



Supersubsidio



RESULTADOS RETO: LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio

INFORME VALIDACION CARTILLA “CONOZCA EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR” -CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO TOLIMA

OBJETO:

Construir e implementar herramientas que fortalezcan la participación ciudadana y el control social, mediante educación informal, documentos técnicos y metodológicos virtuales, material de comunicación audiovisual y demás estrategias que promuevan mejores prácticas en dicha temática. Además de realizar el pilotaje a través de 7 encuentros con grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Tolima.

ENTIDAD:

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

VALIDACIÓN LA CARTILLA “CONOZCA EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR”.

Lugar: Ibagué

Caja de Compensación Familiar: Comfenalco Tolima

Persona a cargo: Andray Acosta

Número de participantes: 20 personas

Nombre del facilitador: Mónica Montañez- Consultora externa

1. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se llevaron a cabo las actividades contempladas en la guía metodológica sin ninguna modificación. Una vez se contó con el número de asistentes mínimos para realizar el evento cuyo propósito buscaba: a) Verificar que la información suministrada en la Cartilla: *Conozca el Sistema del Subsidio Familiar*, contara con un lenguaje sencillo, comprensible y que explicara de manera clara y precisa sobre la cuota monetaria y la participación ciudadana; b) Evaluar el diseño de la cartilla en cuanto a la coherencia entre las ilustraciones, los gráficos, la paleta de colores, la tipografía y la relación con el contenido de la misma y, c) Aprobar la funcionalidad de la cartilla en su formato digital y si responde a las necesidades del público a quién se dirige.

A partir de la dinámica rompe hielo se exploraron las expectativas de los participantes, los canales que utilizó la Caja de Compensación Familiar para la convocatoria, la claridad respecto al propósito del encuentro y la posibilidad de explicar detalladamente los objetivos, actividades y resultados esperados del taller. Se enfatizó en la importancia que tiene para la Superintendencia del Subsidio Familiar y para las Cajas de Compensación Familiar contar con la asistencia y participación de la ciudadanía en procesos de validación.

2. CATACTERIZACION DE LOS PARTICIPANTES

Este encuentro se caracterizó por contar con un grupo de asistentes heterogéneos en cuanto a rangos de edad, actividad económica y niveles educativos. Se contó con la participación de 2 mujeres jóvenes, la gran mayoría adultos y adultos mayores que pertenecían al programa “Sueños Dorados” de la Caja de Compensación Comfenalco-Tolima. Gran parte de los asistentes desconocían sobre el Sistema del Subsidio Familia y manifestaron su interés en conocer sobre la cuota monetaria y los mecanismos de participación ciudadana.

La metodología de conformar sub-grupos entre los participantes del encuentro facilitó el intercambio de saberes, experiencias y habilidades, para llevar a cabo el propósito del encuentro de validar la cartilla.

3. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SOBRE LA CARTILLA

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A continuación, se describen las principales recomendaciones y hallazgos obtenidos de la lectura de la guía digital, del análisis en subgrupos y registrados en una versión impresa. De la misma manera, se retoman las sugerencias realizadas en la plenaria sobre aspectos puntuales de la guía cómo el uso del lenguaje, pertinencia de la información suministrada y acceso a la información.

Observaciones generales:

- Cambio de color en general o variar el color azul, por colores más fuertes
- Revisar las imágenes porque en ocasiones no concuerdan con el tema que se está abordando
- Cambio del tamaño de la letra
- Revisar en algunos párrafos si están haciendo una afirmación o es una pregunta
- No fue evidente en las imágenes el enfoque étnico.
- Se mantiene la idea de familia tradicional -padre- madre e hijos.
- Las imágenes no dan cuenta del empleado
- Información fácil de comprender e importante para el empleado
- Información clara y concisa
- Les gusta que la información se presente paso a paso, eso ayuda a comprender más fácil el tema abordado.
- Felicitaciones por el contenido de la cartilla
- No es claro en dónde se debe dar click para acceder a la información

Sistema de Subsidio Familiar	Cuota Monetaria	Participación Ciudadana
-Les parece adecuado la comparación del sistema de SF con los sentidos. Les gustaría tener ejemplos en cada uno.	-Claridades sobre la información suministrada en cuanto a la cuota, los tipos de cuota y beneficiarios Sobre tipos de cuota monetaria es muy larga la explicación.	-El contenido de la cartilla sobre la participación es oportuno y necesario para fomentar la participación. -Crear para cada mecanismo de participación un símbolo para identificarlo mejor. -Que los formatos adjuntos se pudieran descargar para imprimirlos o utilizarlos.

4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

A cada uno de los subgrupos se les solicita que evalúe la cartilla en los siguientes aspectos: Difícil o fácil de buscar la información y si el contenido logró entenderse.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Para tal fin se les entrega una hoja que contiene los principales temas abordados en la cartilla y un espacio analizar la información arrojando los siguientes datos:

- a. Mejorar el acceso a la información sobre los requisitos para afiliarse a la Caja de compensación familiar 25%, b) mejorar información sobre cuota monetaria 75% y, c) hacer referencia a los casos en los que se puede perder la cuota monetaria

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Los participantes del encuentro aprovechan la validación de la cartilla para hacer unas observaciones puntuales al Sistema del Subsidio Familiar, en el que se registraron las siguientes:

- “Nos gustaría que el subsidio monetario durara mas tiempo mientras la persona está desempleada”*
- “Que no pidieran certificado de estudio en caso de ser menor de 18 años”.*
- “Les gustaría que los afiliados podamos elegir la caja y no ser impuesta”.*
- “Que el subsidio familiar se extendiera hasta cuando los hijos terminen la universidad.”*

Respecto a dinámica del encuentro la evaluación arrojó resultados favorables respecto a la organización del espacio, el manejo del facilitador durante el ejercicio y la metodología empleada. De manera general los participantes manifestaron la importancia de este espacio en la medida que les permite tener acceso para conocer sus derechos y sentir que tienen en cuenta sus opiniones.

Por último, se resalta el papel que desempeñó el referente de la Caja de Compensación Familia Comfenalco y su equipo en la medida que colaboración durante todo el ejercicio, estuvieron pendientes para que se desarrollara la actividad y al finalizar, se les solicitó que retroalimentaran la experiencia del encuentro, señalando similitudes y diferencia en el abordaje que realizan a sus grupos de interés en el momento de realizar una intervención grupal.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6. REGISTRO FOTOGRAFICO



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

VALIDACIÓN LA CARTILLA “CONOZCA EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR”.

Lugar: Espinal

Caja de Compensación Familiar: CAFASUR

Persona a cargo: Heidi Johana Rendon

Número de participantes: 20 personas

Nombre del facilitador: Mónica Montañez- Consultora externa

1. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

El encuentro inició con unas palabras de agradecimiento a los asistentes por parte de la Caja de Compensación Familiar. La facilitadora encargada realizó una breve explicación de la finalidad del taller y enfatizó en la importancia que tiene para la Superintendencia del Subsidio Familiar y para las Cajas de Compensación Familiar contar con la asistencia y participación de la ciudadanía en procesos de validación de información.

Se llevó a cabo la presentación de los asistentes y las expectativas sobre el encuentro, para crear confianza y precisar los resultados que se esperaban de la jornada. De igual manera se explicó la metodología y actividades a desarrollar.

2. CATACTERIZACION DE LOS PARTICIPANTES

Este grupo contó con la participación de adultos hombres y mujeres de manera equitativa, la gran mayoría empleados de empresas en convenio con la Caja de Compensación Familiar CAFASUR y dos líderes comunitarios de barrios en los que la CAFASUR tiene incidencia por sus programas sociales.

La mayoría de los participantes manifestador haber sido o ser beneficiarios de la cuota monetaria y tener información general sobre mecanismos de participación ciudadana, razón por la cual manifestaron su interés y disposición para validar la cartilla.

3. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SOBRE LA CARTILLA

A continuación, se describen las principales recomendaciones y hallazgos obtenidos de la lectura de la guía digital, del análisis en subgrupos y registrados en una versión impresa. De la misma manera, se retoman las sugerencias realizadas en la plenaria sobre aspectos puntuales de la guía cómo el uso del lenguaje, pertinencia de la información suministrada y acceso a la información.

Observaciones generales:

- Información de vital importancia para los empleados
- Los hipervínculos dan poca claridad de la información y producen confusión en el lector.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

<ul style="list-style-type: none"> -El tamaño de la letra es muy pequeña -El color es muy claro y no facilita la lectura- -Las indicaciones paso a paso facilita la lectura -Las imágenes deben ser más llamativas y que demuestren más reales a los afiliados -Realizar un tutorial sobre el manejo de la página -Dar indicaciones de cómo navegar en la página -Más imágenes que reflejen la vida cotidiana -Falta indicar dónde hacer click 		
Sistema de Subsidio Familiar	Cuota Monetaria	Participación Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> -Aumentar el tamaño de la ilustración de los sentidos -Explicar que son los aportes parafiscales -Surgencia Mejorar redacción en página 2. “mejorando su calidad de vida” -Deberían dejar trabajadores afiliados y beneficiarios. -Cuando se habla de las cajas de compensación familiar, se recomienda mencionar todos los servicios que brindan las cajas. -En la página 2. Se sugiere cambiar en el recordatorio la palabra INSTITUCION, confunde. -La imagen de los sentidos no facilita la explicación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar las ilustraciones en la página de Personas que pueden recibir la cuota. -La imagen en hijos de crianza, debería ser la que corresponde a los hermanos. - Corregir en el paso 4 Del certificado de discapacidad la palabra “si por un”. -Se recomienda aclarar si la cuota monetaria puede aplicar tanto a padres e hijos, hijos y hermanos, hermanos y padres, es decir que no es excluyente, que el trabajador si tiene a cargo personas con las condiciones que aclara puede recibir más de dos cuotas. -Especificar si se puede recibir de manera simultánea cuota monetaria por padres e hijos a cargo. -Revisar las imágenes que acompañan los textos de personas a cargo. -En información relevante: ¡no se entiende si son preguntas o afirmaciones”. -En Cuota monetaria, cambiar las preguntas para que sean 	<ul style="list-style-type: none"> -En la página donde relacionada con participación como derecho, evitar la corrupción, etc...las imágenes no corresponden al contenido. -En tutela: quitar un “de” -No se especifica como las personas pueden hacer parte del proceso de veeduría. -Definir si son mecanismos para la obtención de información o son tipos de peticiones. -Especificar como el afiliado hace para tener la información y la caja debe suministrarlo. -Respecto a los formatos o anexos e los mecanismos deben ir con los logos de la Supersubsidio, hacer claridad que cada caja tiene sus formatos. -Mejorar la redacción de la acción de tutela.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	más claras, no se sabe si son afirmaciones o preguntas.	-Revisar porque no es claro si el contenido es una afirmación o una pregunta. -Sería importante ilustrar la información con ejemplos de derechos de petición, etc -Mecanismos de participación, las imágenes no corresponden con la información.
--	---	--

4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

A cada uno de los subgrupos se les solicita que evalúe la cartilla en los siguientes aspectos: Difícil o fácil de buscar la información y si el contenido logró entenderse. Para tal fin se les entrega una hoja que contiene los principales temas abordados en la cartilla y un espacio para analizar la información, lo que arrojó lo siguiente: a) mejorar la información respecto a los requisitos para que los hijos reciban cuota monetaria 25% y b) no se entiende sobre los mecanismos de participación ciudadana 75%.

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación sobre aspectos de logística, manejo del tema y metodología fue calificada favorablemente. En general se superó las expectativas de los participantes quienes recomendaron seguir realizando estos eventos con el propósito de validar con la ciudadanía información, políticas o proyectos de su interés.

Es importante resaltar el apoyo por parte de la referente de la Caja de Compensación Familiar y su equipo a quienes se les solicitó una vez finalizado el ejercicio una breve retroalimentación sobre la metodología empleada y resultados obtenidos. Parte de la conversación tornó en relación con las dificultades con la convocatoria y con el manejo adecuado de situaciones en las que un afiliado expone su inconformidad por algún servicio por parte de la Caja en espacios de grupos focales o rendición de cuentas.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6. REGISTRO FOTOGRÁFICO



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

VALIDACIÓN LA CARTILLA “CONOZCA EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR”.

Lugar: Bogotá

Caja de Compensación Familiar: COLSUBSIDIO

Persona a cargo: Margarita Navarrera

Número de participantes: 16 personas

Nombre del facilitador: Mónica Montañez- Consultora externa

1. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se lleva a cabo las actividades contempladas en la guía metodológica para dar cumplimiento al objetivo del encuentro de validar la cartilla: Conozca el Sistema del Subsidio Familiar con los afiliados y beneficiarios de la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio.

2. CATACTERIZACION DE LOS PARTICIPANTES

Empleados que devengan menos de 4 salarios mínimos, hombres y mujeres de empresa privadas en convenio con la Caja del Compensación Familiar. También se contó con la participación de colaboradores de Colsubsidio.

3. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SOBRE LA CARTILLA

A continuación, se describen las principales recomendaciones y hallazgos obtenidos de la lectura de la guía digital, del análisis en subgrupos y registrados en una versión impresa. De la misma manera, se retoman las sugerencias realizadas en la plenaria sobre aspectos puntuales de la guía cómo el uso del lenguaje, pertinencia de la información suministrada y acceso a la información.

Observaciones generales:

- Tener acceso al chat virtual para ir despejando dudas o hace las recomendaciones pertinentes.
- Importante habilitar un chat que le permita la interacción del usuario con la Superintendencia, para asegurar la participación ciudadana.
- Información clara sobre lo que es el Sistema del Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Sistema de Subsidio Familiar	Cuota Monetaria:	Participación Ciudadana
<p>-Se recomienda explicar sobre el subsidio al desempleo, ya que muchos afiliados no tienen conocimiento frente a ese beneficio.</p> <p>-En la definición del Subsidio Familiar se evidencia un error de ortografía</p>	<p>-Sería bueno que estuviera especificado el valor del subsidio en los diferentes casos.</p> <p>-En PERSONAS A CARGO se debería colocar “declaración de extrajuicio por notaría cuando es unión libre.</p> <p>-Especificar que es dependencia económica, ya sea para personas independientes u otras.</p> <p>SOBRE PERSONAS A CARGO:</p> <p>-Dar información general, por ejemplo, desde que edad y hasta que edad se puede acceder al subsidio en caso de los hijos.</p> <p>Especificar los requerimientos o hacer mención en el caso de ser madre o padre soltero</p> <p>¿Existe un límite del número de hijos por afiliado para acceder al subsidio?</p> <p>Cuántas personas tiene derecho el afiliado para recibir cuota monetaria.</p> <p>La explicación en padres provoca confusión por lo que da a pensar que por ser padres mayores de 60 años pueden recibir doble cuota, porque dice “padres o con discapacidad.”</p> <p>Se sugiere escribir en los pasos de afiliación, lo que le corresponden al empleador, no solo los del empleado.</p> <p>En Cuota Extraordinaria: cambiar “se da bajo” por se otorga.</p> <p>TIPOS DE CUOTA: está mal escrito la palabra solidaridad con el campo</p> <p>En cuota ordinaria: especificar quiénes son las personas a cargo de nuevo.</p> <p>Cambiar la palabra personas a cargo por beneficiarios.</p>	<p>Falta claridad en la dirección hacia dónde va dirigida la comunicación que se desea enviar.</p> <p>Agregar más información en texto de participación para que se entienda es un derecho.</p> <p>En los mecanismos de participación ciudadana dejar la letra más grande porque existen personas con dificultades visuales.</p>

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

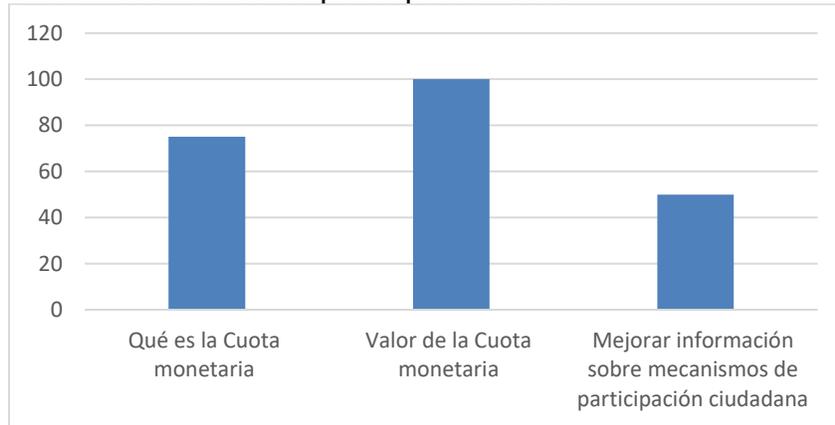
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

A través, de las observaciones escritas, los participantes recomiendan: aclarar el concepto de cuota monetaria 75%, agregar información sobre el valor de la cuota monetaria en cada departamento 100%, mejorar o modificar información acerca de los mecanismos de participación 50%.



5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Aclarar si el beneficio de cuota monetaria puede incluir a padre e hijos, hijos -hermanos.
- Clarificar que algunas imágenes son botones que llevan hacia otros contenidos
- Habilitar un chat.
- En futuros eventos, limitar la participación de los funcionarios responsables de las Cajas de Compensación familiar lo cual puede influir en la participación de los afiliados.
- Cumplimiento en la convocatoria y puntualidad para dar inicio al evento. Importante el apoyo por parte de las referentes de la Caja de Compensación Familiar.

6. REGISTRO FOTOGRAFICO

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2