



Informe de Satisfacción con Canales de Atención

II TRIMESTRE 2024

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

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	3
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de atención	4
	5.1 Atención presencial	5
	5.2 Atención virtual	8
	5.3 Atención Telefónica	9
	5.4 Atención Chat	10
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	10
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	11
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	13
	5.8 Buzones Tecnológicos.....	19
	5.9 Redes Sociales.....	19
6.	Análisis de Emociones y Sentimientos	20
	6.1 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita.....	21
7.	Satisfacción Global 2024	29

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





1. Objetivo General

Para la Superintendencia de Subsidio Familiar - SSF, es importante trabajar por la calidad de la atención y servicio a la ciudadanía a través de los distintos canales, para la recepción de trámites y emisión de información, cumpliendo con los objetivos institucionales de comunicar, proteger y velar por los derechos de los grupos de valor, dando cumplimiento a ese fin, se busca el mejoramiento en los procesos y la medición de estándares de satisfacción ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, cuya intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad; constituyéndose en un camino que fortalece la participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2024 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se establece llevar un control de satisfacción del servicio que se presta a la ciudadanía por medio de los canales de atención, se relaciona los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **II Trimestre de 2024**.

Objetivo de los instrumentos de medición

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la atención en la Oficina de Protección al Usuario, mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

Relacionar los diferentes canales de atención con la percepción ciudadana, basados en las experiencias de los grupos de valor y la calidad del servicio, que desde la entidad se presta a todo el territorio nacional, con el único objetivo de brindar un mejoramiento continuo en los procesos y garantizar el buen nombre institucional, además de buscar nuevas alternativas y estrategias para involucrar instrumentos de medición efectivos en la satisfacción de nuestros ciudadanos.

2. Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar

Percepción ciudadana: Se entiende por percepción ciudadana a nivel institucional como el pensamiento colectivo sobre las acciones y gestión de las diferentes entidades gubernamentales respecto a los servicios ofrecidos y calidad en la atención de dichas instituciones.

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





Métricas de atención y encuestas de satisfacción: Para realizar mediciones y un análisis cuantitativo de las diferentes interacciones con el ciudadano, se deben emplear distintos métodos estadísticos que permitan demostrar los niveles de gestión y asegurar estándares de calidad, definiendo un análisis cualitativo que nos permita identificar la satisfacción del usuario.

Imagen institucional de cara al ciudadano: Para la Superintendencia de subsidio familiar y en especial la oficina OPU es fundamental representar con calidad y buen servicio todas las necesidades de las comunidades a lo largo y ancho del territorio nacional, es por esa razón que se hacen esfuerzos en mejorar la imagen institucional con el fin de garantizar la recordación y representación de los servicios enfocados al bienestar ciudadano a través del subsidio familiar.

Muestra poblacional: Para este informe se considera como muestra a todos los ciudadanos que, durante el II trimestre del año 2023, hicieron uso de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano.

Canales de atención: Se entiende como canales de atención todos los medios disponibles que presta la Superintendencia de Subsidio Familiar a la ciudadanía, cuyo objeto sea la realización de un requerimiento, tramite, solicitud u observaciones en pro de garantizar la atención y correcto procedimiento de los intereses ciudadanos.

3. Definición de las variables a evaluar

Atributos del Servicio: Características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción.

Satisfacción del Servicio: Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano o grupo de valor sobre el servicio prestado.

4. Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta de satisfacción al usuario, constituido por todos aquellos ciudadanos que se contactaron a través de los canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico, Chat y redes sociales), con el objetivo de hacer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta -PQRSF, relacionado con el sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado.

5. Canales de atención

La Superintendencia del Subsidio familiar pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta

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





un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Canales Ciudadanos - SuperSubsidio (ssf.gov.co)

Sede Electrónica
<https://www.ssf.gov.co>

ChatBot Lupita
Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co

Línea Gratuita Nacional:
0180000910110 Bogotá: (601) 3487777 – 3487800

Chat en línea:
lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Dirección:
Edificio World Business Port Cra 69 # 25 B Bogotá Piso 3 y 4

Redes Sociales

- Youtube
- Instagram
- Twitter (x)
- Tik Tok
- Facebook

Por medio de los canales disponibles a la ciudadanía, la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, realiza una encuesta de satisfacción siempre y cuando el ciudadano este de acuerdo en realizarla. Dichas encuestas se realizan por los diferentes canales así:

5.1 Atención presencial

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan atención presencial a los ciudadanos que se acercan a la entidad mediante la realización de un cronograma de atención mensual, que es proyectado con antelación y publicado de forma visible.

Durante el II trimestre de 2024, de los 38 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, 36 respondieron la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado. Arrojando los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?

En cuanto a los atributos del servicio la encuesta de atención personal evalúa la atención en las recepciones de la entidad y los tiempos de atención.

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





Meses y Ponderación		Atención en la recepción de la entidad (pisos 3, 4 o 7)		Tiempo de atención	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad
1 de abril a 30 de junio 2024	Excelente	35	97,2%	34	94,4%
	Bueno	1	2,8%	2	5,6%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%
	N/R	0	0,00%	0	0,00%
	Total	36		36	

Tabla 1. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad, el 97,2% de los encuestados considera que es excelente, mientras que el 2,8% restante la califica como buena, la percepción de los usuarios sobre la atención mejoró en 10 puntos porcentuales en comparación con el trimestre anterior.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad, el 94,4% de los encuestados considera que son excelentes, mientras que el 5,6% los califica como buenos. Estos datos demuestran que los usuarios están ampliamente satisfechos con los tiempos de espera, ya que no deben esperar mucho para ser atendidos por el equipo de la Oficina de Protección al Usuario (OPU).

Analizando estos resultados, es evidente que la entidad ha mantenido altos estándares de atención, tanto en términos de calidad como de eficiencia. La reducción en el número de encuestados podría deberse a varios factores, como una menor afluencia de usuarios o una menor disposición a participar en la encuesta, pero esto no parece haber afectado negativamente la percepción de la atención recibida.

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

De 38 visitantes que se acercaron a las oficinas de la Superintendencia, 36 de ellos dieron respuesta a la segunda parte de la encuesta, donde se evalúa la satisfacción del servicio prestado por el funcionario; se consideran las variables de lenguaje claro, la amabilidad en la atención, respuesta a la consulta y la satisfacción al servicio recibido.

Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de abril a 30 de	Excelente	35	97,2%	35	97,2%	34	94,4%	35	97,2%
	Bueno	1	2,8%	1	2,8%	2	5,6%	1	2,8%

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





junio 2024	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	36		36		36		36	

Tabla 2. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Los datos indican que la Oficina de Protección al Ciudadano ha mantenido un alto estándar en la calidad de su servicio, especialmente en términos de comunicación y amabilidad. El hecho de que una gran mayoría de los encuestados califiquen tanto el lenguaje como la amabilidad del personal como excelentes sugiere que el personal está bien entrenado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los ciudadanos.

La alta valoración de la información suministrada también es un indicador positivo de que el personal no solo se comunica bien, sino que también es capaz de proporcionar respuestas útiles y satisfactorias. La mención de la generación de PQRSF para obtener respuestas de la caja de compensación muestra un enfoque proactivo y orientado a la solución de problemas, lo cual es muy valorado por los ciudadanos.

En resumen, los resultados de la encuesta reflejan una fuerte capacidad de la Oficina de Protección al Ciudadano para proporcionar un servicio de alta calidad. Para mantener esta tendencia positiva, es recomendable continuar con las buenas prácticas actuales y explorar oportunidades para realizar mejoras basadas en las sugerencias y necesidades de los ciudadanos.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de abril a 30 de junio 2024	Calificación	Cantidad	%
	SI	22	61,11%
	NO	5	13,89%
	N/R	9	25,00%
	Total	36	

Tabla 3. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al momento de validar la afiliación a la caja de compensación familiar, solo el 61,11% de los encuestados indica estar afiliado a alguna caja de compensación, mientras que el 13,89% no está afiliado, y el 25% de las personas atendidas no sabe o no responde la pregunta.

Estos resultados reflejan que un número significativo de personas que realizan consultas ante la Oficina de Protección al Ciudadano no están afiliadas a una caja de compensación familiar o no tienen conocimiento sobre su estado de afiliación. Este hecho puede tener diversas implicaciones y puede estar influenciado por la falta de información, donde algunas





personas no comprenden completamente el concepto y los beneficios de la caja de compensación.

Así mismo, se evidencia que los ciudadanos que presentan mayor cantidad de consultas ante la Superintendencia por inconvenientes con sus cajas de compensación son aquellos ubicados en Bogotá. Las cajas que presentan el mayor número de consultas son, en primer lugar, Compensar, seguida de Colsubsidio y finalmente Cafam.

5.2 Atención virtual

Con la puesta en marcha del canal virtual “pide una cita” posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través de este canal, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes preguntas:

- 1) ¿El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?
- 2) ¿El funcionario que le atendió fue amable?
- 3) ¿La asesoría brindada respondió a su consulta?
- 4) ¿Satisfacción en general sobre el servicio recibido?

Para el II trimestre de 2024, se realizaron 11 encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual, lo que corresponde al 52,38% de las atenciones realizadas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Meses y Ponderación	Calificación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio 2024	Excelente	10	90,9%	10	90,9%	9	81,8%	9	81,8%
	Bueno	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	2	18,2%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	11		11		11		11	

Tabla 4. Encuestas realizadas por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

La anterior información, refleja que los ciudadanos que realizaron la encuesta, denotan satisfacción con la asesoría brindada por el equipo de la Oficina de Protección al Usuario

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





(OPU). También, se identificó que de los 11 ciudadanos que nos dieron respuesta, solo el 72,72% se encuentran afiliados a una caja de compensación y sus consultas estuvieron enfocadas a temas relacionados con subsidio monetario y de vivienda.

5.3 Atención Telefónica

Posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través del canal telefónico, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el II trimestre de 2024, se realizaron 510 encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 20% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Telefónico							
Meses y Ponderación	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?			¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio 2024	5 excelente	503	98,63%	504	98,82%	503	98,63%
	4 bueno	6	1,18%	4	0,78%	6	1,18%
	3 regular	1	0,20%	2	0,39%	1	0,20%
	2 malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	503	98,63%	504	98,82%	503	98,63%

Tabla 5. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención en las tres preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 98,7% de los encuestados calificaron con excelente, 1% dieron calificación de buena, y solo un porcentaje del 0,3% calificaron regular, se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos y se verificaran las respuestas menor calificadas con el fin de continuar fortaleciendo la atención telefónica.

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





5.4 Atención Chat

A través del canal chat el agente pregunta al ciudadano si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realiza las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el II trimestre de 2024, se realizaron **188** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 9% de los chats atendidos, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de abril a 30 de junio 2024	5 excelente	180	95,7%	180	95,7%	182	96,8%
	4 bueno	8	4,3%	7	3,7%	6	3,2%
	3 regular	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
	2 malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	1 deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	188	100%	188	100%	188	100%

Tabla 6. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que en promedio el 96% de los encuestados calificaron con excelente, el 3,7% dieron calificación de buena, y el 0,2% dieron calificación regular, en este trimestre no se recibieron calificaciones malas ni deficientes, por lo tanto, se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos.

5.5 Atención de PQRSF Escritas

Para el trimestre evaluado, no se generaron encuestas de satisfacción de respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), debido al incidente de seguridad tecnológico que afectó a la Superintendencia del Subsidio 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





El 27 de abril de 2024, un virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.

Dicho ataque cibernético ocasionó inconvenientes en la capacidad para recolectar y procesar datos de satisfacción, impidiendo el normal funcionamiento y envío al ciudadano de las encuestas, debido a que estas se generaban de manera automática al responder a través de la plataforma Gtss al ciudadano.

A pesar de los esfuerzos realizados, la necesidad de priorizar la integridad y seguridad de nuestros sistemas y datos resultó en la suspensión temporal del envío de encuestas de satisfacción de PQRSF. Entendemos la importancia de estas encuestas para mejorar nuestros servicios y estamos comprometidos en restablecer esta actividad a la mayor brevedad posible. Actualmente, estamos finalizando las acciones correctivas necesarias y esperamos retomar la normalidad en nuestros procesos de encuestas de satisfacción en el próximo trimestre.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el II trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario realizó encuestas de satisfacción en dos de los eventos realizados en ese periodo; en el “Foro Nacional de los Derechos de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar”, recibiendo 27 respuestas, y en el encuentro "Somos igualmente diversos" con 14 encuestas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Foro Nacional de los Derechos de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar

Meses y Ponderación	Pertinencia e innovación de la información brindada		Los temas tratados son aplicables al contexto y dan respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad		Los expositores emplearon un lenguaje claro en la información brindada		Sus inquietudes fueron resueltas de manera satisfactoria		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio de 2024	Excelente	19	70,37%	19	70,37%	20	74,07%	17	62,96%
	Bueno	5	18,52%	5	18,52%	4	14,81%	5	18,52%
	Regular	3	11,11%	1	3,70%	2	7,41%	3	11,11%
	Malo	0	0,00%	2	7,41%	1	3,70%	1	3,70%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,70%
	Total	27		27		27		27	

Tabla 7. Encuestas realizadas evento Foro Nacional de los Derechos de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar, elaboración propia.

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 evento se identifica que en promedio el 87% de encuestados responden con excelente y bueno a las preguntas planteadas, el porcentaje de respuesta regular es del 8% y finalmente las calificaciones negativas se promedian en 5%.

Desde la Oficina de Protección al Usuario, se analizan las respuestas con menor puntaje y los comentarios de las mismas, con el fin de realizar los planes de mejora correspondientes y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía en estos espacios.

Entre los comentarios positivos que se recibieron, se encuentran:

- *Muy buena jornada, gracias por los espacios de aprendizaje*
- *Excelentes capacitaciones para adquirir más conocimiento y saber los beneficios que tienen las personas con discapacidad.*
- *Muy importante repetir estos espacios*
- *Un espacio muy valioso, que nos permite ser conscientes y dejar pre juicios.*
- *Excelente espacio. Muy inclusivo.*
- *Excelente espacio para seguir aprendiendo*

Encuentro "Somos igualmente diversos"

Meses y Ponderación	El lenguaje usado transmitió de manera clara y simple la información		Los facilitadores fueron amables		Los facilitadores tenían dominio del tema.		Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes.		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio de 2024	Excelente	14	100,00%	12	85,71%	13	92,86%	13	92,86%
	Bueno	0	0,00%	2	14,29%	0	0,00%	1	3,70%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	1	3,70%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	14			14			14	

Tabla 8. Encuestas realizadas Encuentro "Somos igualmente diversos, elaboración propia.

En este evento se identifica que en promedio el 98% de encuestados responden con excelente y bueno a las preguntas planteadas, desde la Oficina de Protección al Usuario, se analizan las respuestas con menor puntaje equivalente al 1,7%, con el fin de realizar los planes de mejora correspondientes y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía en estos espacios.

Entre los comentarios que se recibieron en la ejecución del evento, se encuentran:

- *Se evidencia buen manejo del tema y las actividades.*
- *Todo fue muy chévere, super*





- *Todo fue muy bien e interesante*
- *Agradecer actividad, espacio y que se repita*
- *Me gusto la logística, la comunicación, información clara*
- *Muy excelente la información, gracias a ustedes*
- *Todo excelente*
- *Me pareció muy buena la charla que dieron hoy, que tuvieron la explicación de la actividad con los juegos*

En general, los eventos realizados en el II trimestre de 2024 recibieron un porcentaje de satisfacción de 92,6%.

5.7 Educación informal para los grupos de interés

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

Los cursos virtuales que actualmente se encuentran disponibles para la ciudadanía son:

1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

Las preguntas realizadas a la ciudadanía en la encuesta de satisfacción de los cursos son:

- 1) En general, ¿cómo califica el Módulo?
- 2) ¿Cómo califica los videos y demás material del módulo?
- 3) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar?
- 4) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Para el II trimestre de 2024 se recibieron **546** encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas así:





Cajas de Compensación Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	63	78%	61	75%	59	73%
	Bueno	18	22%	20	25%	22	27%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	81	100%	81	100%	81	100%

Tabla 9. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Conociendo la cultura sorda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	71	78%	71	78%	65	71%
	Bueno	20	22%	19	21%	25	27%
	Regular	0	0%	1	1%	1	1%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	91	100%	91	100%	91	

Tabla 10. Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

El Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	45	75%	42	70%	46	77%
	Bueno	15	25%	18	30%	14	23%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	60	100%	60	100%	60	100%

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





Tabla 11. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	99	82,5%	95	79%	99	83%
	Bueno	21	17,5%	25	21%	21	18%
	Regular	0	0,0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0,0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0,0%	0	0%	0	0%
	Total	120	100%	120	100%	120	100%

Tabla 12. Resultado calificación curso virtual modulo Habilidades Comunicativas en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	39	72%	40	74%	42	78%
	Bueno	15	28%	12	22%	12	22%
	Regular	0	0%	2	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	54	100%	54	100%	54	100%

Tabla 13. Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	38	75%	41	80%	40	78%
	Bueno	13	25%	10	20%	11	22%

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





junio de 2023	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	51	100%	51	100%	51	100%

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Subsidio Familiar de Vivienda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	37	80%	37	80%	37	80%
	Bueno	9	20%	9	20%	9	20%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	46	100%	46	100%	46	100%

Tabla 15 Resultado calificación curso virtual modulo Subsidio Familiar de Vivienda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Superintendencia Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	28	65%	31	72%	33	77%
	Bueno	15	35%	11	26%	10	23%
	Regular	0	0%	1	2%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	43	100%	43	100%	43	100%

Tabla 16 Resultado calificación curso virtual módulo Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Obteniendo una satisfacción general en cuanto al Curso virtual el Sistema del Subsidio Familiar, del 99,6% representada así:





Curso virtual							
Meses y Ponderación	Calificación	En general, cómo califica el Módulo		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
II Trimestre	Excelente	420	76,92%	418	76,56%	421	77,11%
	Bueno	126	23,08%	124	22,71%	124	22,71%
	Regular	0	0,00%	4	0,73%	1	0,18%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	546	100%	546	100%	546	100%

Tabla 17 Resultado calificación general curso virtual Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle. elaboración propia. fuente: Moodle

Visitas a empresas “Educación informal”

En cuanto a la educación informal realizada de manera presencial a través de las visitas a empresas en diferentes departamentos del país, se realizan dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y una para las empresas.

Para el segundo trimestre de 2024 se programó visita al departamento de Caldas; en coordinación con la caja de compensación familiar del departamento se realizaron visitas de Educación Informal en su capital y algunos de sus municipios informando a 156 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar.

A continuación, se presentan los resultados de las diferentes encuestas aplicadas aleatoriamente a trabajadores y empresas:

- **Encuestas de Medición de la satisfacción Educación Informal a trabajadores:**

Esta encuesta se realizó a 6 trabajadores y las preguntas fueron:

- 1) Los facilitadores transmitieron de manera clara la información
- 2) Los facilitadores tenían dominio del tema.
- 3) Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes

Arrojando los siguientes resultados:





Trabajadores							
Meses y Ponderación		Los facilitadores transmitieron de manera clara la información		Los facilitadores tenían dominio del tema.		Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes.	
1 de abril a 30 de junio de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	5	83,33%	4	66,67%	5	83,33%
	Bueno	1	16,67%	2	33,33%	1	16,67%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	6		6		6	

Tabla 18. Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal II Trimestre 2024, elaboración propia.

El 100% de los encuestados considera, califica con excelente y bueno el desarrollo de la actividad de educación informal puntualizando la claridad para transmitir la información y el correcto dominio del tema que tienen los facilitadores.

• **Encuestas de Medición de la satisfacción Educación Informal a empresas:**

Esta encuesta se realizó a 3 empresas y las preguntas fueron:

- 1) Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar
- 2) Si la respuesta anterior fue negativa, Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad.
- 3) La duración de la actividad de educación informal fue apropiada.
- 4) En general que tan satisfecho se encuentra con la actividad de educación informal (Responde siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho)

Arrojando los siguientes resultados:

Empresas							
Meses y Ponderación		Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar		Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad		La duración de la actividad de educación informal fue apropiada	
1 de abril a 30 de	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	1	33,3%	3	100,0%	3	60,0%
	NO	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%

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





junio de 2024	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	3		3		3	

Tabla 19 Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal II Trimestre 2024, elaboración propia.

El 100% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente, en lo que concierne al tiempo de duración de la actividad de educación informal, el 100% de las empresas considera que este fue apropiado.

En la satisfacción general, se obtiene una calificación de 5, mostrando así que las empresas visitadas se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.



Gráfico 1. Satisfacción general de las empresas en cuanto a las visitas Educación Informal II Trimestre 2024, elaboración propia.

5.8 Buzones Tecnológicos

Para el II trimestre del 2024 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos, debido a la falla presentada por la contingencia informática y la actualización y modernización del software, con el fin de mejorar la accesibilidad al mismo y garantizar así un proceso adecuado para la interacción de la ciudadanía con el buzón.

5.9 Redes Sociales

Durante el II trimestre de 2024 no hay información suficiente para realizar el análisis de las encuestas que los ciudadanos han realizado a través de las redes sociales dispuestas por la Superintendencia de cara al ciudadano, (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube).





6. Análisis de Emociones y Sentimientos

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar realiza un continuo análisis de las interacciones ciudadanas, enfocándose en las consultas, solicitudes y necesidades relacionadas con el sistema del subsidio familiar. Este enfoque permite optimizar la atención, garantizando el bienestar de las familias y trabajadores colombianos y sus demás beneficiarios.

Nuestro proceso de análisis de datos se ha refinado para extraer información valiosa de las interacciones a través de diversos canales de comunicación, particularmente el chatbot Lupita y el chat convencional. Esta metodología nos permite:

1. Evaluar la eficacia y preferencia de uso de nuestros canales de comunicación.
2. Identificar patrones en las consultas y necesidades de información de los ciudadanos.
3. Detectar tendencias en quejas y reclamos dirigidos a las cajas de compensación.
4. Medir la calidad de nuestros servicios y la pertinencia de las respuestas proporcionadas.

Para lograr un análisis más profundo, hemos implementado técnicas avanzadas de Inteligencia Artificial (IA), incluyendo algoritmos de Machine Learning (ML) y modelos de procesamiento de lenguaje natural (NLP). Estas herramientas nos permiten realizar un análisis de sentimientos basado en la teoría de la Rueda de Emociones de Robert Plutchik y la teoría de Evaluación Afectiva (AVT).

Este enfoque multidisciplinario nos permite:

- Categorizar y etiquetar emociones presentes en los textos analizados.
- Comprender la relación entre las expectativas de los ciudadanos y su satisfacción con nuestros servicios.
- Adaptar nuestras estrategias de comunicación para mejorar la experiencia del usuario.

La implementación de estas técnicas no solo mejora nuestra capacidad de respuesta, sino que también fortalece la comunicación bidireccional con la ciudadanía. Nuestro objetivo es establecer una conexión más efectiva, garantizando la satisfacción y el bienestar de todos los usuarios del sistema de subsidio familiar.

Este enfoque innovador en el análisis de datos y sentimientos nos posiciona a la vanguardia en la atención ciudadana, permitiéndonos anticipar necesidades y mejorar continuamente nuestros servicios y canales de atención.

Referencias: <https://psicopico.com/la-rueda-las-emociones-robert-plutchik/> y <https://studylib.es/doc/7235644/%C2%BFqu%C3%A9-son-las-emociones%3F-%C2%BFy-c%C3%B3mo-pueden-ser-medidas%3F>

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





Para el II trimestre de 2024, periodo comprendido entre abril 1 y 30 de junio de 2024, se analizaron únicamente 1.356 mensajes ciudadanos en 419 sesiones chat atendidos en el canal de atención virtual ChatBot Lupita

Nota: El análisis de sentimiento para el presente período se centró exclusivamente en el canal virtual. Debido a que el canal de atención con asesores experimentó una indisponibilidad durante los meses de mayo y junio. Dada la naturaleza de la información disponible, se están realizando validaciones más exhaustivas de esta situación para comprender mejor sus implicaciones y causas.

6.1 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita

Características del canal y del servicio:

Horario de atención: Lunes a Domingo 24 horas disponible

Valores generales	Abril	Mayo	Junio
Máximo en un hilo	13 mensajes	11 mensajes	11 mensajes
Mínimo en un hilo	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
Promedio	3.3 mensajes	3.5 mensajes	3 mensajes

Tabla 20. Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes Canal Chatbot Lupita (asistente virtual)

Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes o preguntas escritas por los ciudadanos
Abril	158	524
Mayo	74	259
Junio	187	573
Total	419	1356

Tabla 21. Total Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) II Trimestre de 2024

Tipo Sentimiento	Abril	Mayo	Junio	%
Positivas	270	120	228	45.58%
Negativas	54	34	138	16.67%
Neutras	200	105	207	37.76%
Total	524	259	573	100%

Tabla 22. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) II Trimestre 2024 Mensajes Ciudadanos

El asistente virtual Lupita, interactúa diariamente con numerosos usuarios. Para entender mejor cómo se sienten los ciudadanos al usar este servicio, realizamos un análisis de sentimientos de sus conversaciones.

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





Este análisis es similar al que hacemos con el chat atendido por personas, pero tiene algunas diferencias importantes. Cuando las personas hablan con un chatbot, tienden a usar un lenguaje más directo y a veces utilizan expresiones coloquiales o jerga popular. Por eso, adaptamos nuestras técnicas de análisis para captar estos matices.

Para determinar si una conversación fue positiva, negativa o neutra (lo que llamamos "polaridad del sentimiento"), utilizamos tecnología avanzada de inteligencia artificial. Esta tecnología incluye:

1. Algoritmos de clasificación: Estos nos ayudan a categorizar automáticamente las conversaciones según las palabras y frases utilizadas.
2. Lexicones o diccionarios especializados: Contienen palabras y expresiones con sus connotaciones emocionales asociadas.
3. Modelos de lenguaje en español: Nos permiten entender el contexto y significado de las frases más allá de las palabras individuales.
4. Redes neuronales: Estas "aprenden" de las conversaciones pasadas para mejorar constantemente la comprensión del lenguaje utilizado por los ciudadanos.

Gracias a estas herramientas, podemos analizar miles de conversaciones y obtener una imagen clara de cómo se sienten los usuarios al interactuar con Lupita. Como se muestra en el gráfico, el **45% de las conversaciones fueron positivas**, el **17% negativas**, y el **38% neutras**. Esto nos ayuda a mejorar continuamente el servicio y asegurarnos de que Lupita sea cada vez más útil y amigable para todos los ciudadanos.

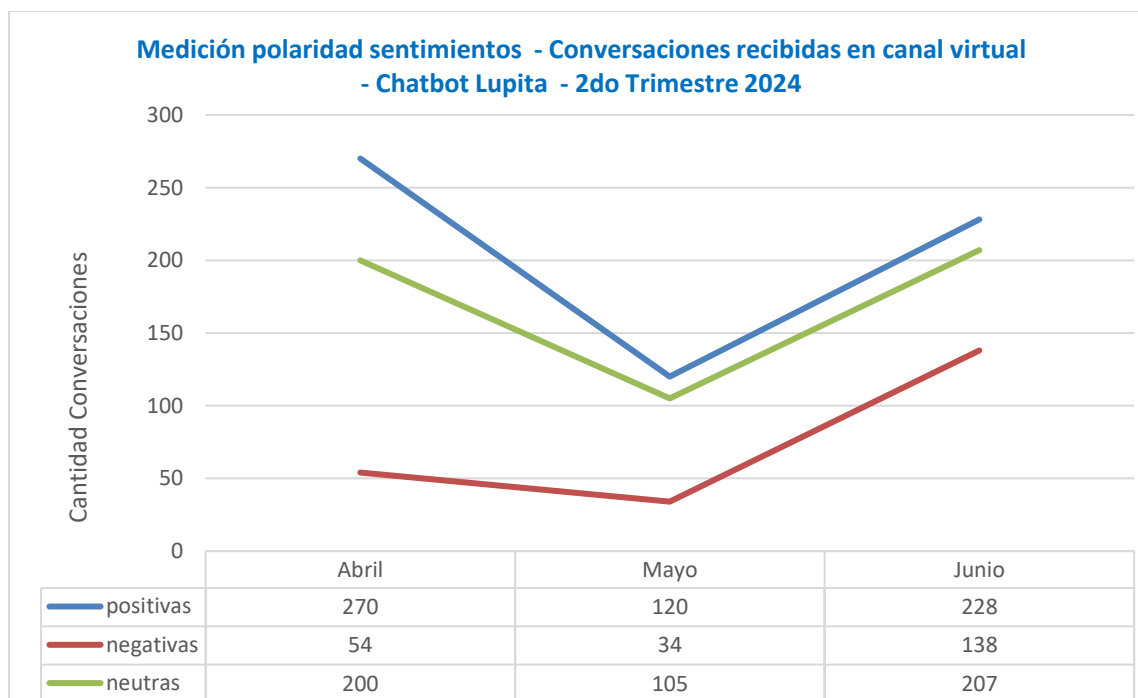


Gráfico 2. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 2do Trimestre 2024



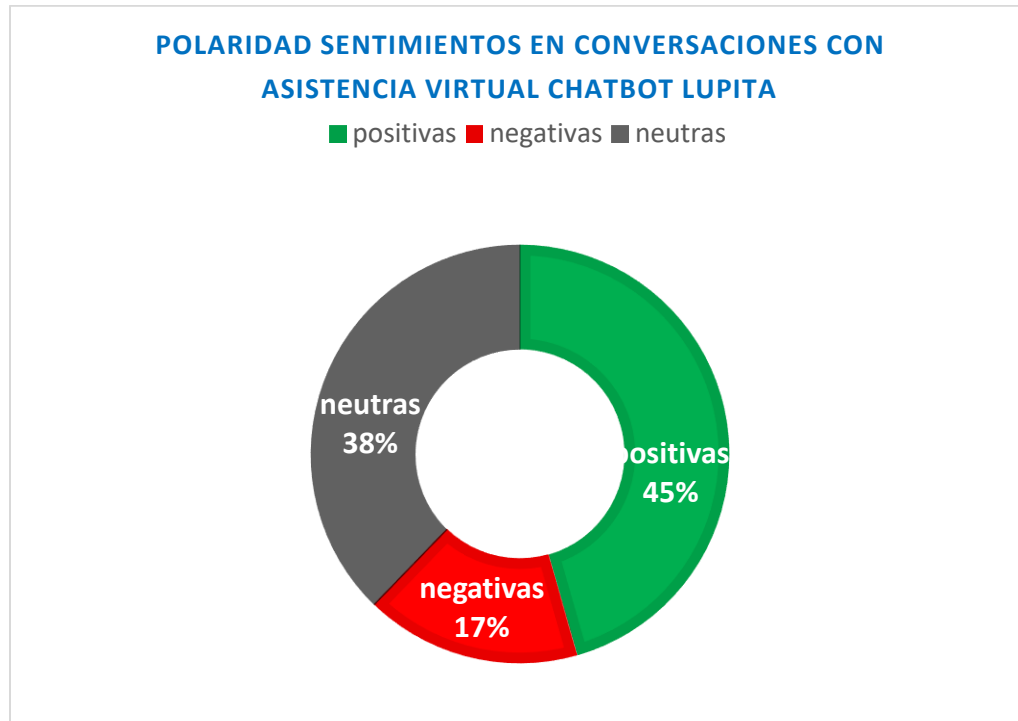


Gráfico 3. Polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita - 2do Trimestre 2024

El Chatbot Lupita, como canal de comunicación e interacción basado en tecnología, requiere un continuo proceso de mejora y control de cambios. Para lograr esto, hemos adoptado tecnologías avanzadas como los servicios cognitivos de Microsoft Azure. Estas herramientas nos permiten entrenar el bot y construir un modelo de atención ciudadana más eficiente, aprovechando bases de conocimiento robustas y reforzando las capacidades de procesamiento del lenguaje natural.

Durante el segundo trimestre de 2024, hemos observado una evolución positiva en las emociones expresadas por los usuarios en sus interacciones con Lupita. Los datos muestran una tendencia interesante:

- La confianza se mantuvo relativamente estable, oscilando entre el 8% y el 12%.
- La anticipación aumentó del 9% en abril al 10% en junio, sugiriendo una mayor expectativa positiva.
- Aunque la alegría disminuyó ligeramente, las emociones neutras se mantuvieron consistentes, representando alrededor del 40% de las interacciones.
- Notamos un ligero aumento en las emociones negativas hacia el final del trimestre, particularmente en la categoría de "otras emociones negativas", que creció del 6% en abril al 12% en junio.

Estos datos reflejan el impacto de nuestros esfuerzos continuos en el monitoreo del desempeño y la precisión de Lupita. Durante las jornadas de entrenamiento y gestión, nos



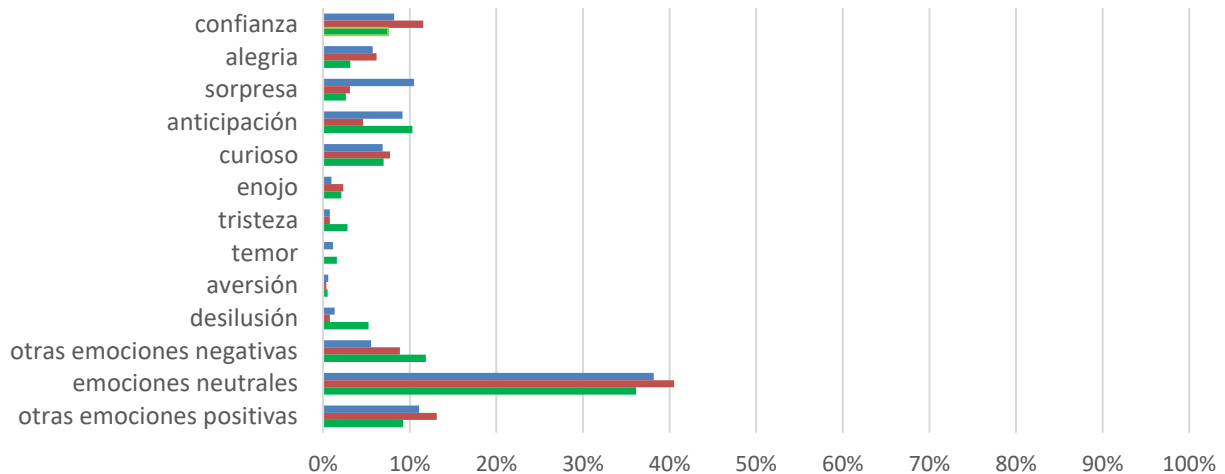


hemos enfocado en identificar y corregir errores, mejorando la precisión de las respuestas a las preguntas ciudadanas. Entendemos que la adopción y el uso efectivo de Lupita dependen en gran medida de la percepción positiva de los usuarios al recibir información precisa y relevante. Para la Superintendencia del Subsidio Familiar, es fundamental mantener una comunicación bidireccional con la ciudadanía las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta disponibilidad constante ha generado una alta participación, brindando a los trabajadores afiliados a las CCF y sus beneficiarios acceso continuo a información crucial sobre el sistema de subsidio familiar.

Aunque el volumen de interacciones disminuyó en comparación con el trimestre anterior, la calidad de estas interacciones ha mejorado. El análisis de las emociones expresadas muestra una tendencia general positiva, con un aumento en la confianza y la anticipación, lo que sugiere que los usuarios están encontrando el servicio cada vez más útil y confiable.

Continuaremos monitoreando de cerca estas tendencias emocionales y utilizando estos insights para mejorar aún más la experiencia del usuario con Lupita. Nuestro objetivo es mantener y aumentar la confianza de los ciudadanos, al tiempo que abordamos proactivamente cualquier área de insatisfacción identificada a través de este análisis detallado de sentimientos.

Porcentaje de emociones primarias de plutchik por mes relacionado al total de mensajes 2do Trimestre 2024 - Canal Chatbot Lupita



	otras emociones positivas	emociones neutrales	otras emociones negativas	desilusión	aversión	temor	tristeza	enojo	curioso	anticipación	sorpresa	alegría	confianza
■ Abril	11%	38%	6%	1%	1%	1%	1%	1%	7%	9%	10%	6%	8%
■ Mayo	13%	41%	9%	1%	0%	0%	1%	2%	8%	5%	3%	6%	12%
■ Junio	9%	36%	12%	5%	1%	2%	3%	2%	7%	10%	3%	3%	8%

Gráfico 4. Porcentaje de emociones primarias de plutchik por mes relacionado al total de mensajes 2do Trimestre 2024 - Canal Chatbot Lupita

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 análisis de las emociones primarias de Plutchik revela patrones interesantes en la experiencia de los usuarios con el Chatbot Lupita:

Emociones positivas:

- La confianza muestra una tendencia positiva, aumentando del 8% en abril al 12% en mayo, aunque disminuye ligeramente al 8% en junio.
- La anticipación mantiene una presencia constante, oscilando entre el 9% y el 10%, lo que sugiere un interés sostenido en los servicios ofrecidos.
- La alegría, aunque presente, muestra una tendencia a la baja, pasando del 6% en abril y mayo al 3% en junio.

Emociones neutras y curiosidad:

- Las emociones neutras son predominantes, representando entre el 36% y el 41% de las interacciones, lo que indica que muchas consultas son de naturaleza informativa.
- La curiosidad se mantiene estable alrededor del 7-8%, reflejando un interés constante en explorar y aprender sobre los servicios ofrecidos.

Emociones negativas:

- Se observa un aumento en las "otras emociones negativas", pasando del 6% en abril al 12% en junio, lo que merece atención.
- La desilusión muestra un incremento notable, del 1% en abril y mayo al 5% en junio.
- Emociones como el enojo, la tristeza y el temor, aunque presentes, se mantienen en niveles bajos (1-3%).

Tendencias generales:

- Hay una disminución en emociones como la sorpresa (del 10% en abril al 3% en junio), lo que podría indicar que los usuarios se están familiarizando más con el sistema.
- Las "otras emociones positivas" muestran una ligera disminución del 11% en abril al 9% en junio.

A continuación, se muestran las siguientes redes de emociones para cada uno de los meses evaluados en el periodo o trimestre.

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



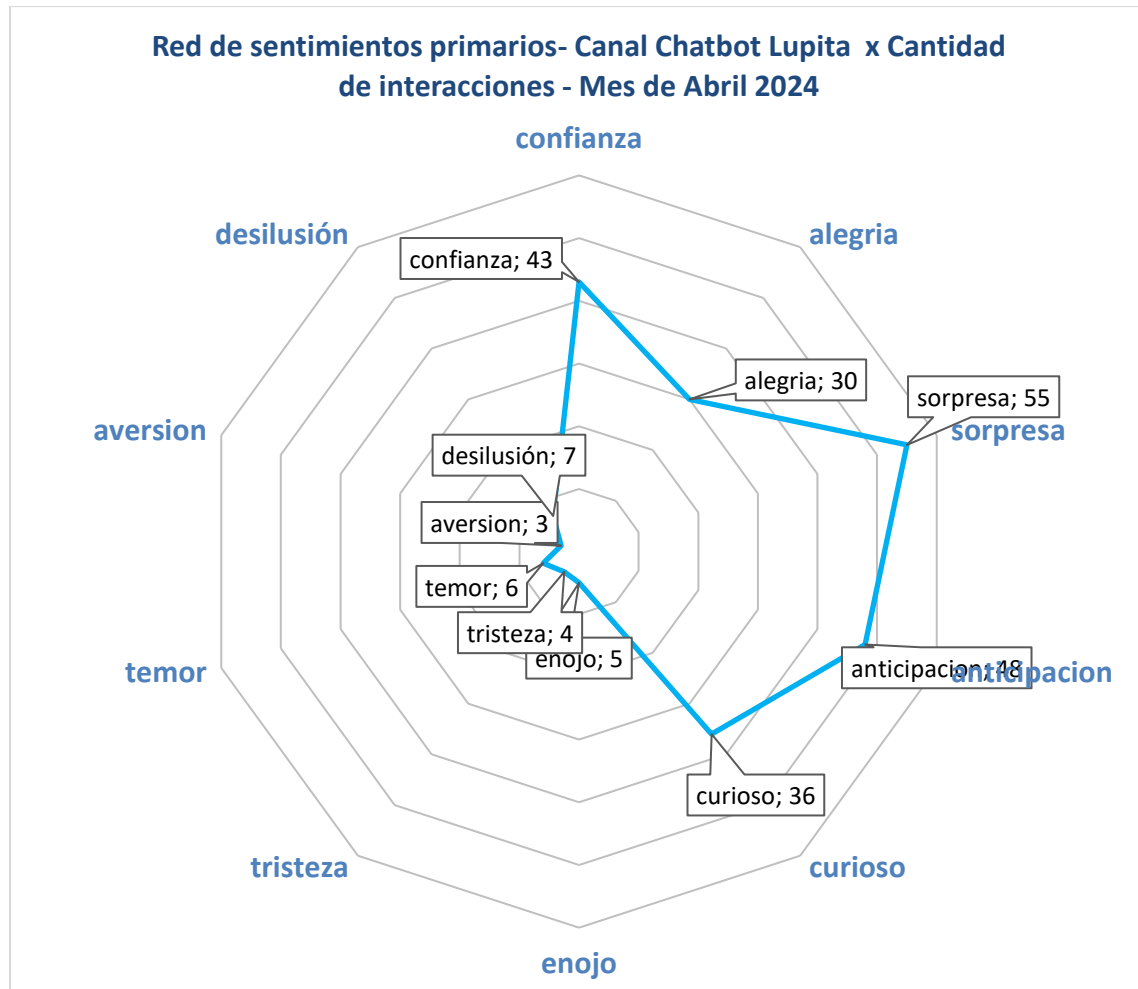


Gráfico 5. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de Abril 2024

La interacción de los usuarios con el Chatbot Lupita en abril de 2024 fue predominantemente positiva. La confianza fue el sentimiento más destacado con 43 interacciones, seguido de cerca por la anticipación (48) y la sorpresa (55), lo que sugiere una experiencia generalmente satisfactoria y expectante. La curiosidad también tuvo una presencia significativa con 36 interacciones, indicando un interés activo de los usuarios. Aunque se registraron algunas emociones negativas como desilusión (7), temor (6) y tristeza (4), estas fueron considerablemente menos frecuentes. Este patrón emocional sugiere que el Chatbot Lupita está cumpliendo eficazmente su función, generando confianza y manteniendo el interés de los usuarios, aunque hay margen para mejorar en la reducción de las experiencias negativas.



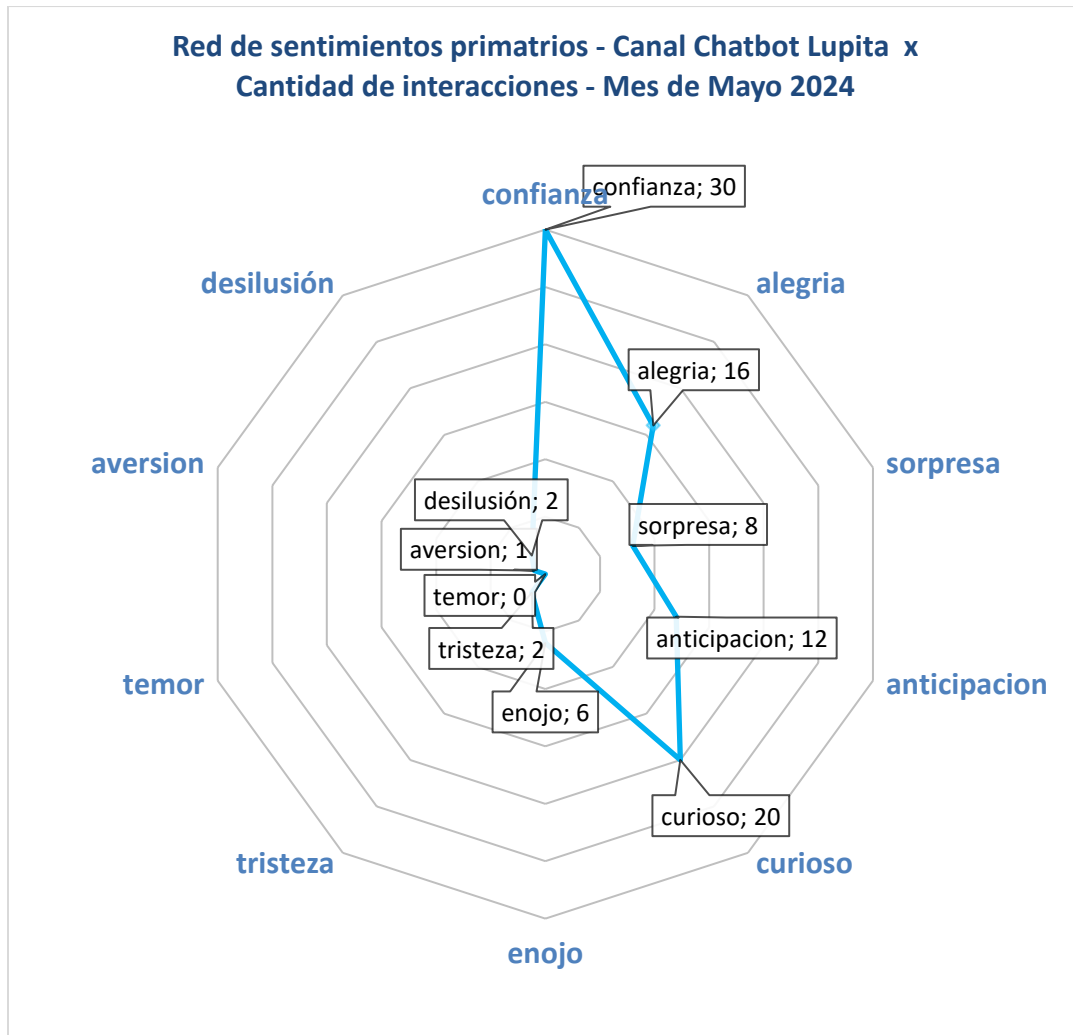


Gráfico 6. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de mayo 2024

En el mes de mayo, los sentimientos más prevalentes en las interacciones fueron "confianza" con 30 menciones, seguido de "curiosidad" con 20, "alegría" con 16 y "anticipación" con 12. Sentimientos negativos como "enojo" y "tristeza" fueron menos frecuentes, con 6 y 2 menciones respectivamente, mientras que "temor" no se mencionó en absoluto. Esto sugiere que la mayoría de las interacciones con el chatbot fueron positivas o neutras, con usuarios mostrando confianza y curiosidad en el servicio.



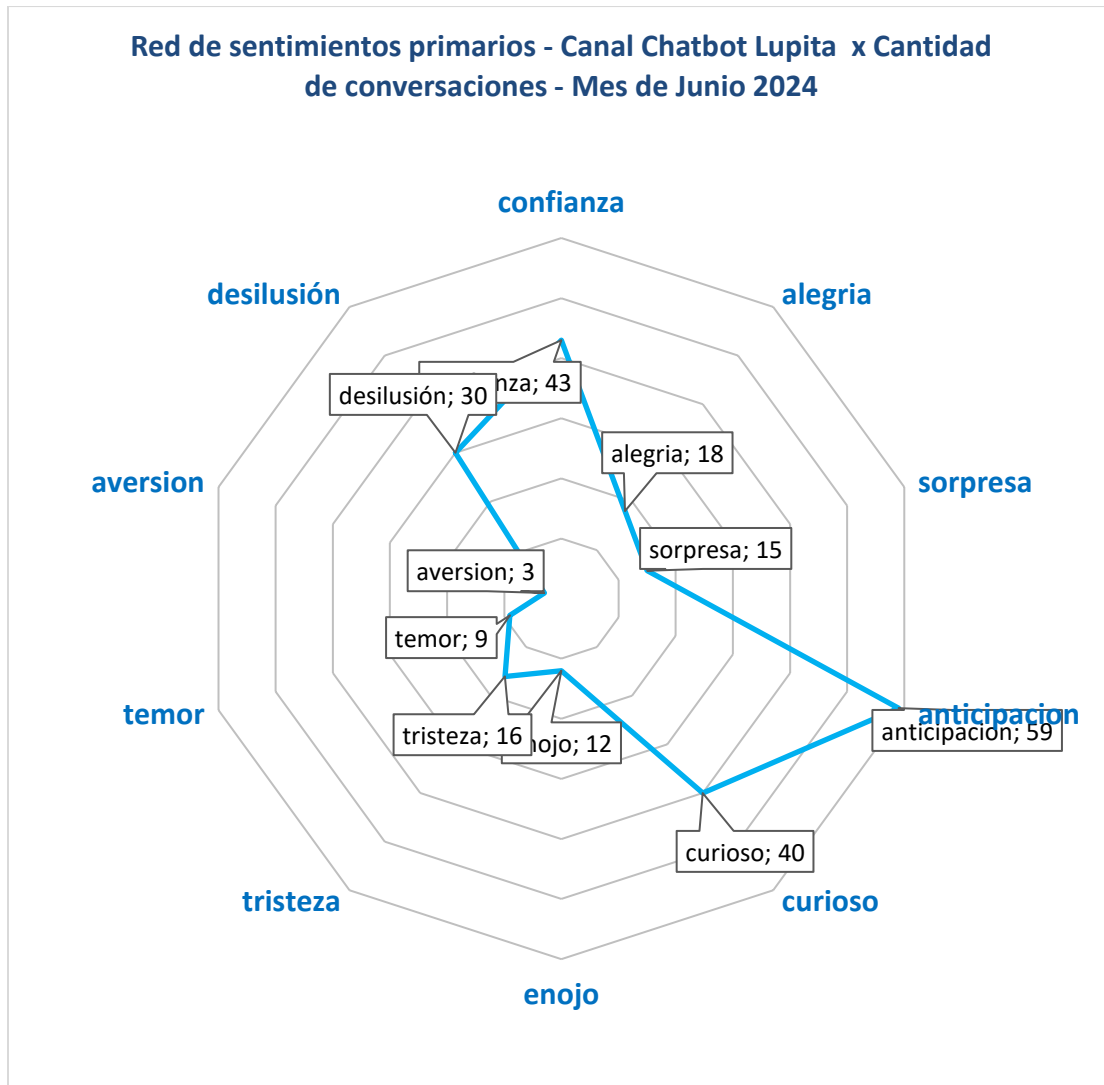
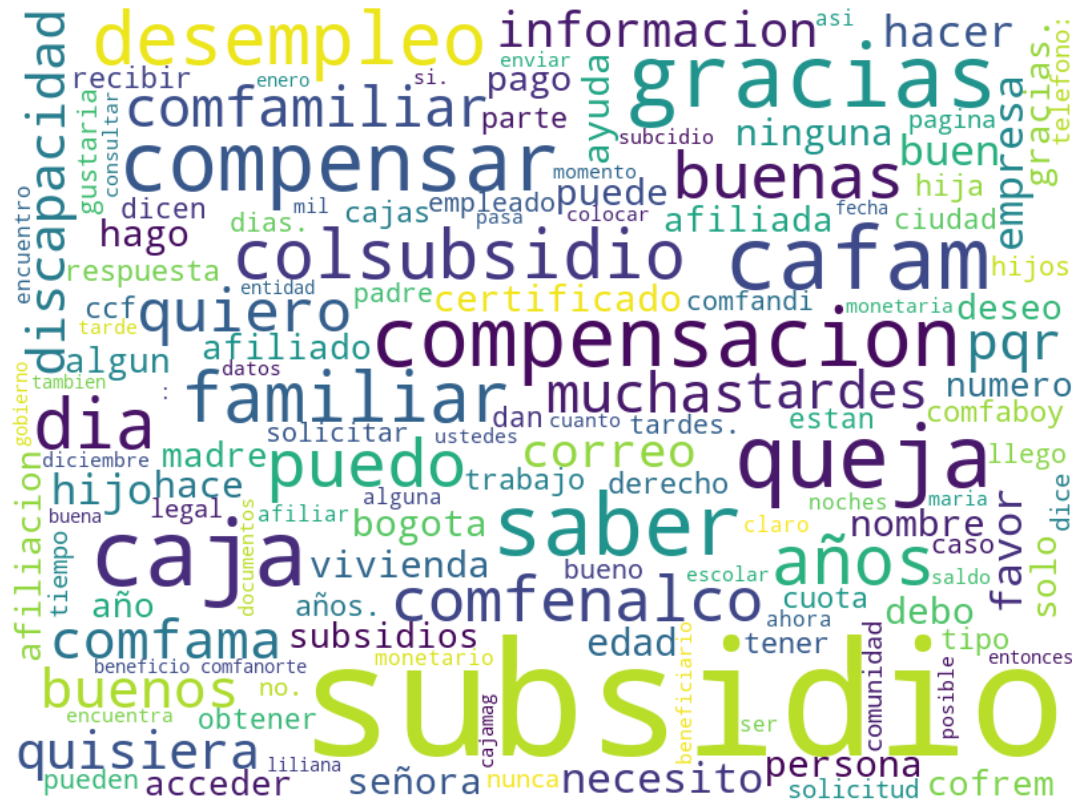


Gráfico 7. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de junio 2024

Por último, en el mes de junio, "anticipación" fue el sentimiento más mencionado con 59 interacciones, seguido por "confianza" con 43 y "curiosidad" con 40. Además, hubo un aumento en la mención de sentimientos negativos en comparación con mayo, destacando "desilusión" con 30 menciones, "tristeza" con 16, "enojo" con 12 y "temor" con 9. Este cambio puede reflejar una mayor preocupación y expectativa entre los usuarios, posiblemente debido a las fallas del sistema previamente mencionadas. Los sentimientos positivos como "alegría" y "sorpresa" también se registraron con 18 y 15 menciones respectivamente, aunque en menor medida que los sentimientos de anticipación y confianza.





En conclusión, mientras que Lupita parece estar cumpliendo bien su función en general, hay claras oportunidades de mejora, especialmente en cuanto a la precisión y profundidad de las respuestas para prevenir la desilusión y otras emociones negativas. La implementación de tecnologías más avanzadas y un enfoque continuo en la mejora basada en el feedback de los usuarios serán cruciales para mantener y mejorar la satisfacción general.

7. Satisfacción Global 2024

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el II trimestre de 2024 para cada uno de los canales de atención en funcionamiento, lo siguiente permitirá evidenciar el porcentaje de participación de la medición de satisfacción por cada canal.

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, sino que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva:





CONSOLIDADO ENCUESTAS 2024						
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	29	1,94	99,9%	36	2,68	100,0%
VIRTUAL	14	0,94	100,0%	11	0,82	100,0%
CHAT INTERACTIVO	112	7,50	99,4%	188	14,02	99,8%
TELEFONO	745	49,87	99,5%	510	38,03	99,7%
PORTAL GTSS	225	15,06	76,7%	N/A	-	0,0%
EVENTOS	N/A	-	0,0%	41	3,06	92,6%
EDUCACION INFORMAL	369	24,70	99,2%	555	41,39	99,8%
CHATBOT LUPITA	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%
TOTAL	1494	100	95,06	1341	100	98,73

Tabla 23 Consolidado Encuestas Satisfacción 2024, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, II Trimestre 2024} = [(2,68 * 100) + (0,82 * 100) + (14,02 * 99,8) + (38,03 * 99,7) + (3,06 * 92,6) + (41,39 * 99,8)] = \mathbf{98,73}$$

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo

Preparado y revisado por: Jessica Paola Parra García Auxiliar Administrativo
 Natalia Barreto Veloza – Contratista OPU
 José Javier Salinas - Contratista OPU
 Daniel Arturo Moncada - Contratista OPU

Fecha elaboración: Julio 2024

*Soportes (Reportes de plataforma, 3CX, Chat Mibew, Moodle, y archivo de Oficina de Protección al Usuario)

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

