



Supersubsidio



Informe de Satisfacción con Canales de Atención

III TRIMESTRE 2024

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



Contenido

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	4
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de atención	5
	5.1 Atención presencial	5
	5.2 Atención virtual	8
	5.3 Atención Telefónica	10
	5.4 Atención Chat	11
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	11
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	13
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	13
	5.8 Redes Sociales.....	21
6.	Análisis de Emociones y Sentimientos	21
	6.1 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita.....	23
	6.2 Canal de atención por Chat – Plataforma 3CX	29
7.	Satisfacción Global 2024	33

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

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 **III 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.

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

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.

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),

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

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 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.

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

Durante el III trimestre de 2024, de los 50 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, 47 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.

Meses y Ponderación		Atención en la recepción de la entidad (pisos 3, 4 o 7)		Tiempo de atención	
1 de julio a 30 de septiembre 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	41	87,2%	40	85,1%
	Buena	5	10,6%	3	6,4%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%
	Mala	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	1	2,1%	4	8,5%
	Total	47	100%	47	100%

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 87,2% de los encuestados considera que es excelente, mientras que el 10,6% restante la califica como buena. La percepción de los usuarios sobre la atención decayó con relación al periodo anterior en 10 puntos porcentuales. Lo anterior, evidencia que, se presentó un leve incremento en la población atendida, sin embargo, los usuarios consideran que la atención en la recepción debe ser más cercana.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad, el 85,1% de los encuestados considera que son excelentes, mientras que el 6,4% los califica como buenos. Estos datos demuestran que los usuarios están 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 relación de la población que realizó la encuesta frente al total de los asistentes, evidencia que los usuarios que visitan las instalaciones de la Oficina OPU valoran la atención brindada por parte de los funcionarios.

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

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

De 50 visitantes que se acercaron a las oficinas de la Superintendencia, 47 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	Calificación	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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre 2024	Excelente	45	95,7%	42	89,4%	40	85,1%	40	85,1%
	Bueno	2	4,3%	2	4,3%	3	6,4%	3	6,4%
	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%	3	6,4%	4	8,5%	4	8,5%
	Total	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%

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

Los datos indican que la Oficina de Protección al Usuario ha mantenido un alto estándar en la calidad de su servicio, especialmente en términos de comunicación y amabilidad. El hecho de que los encuestados califiquen como excelente y bueno el lenguaje como la amabilidad del personal, sugiere que el personal está bien entrenado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los ciudadanos. No obstante, se observa que un 6,4% no quiso dar respuesta en el atributo de amabilidad, por lo que es necesario validar con los gestores que atendieron a esta población para que, en adelante, indique la necesidad de consignar la información completa.

De otra parte, la valoración de la información suministrada, aunque es un valor positivo, disminuyo en comparación al trimestre anterior, es importante indicar en este escenario, que los colaboradores de la entidad emiten la información que está al alcance, sin embargo, en consultas muy puntuales es necesario generar escalamiento a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), para ampliar información y dar respuesta de fondo a las inquietudes de los ciudadanos.

En resumen, los resultados de la encuesta reflejan una fuerte capacidad de la Oficina de Protección al Usuario para proporcionar un servicio de alta calidad. Para mantener esta tendencia positiva, es recomendable continuar con las buenas prácticas actuales y explorar

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

oportunidades para realizar mejoras basadas en las sugerencias y necesidades de los usuarios.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de julio a 30 de septiembre 2024	Calificación	Cantidad	%
	SI	42	89,4%
	NO	4	8,5%
	N/R	1	2,1%
	Total	47	100%

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, el 89,4% de los encuestados indicaron estar afiliados a alguna caja de compensación, mientras que el 8,5% no está afiliado, y el 2,1% de las personas atendidas no sabe o no responde la pregunta.

Estos resultados reflejan que un número significativo de personas que realizan consultas ante OPU, no logran una respuesta clara y completa de sus inquietudes por parte de las CCF, por lo que acuden al ente de control como agente intermediario. De otra parte, una pequeña proporción, no sabe si 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 usuarios que presentan mayor cantidad de consultas ante la Superintendencia por inconvenientes con sus cajas de compensación, son aquellos que presentan vínculos con las CCF ubicadas en la región de Cundinamarca y Boyacá.

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?

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) ¿Satisfacción en general sobre el servicio recibido?

Para el III trimestre de 2024, se realizaron 18 encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual, un 39% más que el periodo anterior. Con respecto al total de la población gestionada por este medio, tan solo el 45% respondió la encuesta. Los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

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 julio a 30 de septiembre 2024	Excelente	13	72,2%	16	88,9%	14	77,8%	15	83,3%
	Bueno	4	22,2%	2	11,1%	3	16,7%	2	11,1%
	Regular	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	1	5,6%	1	5,6%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

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

La anterior información, refleja que los ciudadanos que realizaron la encuesta, expresaron estar satisfechos con la asesoría brindada por el equipo de la Oficina de Protección al Usuario (OPU). Sin embargo, un usuario indicó insatisfacción por el lenguaje utilizado al momento de recibir información, también, otro usuario informó total insatisfacción ya que no obtuvo respuesta a su consulta por parte de esta entidad de control.

Meses y Ponderación	¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?		
	Calificación	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre 2024	SI	14	77,8%
	NO	4	22,2%
	N/R	0	0,0%
	Total	18	100%

Tabla 5. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

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

Se identificó que de los 18 ciudadanos que nos dieron respuesta, solo el 77,8% 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 III trimestre de 2024, se realizaron **411** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 22% 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 julio a 30 de septiembre 2024	5 excelente	392	95,38%	402	97,81%	404	98,30%
	4 bueno	16	3,89%	6	1,46%	6	1,46%
	3 regular	2	0,49%	3	0,73%	1	0,24%
	2 malo	1	0,24%	0	0,00%	0	0,00%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	411	100%	411	100%	411	100%

Tabla 6. 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 97% de los encuestados calificaron con excelente, 2% dieron calificación de buena, y solo un porcentaje del 0,5% 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.

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

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 III trimestre de 2024, se realizaron **296** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 11% 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 julio a 30 de septiembre 2024	5 excelente	274	92,57%	275	92,91%	283	95,61%
	4 bueno	19	6,42%	16	5,41%	10	3,38%
	3 regular	2	0,68%	4	1,35%	2	0,68%
	2 malo	1	0,34%	1	0,34%	1	0,34%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	296	100%	296	100%	296	100%

Tabla 7. Encuestas realizadas por atención del chat 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 chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que en promedio el 94% de los encuestados calificaron con excelente, el 5% dieron calificación de buena, y el 0,9% 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

Durante el III trimestre de 2024, se retoma el envío de la encuesta de satisfacción de las respuestas emitidas por parte de la Oficina de Protección al Usuario. Para llevar a cabo este ejercicio, una vez se remite la respuesta al correo electrónico del ciudadano, se envía

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

un formulario construido en la plataforma Google forms, con el fin de conocer la percepción de la respuesta entregada. Sin embargo, la proporción de respuesta a la encuesta, tan solo es del 2,2% del total de PQRSF gestionadas, es decir 42 encuestas. No obstante, aunque el tamaño muestral es pequeño, se obtiene una satisfacción del 84,92%, un valor positivo que deja oportunidades de mejora, específicamente en el proceso para interponer una reclamación ante la SSF, ya que 11 ciudadanos calificaron de manera negativa la facilidad para radicar sus solicitudes.

Meses y Ponderación		¿Cómo califica el proceso para interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación?	
1 de julio a 30 de septiembre 2024	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	20	47,6%
	Bueno	11	26,2%
	Regular	5	11,9%
	Malo	6	14,3%
	No responde	0	0,0%
	Total	42	100%

Tabla 8. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Con relación a los tiempos máximos permitidos por la Ley, y la claridad de la respuesta, los ciudadanos manifestaron satisfacción del 71,4% y 57,1% respectivamente.

Lo anterior, evidencia que de cada 10 ciudadanos que radican una PQRSF ante la Superintendencia, tan solo 6 entienden de manera clara y concreta la información que se les suministra, por lo que es necesario trabajar con los gestores para que en sus respuestas remitan información en lenguaje claro.

Con respecto a los tiempos de respuesta, se debe tener en cuenta que la Oficina de Protección al Usuario depende principalmente de la información que remiten las Cajas de Compensación Familiar, donde, en muchas ocasiones, es necesario realizar más de un requerimiento para que se emitan comentarios de manera oportuna o en su defecto, complementar la misma en pro de brindar a los ciudadanos una respuesta clara y completa.

Meses y Ponderación		¿Su solicitud fue resuelta dentro los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la misma, teniendo en cuenta los términos de la Ley 1437 de 2011?		¿La respuesta dada a su petición, queja, reclamo, y/o sugerencia fue clara?	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	30	71,4%	24	57,1%
	NO	12	28,6%	18	42,9%

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

	N/S N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	42	100%	42	100%

Tabla 9. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el III trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario realizó encuestas de satisfacción en el evento denominado “Socialización de la Supersubsidio - Inclusión y Accesibilidad” realizado en la empresa Lavandería Textil Care, la cual cuenta con el 80% de empleados con discapacidad en su planta; en este, se realizaron 44 encuestas de satisfacción a los asistentes, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Meses y Ponderación	Calificación	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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre de 2024	Excelente	38	86,36%	36	81,82%	37	84,09%	32	72,73%
	Bueno	6	13,64%	8	18,18%	7	15,91%	12	27,27%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	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	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Tabla 10. Encuestas realizadas evento Socialización de la Supersubsidio - Inclusión y Accesibilidad, elaboración propia.

En este evento se identifica que el 100% de los encuestados responden con excelente y bueno a las preguntas planteadas, resultados que fortalecen la gestión que se realiza desde la Oficina de Protección al Usuario encaminada a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

Entre los comentarios positivos que se recibieron en las encuestas, se encuentran:

- Fue interesante el tema.
- Super, que lo hagan más seguido. Gracias.
- Satisfecho, nada que agregar.

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:

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

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 III trimestre de 2024 se recibieron **835** 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		
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre de 2024	Excelente		77	76%	74	73%	73	72%
	Bueno		24	24%	27	27%	27	27%
	Regular		0	0%	0	0%	1	1%
	Malo		0	0%	0	0%	0	0%
	No responde		0	0%	0	0%	0	0%
	Total		101	100%	101	100%	101	100%

Tabla 11. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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

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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	189	82%	186	81%	171	74%
	Bueno	41	18%	42	18%	57	25%
	Regular	1	0%	3	1%	2	1%
	Malo	0	0%	0	0%	1	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	231	100%	231	100%	231	100%

Tabla 12. 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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	65	86%	59	78%	56	74%
	Bueno	11	14%	16	21%	19	25%
	Regular	0	0%	1	1%	1	1%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	76	100%	76	100%	76	100%

Tabla 13. 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	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%

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

1 de julio a 30 de septiembre de 2024	Excelente	173	85%	168	82%	150	74%
	Bueno	31	15%	36	18%	53	26%
	Regular	0	0%	0	0%	1	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	204	100%	204	100%	204	100%

Tabla 14. 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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	67%	20	74%	19	70%
	Bueno	7	26%	7	26%	8	30%
	Regular	2	7%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 15. 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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	114	79%	113	78%	114	79%
	Bueno	29	20%	31	22%	30	21%
	Regular	1	1%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	144	100%	144	100%	144	100%

Tabla 16. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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

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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	72%	17	68%	18	72%
	Bueno	7	28%	7	28%	7	28%
	Regular	0	0%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	25	100%	25	100%	25	100%

Tabla 17 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 julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	17	63%	21	78%	20	74%
	Bueno	10	37%	5	19%	7	26%
	Regular	0	0%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 18 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 99,4% representada así:

Curso virtual			
Meses y Ponderación	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

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

						funcionamiento de las CCF	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	671	80%	658	79%	621	74%
	Bueno	160	19%	171	20%	208	25%
	Regular	4	0%	6	1%	5	1%
	Malo	0	0%	0	0%	1	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	835	100%	835	100%	835	100%

Tabla 19 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 tercer trimestre de 2024 se programó visita a los departamentos de Atlántico, Bolívar, Córdoba, Antioquia, Guaviare y en Bogotá D.C; en coordinación con las cajas de compensación familiar de estos departamentos se realizaron visitas de Educación Informal en su capital y algunos de sus municipios informando a 3078 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B.

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 738 trabajadores y las preguntas fueron:

- 1) ¿Qué tan claro fue el lenguaje usado por el instructor?
- 2) ¿Qué tan amables fueron los instructores?
- 3) ¿Qué tanto dominio del tema tenía los instructores?
- 4) Fue útil la información brindada

Arrojando los siguientes resultados:

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

TRABAJADORES							
Meses y Ponderación		¿Qué tan claro fue el lenguaje usado por el instructor?		¿Qué tan amables fueron los instructores?		¿Qué tanto dominio del tema tenía los instructores?	
1 de julio a 30 de septiembre de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	634	85,91%	646	87,53%	628	85,09%
	Bueno	102	13,82%	91	12,33%	108	14,63%
	Regular	2	0,27%	1	0,14%	2	0,27%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	738	100%	738	100%	738	100%

Tabla 20. Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2024, elaboración propia.

El 99,77% de los encuestados califica con excelente y bueno el desarrollo de la actividad de educación informal puntualizando en la claridad para transmitir la información y la amabilidad de los instructores; mientras que, el 0,23% calificaron como regular la actividad, porcentaje que permite evaluar acciones de mejora con el fin de que se logre aumentar la satisfacción de los trabajadores informados.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- *Bien, una buena explicación, sacando de dudas a muchas inquietudes*
- *Que estas actividades de comunicación sean más frecuentes*
- *Excelente, gracias por estar siempre a la vanguardia con estos temas que son de suma importancia para aquellas personas que no tienen dominio del tema, gracias, mil gracias.*
- *Gracias por tan buena información, deberían hacerlo con más frecuencia*
- *Muy satisfecho con la información ya que hubo claridad acerca de las dudas*
- *Excelente capacitación, buen manejo de la información suministrada*
- *Excelente que la SSF se desplace a los territorios a brindar esta información, gracias*
- *Felicitaciones por estas charlas que nos ayudan a ampliar todos los beneficios con los que contamos los afiliados*
- *No sabía de la existencia de la Supersubsidio y muy buena la información para estar al tanto de nuestros derechos*
- *Super, muy buena capacitación, pude entender muchas cosas de mi caja de compensación, las cuales no tenía mucho conocimiento. Excelente trabajo. Felicitaciones*

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

Esta encuesta se realizó a 61 empresas y las preguntas fueron:

- 1) Antes de esta visita conocía la 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

- 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) Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema
- 4) Califique de 1 a 5 ¿Qué tan útil fue la información brindada a los trabajadores? siendo 1 nada útil y 5 muy útil

Arrojando los siguientes resultados:

Empresas							
Meses y Ponderación	Calificación	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		Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre de 2024	SI	31	50,8%	61	100,0%	61	100,0%
	NO	30	49,2%	0	0,0%	0	0,0%
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	61	100%	61	100%	61	100%

Tabla 21. Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2024, elaboración propia.

El 100% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente y que los instructores tenían dominio del tema, en cuanto al conocimiento previo de la Supersubsidio, se infiere, que por un pequeño porcentaje, mas del 50%, conocia la Entidad, previo a la actividad; en este caso se resalta que quienes responden esta encuesta, en la mayoría de los casos, son las personas encargadas de talento humano en la empresa.

Con respecto a la utilidad de la información brindada a los trabajadores, el 98,4% califican como muy útil y útil, mientras que, el 1,6%, correspondiente a una empresa, brindo una calificación de 3, lo que permite analizar la información brindada mejorando la misma, para que cumpla con los requerimientos de la ciudadanía.

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

Califique de 1 a 5 ¿ Que tan útil fue la información brindada a los trabajadores ? siendo 1 nada útil y 5 muy útil

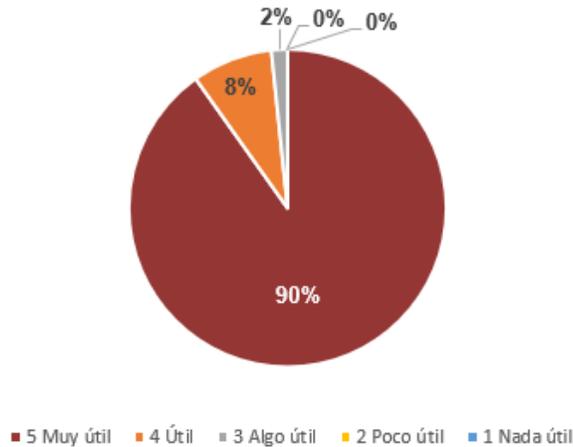


Gráfico 1. Utilidad de la información brindada en la actividad de Educación Informal III Trimestre 2024, elaboración propia.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- *Excelente actividad, sería muy bueno que lo hicieran más seguido.*
- *Muy agradecidos con la sensibilización a los funcionarios de la dirección seccional de Impuestos y Aduanas de Cartagena.*
- *Me pareció muy importante saber que hay una entidad que regula las cajas de compensación, mi sugerencia es que se sigan presentando estos espacios*
- *Excelente charla, conocimos nuevos servicios y derechos*
- *Se agradece y se felicita por la preparación realizada por los funcionarios*
- *Nos sentimos muy satisfechos por la atención prestada, siempre dispuestos y atentos.*

5.8 Redes Sociales

Durante el III 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.

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

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>)

Para el tercer trimestre de 2024, periodo comprendido entre 1 de julio y 30 de septiembre de 2024, se analizaron únicamente los 1.308 mensajes ciudadanos en 437 sesiones chat atendidos en el canal de atención virtual ChatBot Lupita y 7.150 mensajes ciudadanos en la plataforma de chat con asesor respondiendo 2.707 sesiones de interacción e intercambio de información entre los agentes de servicio y la ciudadanía. En total se analizaron 8.458 mensajes en 3.144 sesiones iniciadas por los trabajadores y beneficiarios del 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

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

Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes Canal Chatbot Lupita (asistente virtual)			
Valores generales	Julio	Agosto	Septiembre
Máximo en un hilo	11 mensajes	14 mensajes	11 mensajes
Mínimo en un hilo	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
Promedio	3 mensajes	3 mensajes	3 mensajes

Tabla 22. Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes Canal Chatbot Lupita (asistente virtual)

Total Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) 3er Trimestre de 2024		
Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes o preguntas escritas por los ciudadanos
Julio	149	469
Agosto	196	535
Septiembre	92	304
Total	437	1.308

Tabla 23. Total Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) III Trimestre de 2024

Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 3er Trimestre 2024 Mensajes Ciudadanos				
Tipo Sentimiento	Julio	Agosto	Septiembre	%
Positivas	189	209	84	37%
Negativas	91	113	100	23%
Neutras	189	213	120	40%
Total	469	535	304	100%

Tabla 24. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) III Trimestre 2024 Mensajes Ciudadanos

El asistente virtual Lupita, nuestro chatbot de atención ciudadana, 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.

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

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 **37% de las conversaciones fueron positivas**, el **23% negativas**, y el **40% 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.

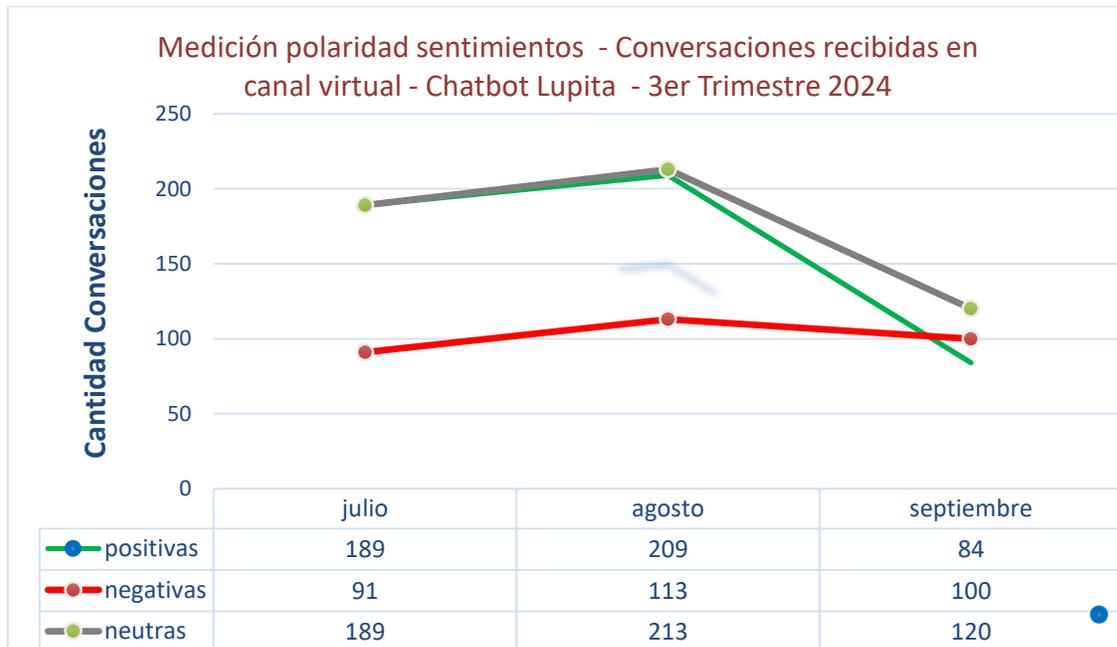


Gráfico 2. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 3er Trimestre 2024

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

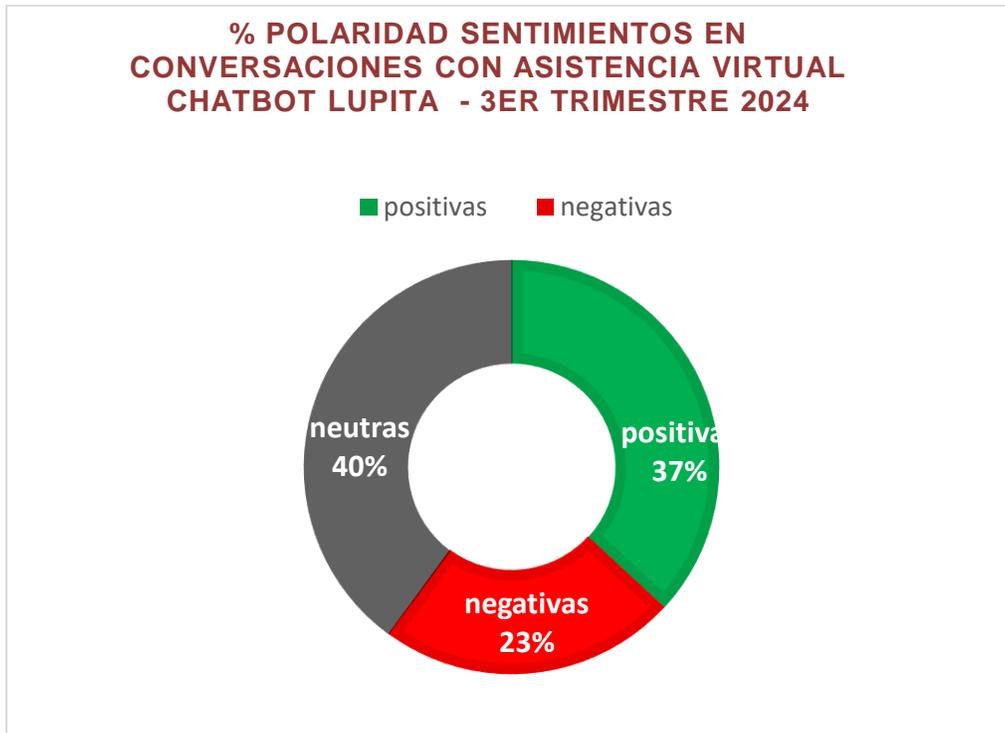


Gráfico 3. Polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita – 3er Trimestre 2024

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

- La confianza se redujo de manera importante, ya que debido a la presencia de sentimientos como desilusión y otros elementos producto de las respuestas no satisfactorias de Lupita, se redujo un poco la confianza en el canal. Esto se debe a la tipología de las preguntas ciudadanas, a medida que se mejora el entrenamiento en inteligencia Artificial, las personas confían realizan preguntas más complejas, sin embargo, aun Lupita no está preparada para preguntas que normalmente puede resolver un asesor, ya que tiene herramientas de consulta y además puede entender un poco mejor las casuísticas.

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

- Se aumento en un 6% en comparación con el periodo anterior los índices de perspectiva negativa, sin embargo, las emociones positivas siguen siendo predominantes y la atención del Chatbot continua en mejoramiento.

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 se mantiene en comparación con el trimestre anterior, en general el uso y apropiación de Lupita está disminuyendo, esperamos que con los futuros cambios al canal la calidad de estas interacciones mejore. El análisis de las emociones expresadas muestra una tendencia general positiva, sin embargo, es importante poner alertas para disminuir el crecimiento de las emociones negativas.

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.

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 en disminución, pasando del 8% en julio al 4% en septiembre.
- La anticipación mantiene una presencia constante, oscilando entre el 4% y el 5%, 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 39% y el 40% de las interacciones, lo que indica que muchas consultas son de naturaleza informativa.

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

Emociones negativas:

- Se observa una disminución en las "otras emociones negativas", pasando del 6% en julio al 4% en junio, lo que es bueno ya que estamos reduciendo inconformidades secundarias en el servicio.
- Por otra parte, es fundamental entender que emociones comúnmente no tan relevantes en periodos anteriores, tuvieron mayor relevancia en el tercer periodo 2024 como lo son el enojo, la desilusión que aumento con un gran diferencial entre julio y septiembre pasando de un 3% a un 16% y la tristeza pasando de un 3% a un 8% al final del trimestre.
- Estos valores son producto de la interacción o altas expectativas de solución del canal Chatbot a preguntas con un alto grado de dificultad y solución en primera interacción

Tendencias generales:

- El canal de chat asesor ha tenido una mejor aceptación por parte de los ciudadanos, ya que muchos tienen inquietudes puntuales que Lupita no puede responder, se está aprovechando esos recursos y preguntas frecuentes para identificar patrones que nos permitan mejorar el canal de agente virtual y adaptarlo a las necesidades ciudadanas.

Se anexan el comportamiento de canal a nivel de satisfacción para cada uno de los meses (julio hasta septiembre 2024).

En esta red de sentimientos se podrá indicar los mensajes analizados que corresponden a las características de la emoción y sentimiento y su distribución general, donde se puede ver que, aunque la confianza ha disminuido, el ciudadano tiene confianza en la información entregada, además que se muestra que la curiosidad es un sentimiento recurrente en todos los periodos evaluados.

Para la oficina de protección al ciudadano OPU es fundamental tener un entendimiento de las necesidades ciudadanas y por tal razón, constantemente busca entender el comportamiento de los mensajes.

Información mes de julio 2024:

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

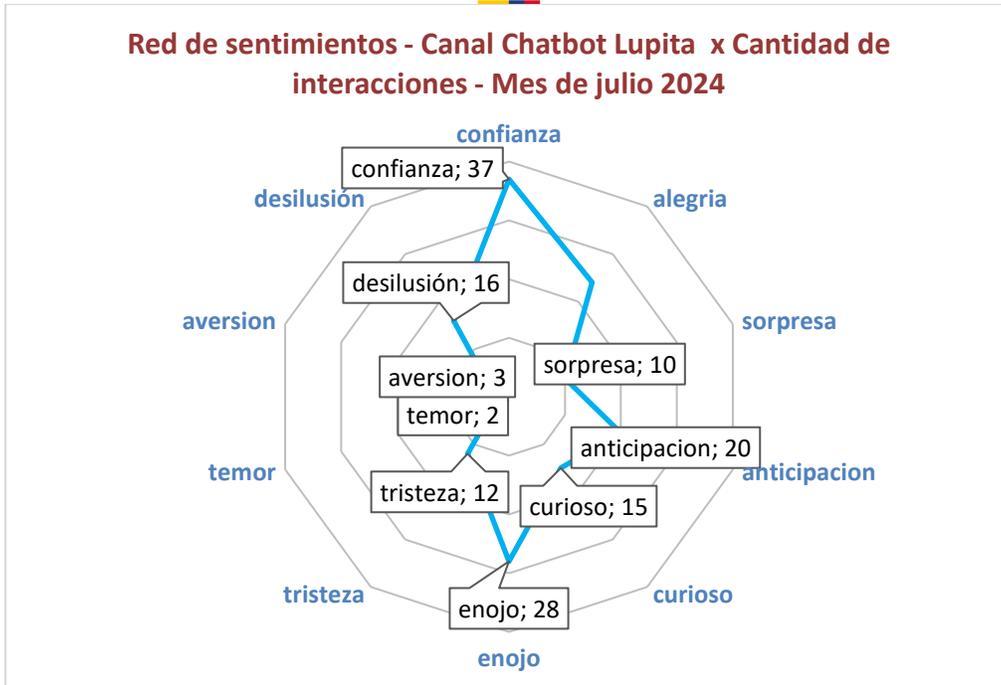


Gráfico 4. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de julio 2024

Información mes de agosto 2024:

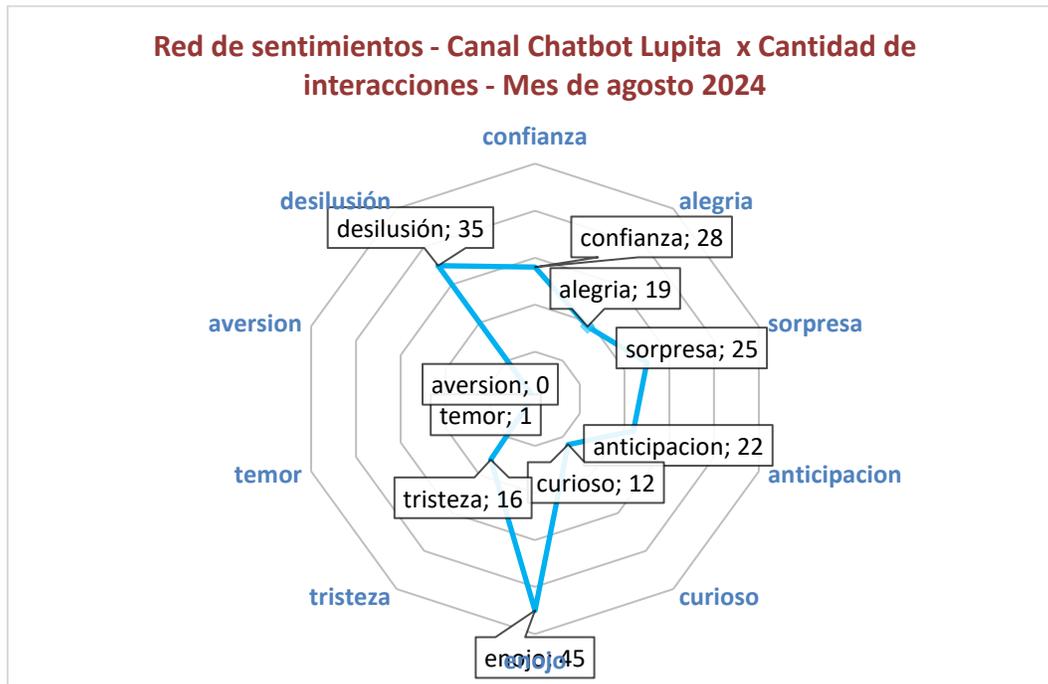


Gráfico 5. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de agosto 2024

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

Información mes de septiembre 2024:

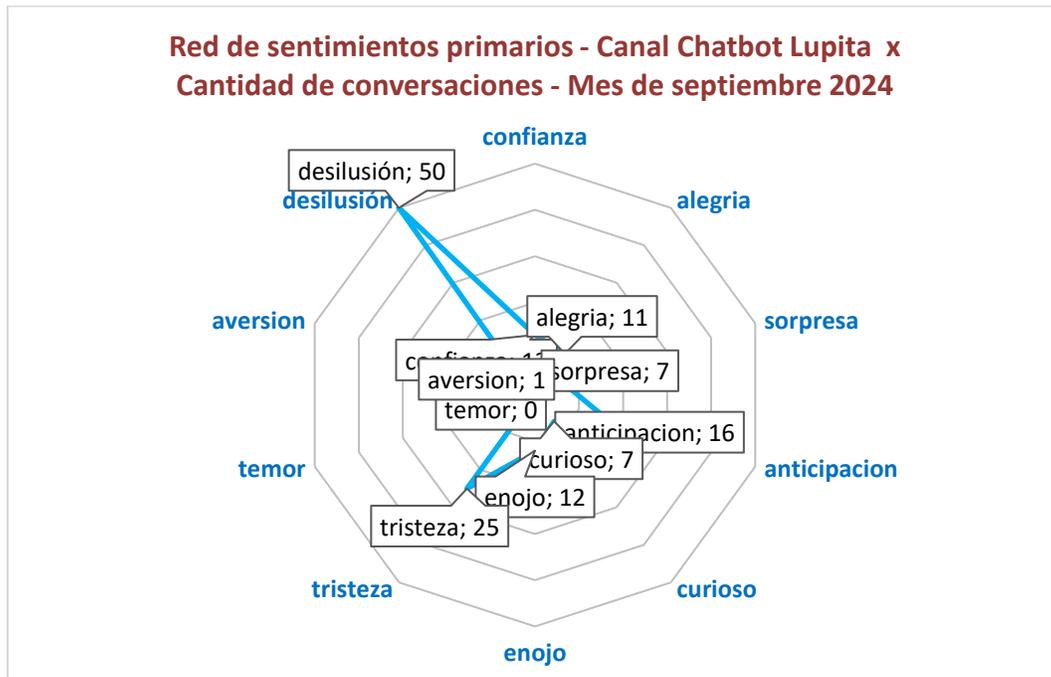


Gráfico 6. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de septiembre 2024

Se concluye que, la ciudadanía busca ser escuchada por los diferentes canales dispuestos para ello y está empezando a tener mayor adopción y participación en los canales de información escritos y redes sociales, ya que estos son más efectivos en minimizar los tiempos de espera y brindan alternativas claras para estar informados y conocer los beneficios y servicios que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a disposición para los trabajadores afiliados y sus beneficiarios. En este caso los servicios de chat con asesor y chatbot son herramientas útiles que los ciudadanos pueden usar a través desde un computador o su dispositivo móvil celular.

6.2 Canal de atención por Chat – Plataforma 3CX

A diferencia del canal de Chatbot y en respuesta a los problemas presentados en la atención telefónica de la entidad, el servicio de Chat con asesores fue el canal con mayor disponibilidad y mejor criterio de satisfacción final al ciudadano, ya que registro un notable crecimiento en el trimestre. Esto fortalece las necesidades de la oficina en mejorar su omnicanalidad con herramientas que garanticen la alta disponibilidad de la información y atención a los ciudadanos.

Luego de analizar la información se pudo determinar que los niveles de satisfacción y calificación positiva aumentaron y se está consolidando como el medio de atención

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

preferido por la ciudadanía, debido a que es de rápida respuesta y además soluciona muchas de las inquietudes complejas.

A continuación, entregamos a conocimiento de la ciudadanía en general el comportamiento del canal para el trimestre comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre 2024:

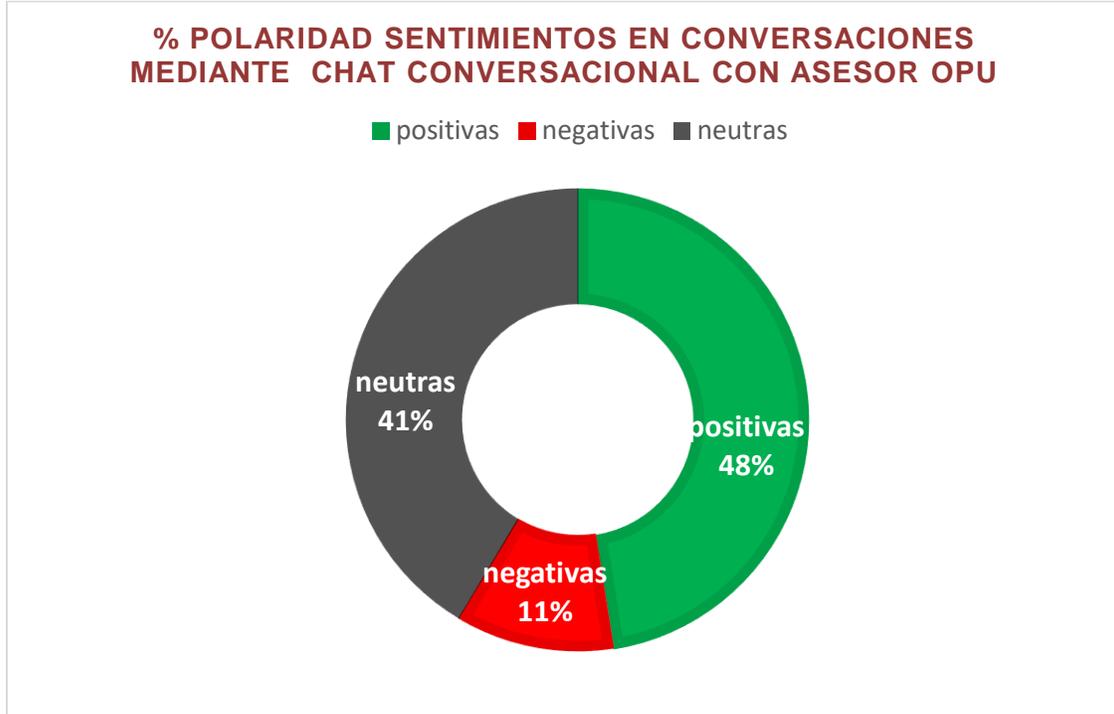


Gráfico 7. Polaridad sentimientos en conversaciones chat – 3er Trimestre 2024

El chat con asesor muestra el aseguramiento de buen servicio y sensaciones positivas en un 48% de las interacciones y solo un 11% de sensaciones negativas, producto de las reclamaciones o quejas que no están relacionadas con el servicio prestado en la atención o la SuperSubsidio. Este sentimiento está más relacionado a las quejas antes las Cajas de Compensación Familiar. Se puede indicar que la etiqueta en la atención está determinada por la neutralidad de las comunicaciones, concentrándose en resolver las necesidades ciudadanas y además manejar el lenguaje claro y enfocado en la buena atención, producto de ello la confianza se vuelve evidente.

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

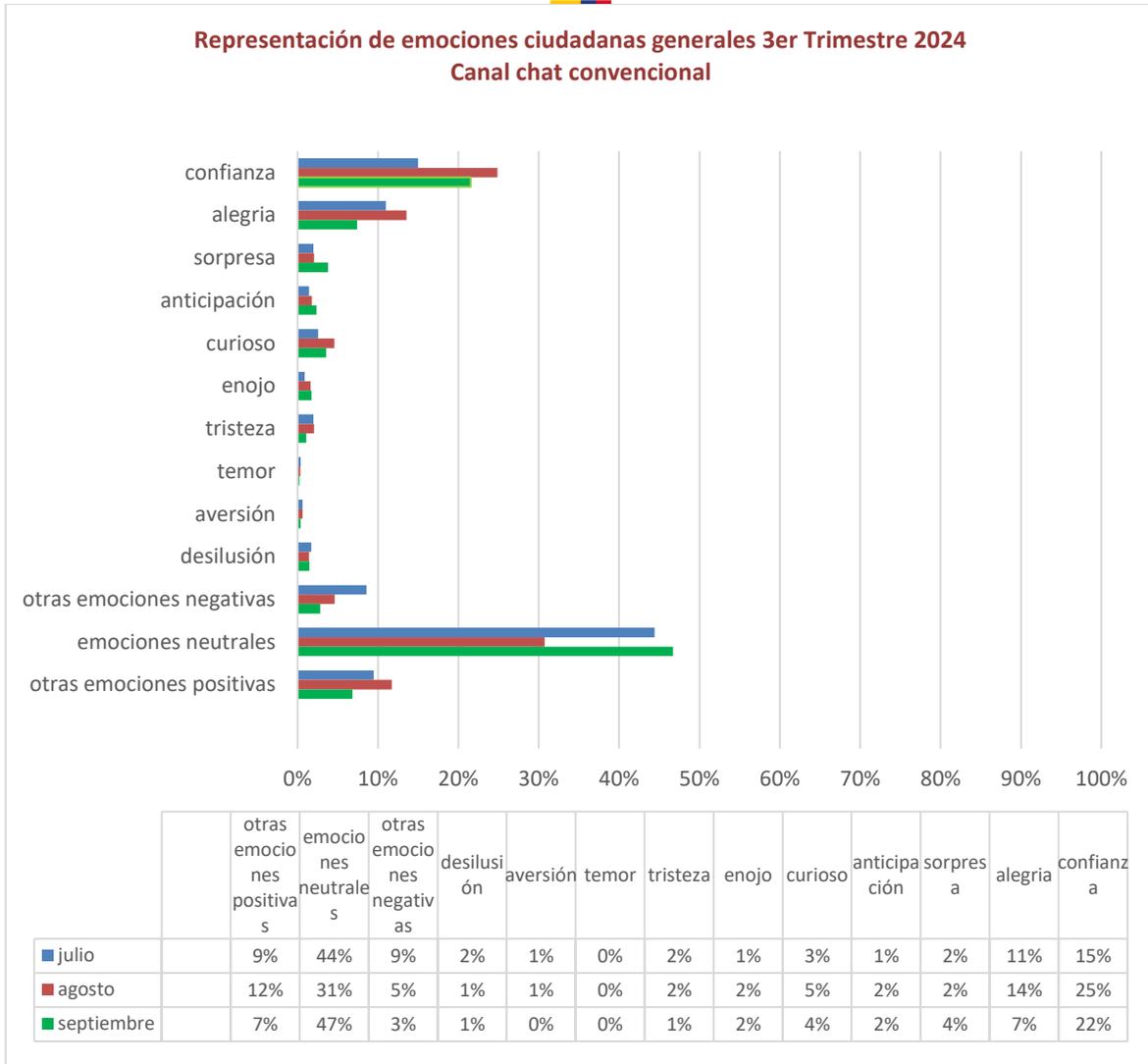


Gráfico 8. Representación de emociones ciudadanas generales 3er Trimestre 2024 Canal chat convencional

Redes de sentimiento expresadas en este periodo en el canal Chat 3CX:

En términos generales, se destaca la confianza que producen los agentes en la ciudadanía al brindar información y también gestionar los casos puntuales. La alegría también se destaca puesto que entendemos que muchos de los casos son para dar seguimiento a las solicitudes o PQRSF y este canal donde se da información actualizadas de los casos reportados y si es el caso se brinda seguimiento.

Información mes de julio 2024:

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

Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de julio 2024

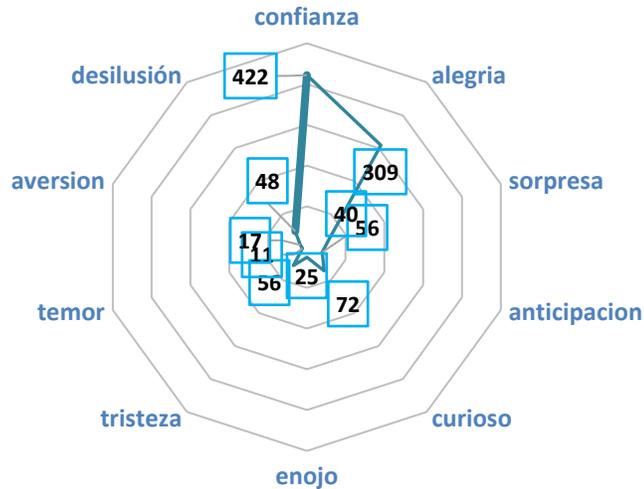


Gráfico 9. Red de sentimientos primarios- Canal Chat x Cantidad de interacciones - Mes de julio 2024

Información red de sentimiento mes de agosto 2024:

Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de agosto 2024

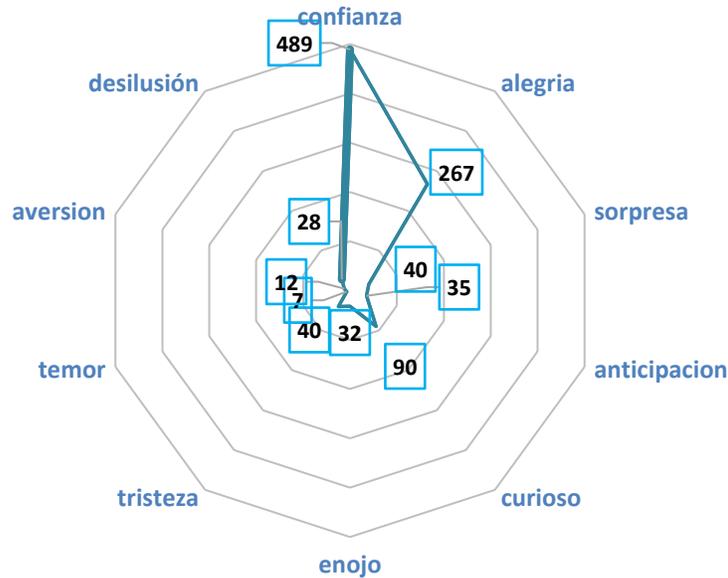


Gráfico 10. Red de sentimientos primarios- Canal Chat x Cantidad de interacciones - Mes de agosto 2024

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

Información red de sentimiento mes de septiembre 2024:

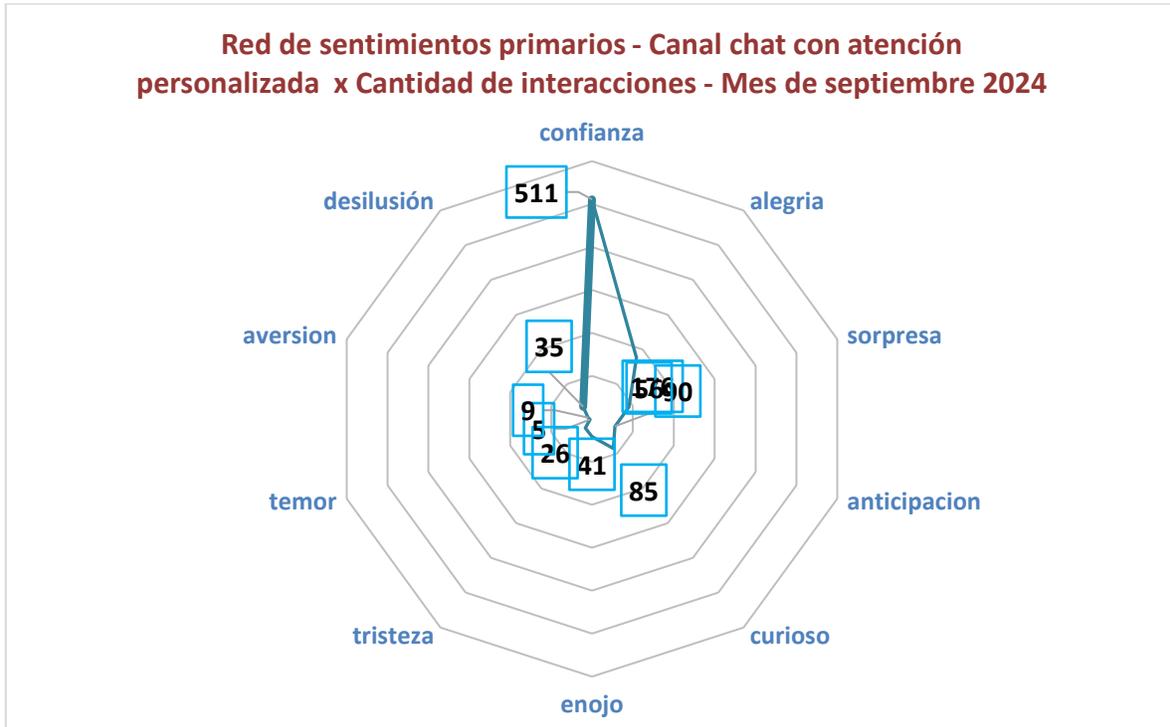


Gráfico 11. Red de sentimientos primarios- Canal Chat x Cantidad de interacciones - Mes de septiembre 2024

Se finaliza el tercer trimestre con un aumento considerable en emociones positivas, indicando que el trabajo realizado por los agentes de atención y servicio está dando resultados y además se hizo notable el refuerzo del canal, compensando las falencias presentadas en otros. Estos comportamientos ciudadanos, están siendo monitoreados para establecer planes de acción y continuar con el mejoramiento del servicio prestado por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

7. Satisfacción Global 2024

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el III 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:

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

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2024									
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	III TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	29	1,94	99,9%	36	2,68	100,0%	47	1,89	94,1%
VIRTUAL	14	0,94	100,0%	11	0,82	100,0%	18	0,72	95,8%
CHAT	112	7,50	99,4%	188	14,02	99,8%	296	11,88	98,7%
TELEFONO	745	49,87	99,5%	510	38,03	99,7%	411	16,49	99,4%
PORTAL GTSS	225	15,06	76,7%	N/A	-	0,0%	42	1,69	84,9%
EVENTOS	N/A	-	0,0%	41	3,06	92,6%	44	1,77	100,0%
EDUCACION INFORMAL	369	24,70	99,2%	555	41,39	99,8%	1634	65,57	99,6%
CHATBOT LUPITA	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%
TOTAL	1494	100	95,06	1341	100	98,73	2492	100	99,09

Tabla 25 Consolidado Encuestas Satisfacción 2024, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, III Trimestre 2024} = [(1,89 * 94,1) + (0,72 * 95,8) + (11,88 * 98,7) + (16,49 * 99,4) + (1,69 * 84,9) + (1,77 * 100) + (65,57 * 99,6)] = \mathbf{99,09}$$

Cordialmente,

LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO
Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo

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

Fecha elaboración: octubre 2024

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

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