



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

INFORME EDUCACIÓN INFORMAL GRUPOS DE INTERES JORNADA CONOCIENDO LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR MONTERIA-CORDOBA MAYO 2022.



Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

CONTENIDO

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Actividades desarrolladas
 - 3.1 Identificación de la actividad económica de la empresa
 - 3.2 Población
 - 3.3 Temas Desarrollados
 - 3.4 Temas de Interés
 - 3.5 Protocolo Desarrollado Durante La Actividad De Educación Informal
4. Evidencias
5. Interesados en conformar la red de seguimiento.
6. Resultados
 - 6.1 Pre y post test
 - 6.2 Medición de satisfacción
7. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Protección al Usuario dentro del plan de acción para la vigencia 2022, se encuentra ejecutando el proyecto de inversión denominado “Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano” para ello se ha celebrado el Convenio Interadministrativo 224 de 2022 que tiene por objeto *“Aunar esfuerzos entre LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR y ALIANZA COLOMBIANA DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR – RED SUMMA.*

Este convenio busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual sobre el Sistema del Subsidio Familiar.

Fue así como en el Plan de Acción, Plan Anticorrupción y con el Proyecto de Inversión se asumió la responsabilidad de instruir a 1800 trabajadores en el Sistema del Subsidio Familiar y los mecanismos de participación ciudadana.

Como estrategia, la oficina de protección al usuario implementó, la visita a empresas del sector agroindustrial para llegar a los trabajadores de menores y medianas ingresos.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 0244 del 29 de abril de 2022, presentamos informe de la comisión de servicios ordenada para trasladarnos a la ciudad de Montería, Córdoba con el fin de realizar actividades de educación informal de acuerdo al proyecto de inversión denominado “Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano”.

2. ANTECEDENTES

La Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, cursó invitación a la Superintendencia del Subsidio Familiar para participar en las Ferias Acércate “En equipo por lo público” los días 5 y 6 de mayo en el municipio de Montelíbano departamento de Córdoba.

En el marco de la feria, Oficina de Protección al Usuario en coordinación con la Caja de Compensación Familiar de Córdoba Comfactor inicialmente, programó vistas a empresas ubicadas en la ciudad de Montería y en municipio de Montelíbano, sin embargo, en este último no fue posible llevar a cabo la programación establecida.

En la ciudad de Córdoba, el 5 de mayo de 2022, se realizó la primera actividad de educación informal visitando las siguientes empresas:

- Industria Nacional de Gaseosas
- Contraloría General de la Republica
- Konecta – Multienlace SAS
- Caribemar de la Costa SAS ESP
- Distrisas SAS

Para el municipio de Montelíbano se había programado visitar, el 6 de mayo de 2022, las empresas:

- Empresa social del estado Hospital local de Montelíbano
- Empresas de reciclaje aseo y servicios públicos de Montelíbano - REASER S.A. ESP.
- Cooperativa de empleados de Cerromatoso

Como se mencionó anteriormente, por problemas de orden público, el Departamento Administrativo de la Función Pública canceló la Feria Acércate en Montelíbano, por lo que la Oficina de Protección al Usuario, decidió programar nuevas visitas en Montería en las empresas:

- Centro de Sistemas de Antioquia CENSA SAS
- Grupo Editado S.A - El Meridiano de Córdoba

A continuación, en este informe se expondrá la experiencia pedagógica con los trabajadores.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1. Identificación de la actividad económica de la empresa

Se identificaron las actividades económicas de las empresas que se visitaron y donde se desarrolló la actividad de educación informal, así:

Industria Nacional de Gaseosas	Alimentos y Bebidas
Contraloría General de la Republica	Estado
Konecta – Multienlace SAS	Servicios BPO
Caribemar de la Costa SAS ESP	Servicios públicos
Distrisas SAS	Comercio materiales construcción
Centro de Sistemas de Antioquia CENSA SAS	Educación
Grupo Editado S.A - El Meridiano de Córdoba	Comunicaciones

El contacto para dar a conocer la oferta institucional se realizó a través de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba Comfacor.

3.2. Población

La población a la cual se le brindo la información en las siguientes empresas fue.

5

Empresa	N° personas
Industria Nacional de Gaseosas	14
Contraloría General de la Republica	15
Konecta – Multienlace SAS	23
Caribemar de la Costa SAS ESP	38
Distrisas SAS	21
Centro de Sistemas de Antioquia CENSA SAS	14
Grupo Editado S.A - El Meridiano de Córdoba	6
Total	131

Se pudo establecer que en su mayoría, los trabajadores que participaron en la actividad de educación informal, pertenecen a la categoría A y B exceptuando la Contraloría General de la República que pertenecen a la categoría C.

3.3. Temas Desarrollados

Los temas desarrollados en la actividad de educación informal fueron los siguientes:

- Identificación de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Derechos y Deberes.
- El Sistema del Subsidio Familiar.
- En que consiste el Subsidio Familiar.
 - Subsidio en Dinero.
 - Subsidio en Especie.
 - Subsidio en Servicios.
- Oficina de Protección al Usuario.
- Canales de atención.
- Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Redes de seguimiento.

3.4. Temas de Interés

Dentro de la población que participó en la actividad de educación informal se evidenció interés en temas como:

- Cuota Monetaria
- Subsidio de Vivienda
- Redes de seguimiento

Se destaca la participación y escucha activa de los asistentes, se generaron y resolvieron inquietudes, se solucionaron algunas situaciones presentadas, especialmente en el otorgamiento de cuota monetaria y subsidio de vivienda.

3.5. Protocolo Desarrollado Durante La Actividad De Educación Informal.

- Presentación:** Se inició la actividad de educación informal con la presentación de la Superintendencia Del Subsidio Familiar, de los facilitadores y el objetivo.
- Diligenciamiento prueba pre-test:** Se entregó el formato denominado evaluación pre-test, con el fin de identificar el nivel de conocimiento que tienen los asistentes sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar y el subsidio familiar antes de iniciar la actividad de educación informal.
- Entrega del material pedagógico:** Se hace entrega, a los participantes, del kit pedagógico compuesto por la cartilla “Conociendo la Superintendencia del Subsidio Familiar”, agenda y esfero.
- Desarrollo del contenido pedagógico:** Con apoyo de la cartilla se invita a los asistentes a seguir los contenidos y temática a tratar, se explican los temas mencionados en el ítem 3.3 de una manera clara.
- Invitación a inscribirse a red de seguimiento de subsidio familiar:** Se hizo énfasis a los trabajadores en la importancia de la conformación de redes de seguimiento dentro del sistema del subsidio familiar, por ello se realizó la invitación para participar de las mismas resaltando que al finalizar la actividad podrán inscribirse con alguno de los facilitadores.
- Posicionamiento de canales de atención:** Como actividad de aprehensión de los contenidos sobre canales, se invitó a los participantes a que sigan las redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se premiaron a los participantes con agendas, esferos, colores, o kit de organizador de oficina ecológico.

- g. **Solución de inquietudes:** Se aclararon las dudas y se resolvieron casos particulares al finalizar la cesión.
- h. **Evaluación post test:** Una vez resueltas las inquietudes se solicitó a los participantes que diligenciaran la evaluación post test.
- i. **Diligenciamiento encuesta satisfacción:** los participantes diligenciaron la encuesta de participación.
- j. **Cierre de la sesión:** Durante el cierre de la sesión se agradece a los participantes. por su tiempo y atención. Se recuerda la invitación a inscribirse a que conformen la red de seguimiento de subsidio familiar.

4. EVIDENCIAS

A continuación, presentamos la evidencia de la interacción con los trabajadores en cada uno de los espacios:

Konecta – Multienlace SAS



Industria Nacional de Gaseosas



Grupo Editado S.A - El Meridiano de Córdoba



Distrisas SAS



Contraloría General de la Republica



Centro de Sistemas de Antioquia CENSA SAS



Caribemar de la Costa SAS ESP – Afinia



5. INTERESADOS EN CONFORMAR LA RED DE SEGUIMIENTO.

En la ciudad de Montería se inscribieron las siguientes personas para hacer parte de la veeduría:

- Johny Ávila Reyes: Contraloría Gerencia Córdoba, Cel: 3107289892, Correo: jhonny.avila@contraloria.gov.co.
- José Miguel Enamorado Tordecilla: Afinia – Caribe Mar, Cel: 3135834450, Correo: jose.enamorado@afinia.com.co.
- Fabio Camilo Gómez Barguil: Afinia – Caribe Mar, Cel: 3114350107, Correo: fabio.camilo.gomez@afinia.com.co

11

6. RESULTADOS

6.1 Pre Y Post Test

Con el fin de evaluar los conocimientos que tienen los trabajadores antes de recibir la actividad de educación informal, se creó una evaluación pre y post para la jornada, que contiene la siguiente información:

**EVALUACION PRE Y POST
JORNADA DE EDUCACION INFORMAL
MAYO DE 2022, MONTERIA**

¡¡¡ NO TE PREOCUPES!!! No te vamos a calificar...

Solo te pedimos que tomes unos minutos y evalúes tus conocimientos previos al curso.
Gracias por tu participación.

Empresa: _____ Fecha: _____

Por favor marque con una "X" la respuesta que considera correcta:

1. El Sistema del Subsidio Familiar este compuesto por:
 - a. Las empresas y los trabajadores
 - b. El Ministerio del Trabajo y las Cajas de Compensación Familiar.
 - c. La Superintendencia del Subsidio Familiar
 - d. Todas las anteriores.

2. Las Cajas de Compensación Familiar otorgan subsidios en:
 - a. Ayudas solidarias.
 - b. Dinero, servicio y especie.
 - c. Todo tipo de beneficios para gente necesitada.

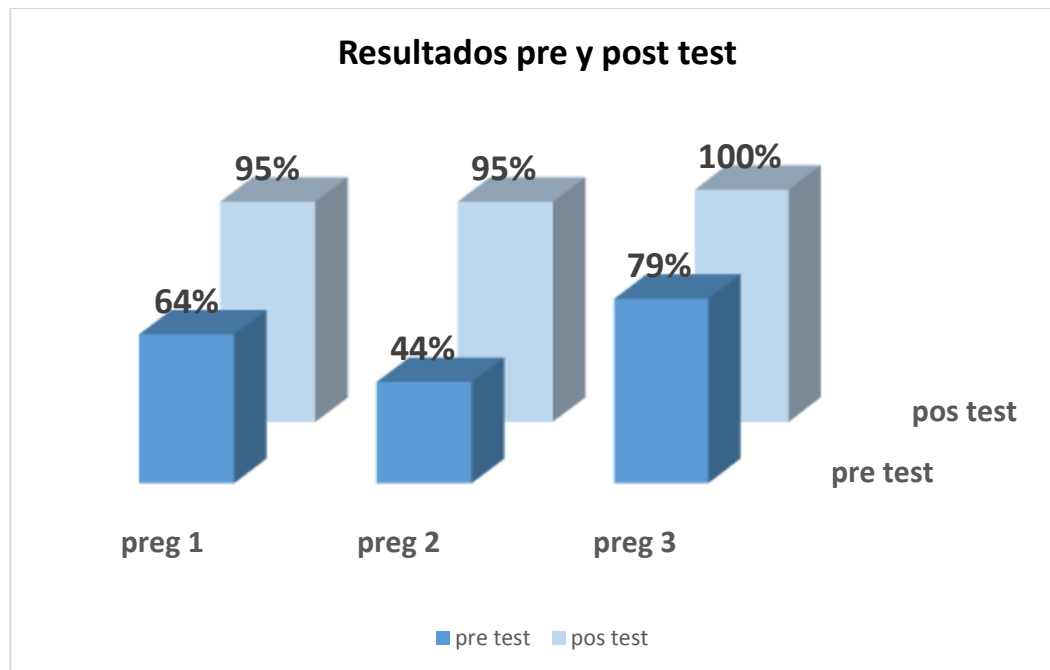
3. Son mecanismos de participación ciudadana en el Sistema del Subsidio Familiar:
 - a. El derecho de petición y la rendición de cuentas.
 - b. Audiencia pública
 - c. La acción de tutela.
 - d. Todas las anteriores.

Agradecemos responder a la siguiente pregunta, con el mayor detalle. ¿Qué es y para que sirve la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Se realizaron en total 39 test (pre y post) a trabajadores elegidos aleatoriamente, que arrojaron el siguiente resultado:

	Preg 1	Preg 2	Preg 3
Pre test	64%	44%	79%
Post test	95%	95%	100%

Tabla 1: Pre test y post test



Grafica 1: comparativo pre y post test

- De los 39 encuestados, en el pre test el 64% que equivale a 25 personas contestaron bien la pregunta 1, el 44% equivalente a 17 contestaron bien la pregunta 2 y 79% equivalente a 31 personas contestaron bien la pregunta 3.
- En la evaluación post test aumentaron las respuestas correctas, así: 95% que equivale a 37 personas contestaron bien la pregunta 1 y la pregunta 2, y 100% de los asistentes respondieron correctamente la pregunta 3.
- Respecto a la última pregunta, la cual solicitaba responder ¿Qué es y para qué sirve la Superintendencia del Subsidio Familiar?, se evidencia que en el post test, 33 personas a las que se les aplicó la evaluación respondieron correctamente.

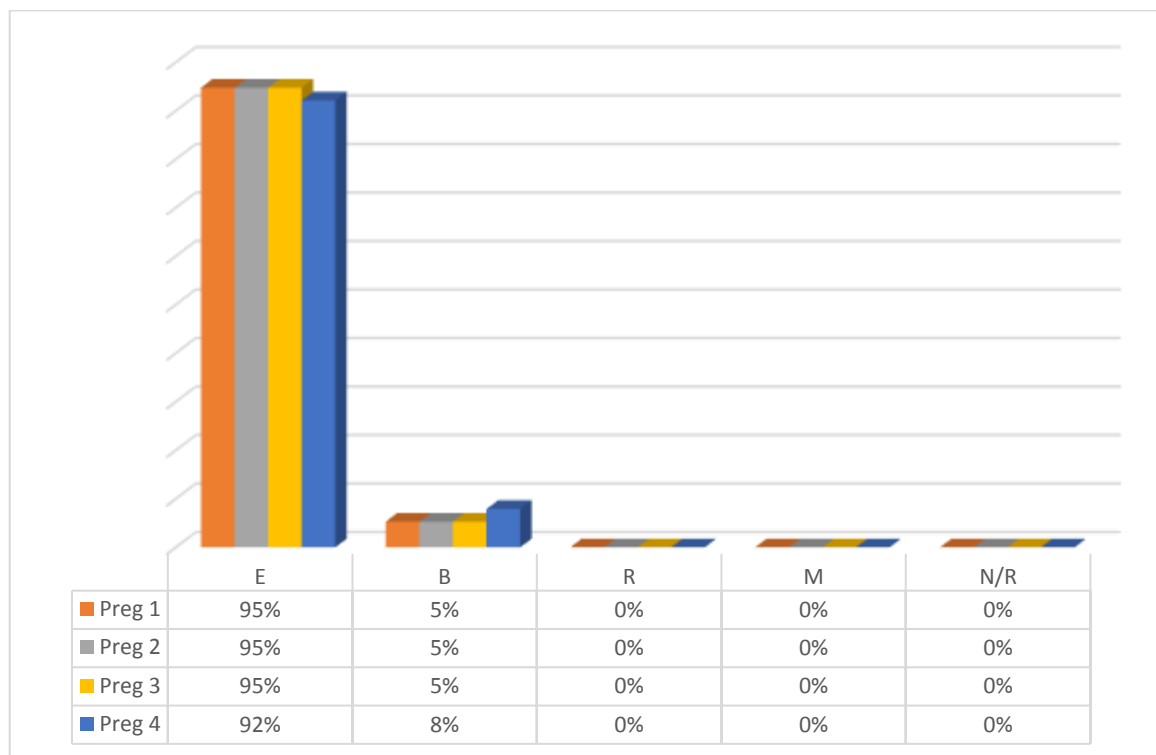
6.2. Medición de Satisfacción

En las empresas visitadas, en total se aplicaron 38 encuestas de satisfacción, arrojaron los siguientes resultados:

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

1. El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada
2. El funcionario que le atendió fue amable
3. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta
4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado

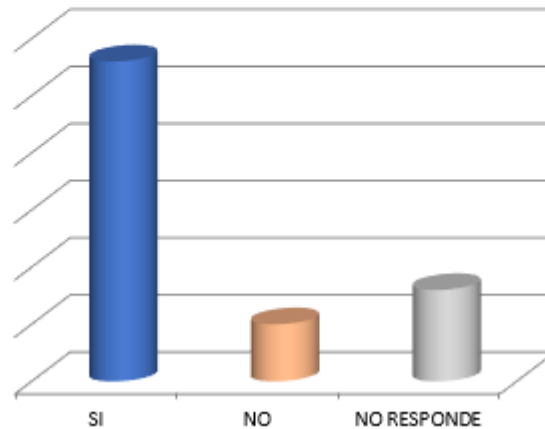
E	B	R	M	N/R
36	2	0	0	0
36	2	0	0	0
36	2	0	0	0
35	3	0	0	0
TOTAL ENCUESTADOS				38



Grafica 2: Comparativo encuesta

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

SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTA
28	5	8	38



Grafica 3: Información afiliados CCF

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el porcentaje de satisfacción con relación a la actividad de educación informal recibida por los trabajadores es alto, con un 95% calificado como excelente, igualmente, dentro de la encuesta se encontraron observaciones como:

- *“Es importante que puedan visitarnos de manera concurrente”*
- *“Muy buena capacitación, las personas muy mables y el lenguaje usado fue el adecuado para la capacitación”*
- *“Excelente charla, muy clara e informativa”*
- *“Todo muy bueno y clara la información”*

7. CONCLUSIONES

- Estas acciones pedagógicas en territorio permiten reafirmar la relación con la ciudadanía, mejora la percepción y genera la recordación de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Se identificó que en su mayoría la población con la que se realizó la actividad no conocía, ni había escuchado sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Se confirma la necesidad de seguir dando a conocer a los trabajadores de diferentes territorios la función de la Superintendencia con ente de vigilancia y control.