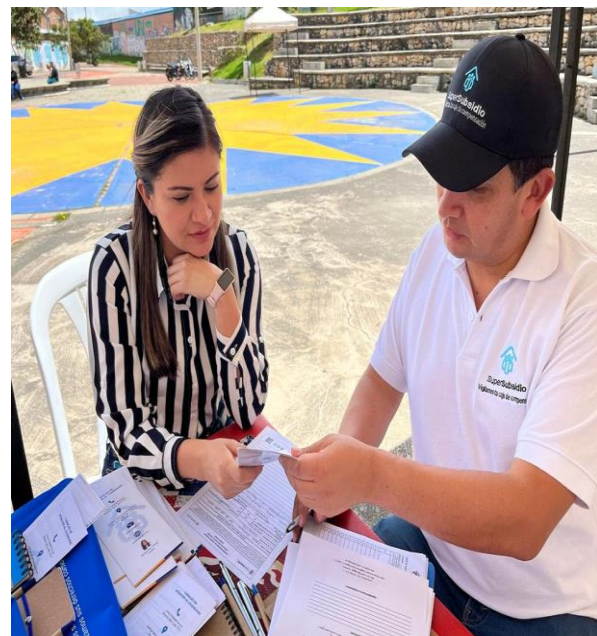
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



En este día se radicaron 15 PQRSF generadas desde el evento y se orientó a 34 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
@Supersubsidio





El equipo de la Supersubsidio recibió gran acogida por parte de todos los participantes del evento, principalmente por los organizadores pertenecientes a la Alcaldía del municipio de Soacha, igualmente, se interactuó con los trabajadores dependientes e independientes y ciudadanía en general.

En cuanto a la visita en la feria, 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.

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/Cu2Rw8txhh4/?img_index=1
- <https://twitter.com/Supersubsidio/status/1681365532447064066>

4. CONCLUSIONES

- Los ciudadanos fueron muy receptivos a la información brindada, por la Supersubsidio, donde se destaca que la mayoría de los trabajadores son independientes, pero desean realizar su afiliación a Cajas de Compensación Familiar, y recibir los beneficios de acuerdo con su aporte.
- Se resalta la organización y ejecución de la feria que sirvieron para concretar el aprendizaje respecto a los temas de subsidio que desconocían los ciudadanos.
- Fue un ejercicio que permitió conocer distintas situaciones que aquejaban a los ciudadanos, y donde se observó que desconocen las funciones y canales de atención de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo que se destaca la importancia que tienen las ferias de servicios para posicionar la Superintendencia.
- La recomendación que más se escuchó por parte de los ciudadanos fue, dar a conocer más los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar y hacer presencia en más ferias.

Elaborado por: Jessica Rocha Gómez

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

