



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

## Informe de Satisfacción con Canales de Atención II TRIMESTRE 2023

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](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia



## Contenido

Objetivo General	3
Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar.	3
Definición de las variables a evaluar	4
Canales de Atención	4
Atención Personalizada	5
Atención Telefónica	8
Atención Chat	9
Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:	10
Atención en Ferias y Eventos	11
Educación informal para los grupos de interés	12
Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana	
12	
Visitas a empresas “Educación informal” .....	15
Buzones Tecnológicos	23
Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.....	23
Análisis de Emociones y Sentimientos .....	23
Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales	24
Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita. ....	33
Satisfacción Global 2023.....	43



## **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.

3

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 2023 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 2023**.

## **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.

## **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) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



**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, trámite, solicitud u observaciones en pro de garantizar la atención y correcto procedimiento de los intereses ciudadanos.

### ***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.

### **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 (Personalizado, Telefónico, Chat y Portal Corporativo 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.

### ***Canales de Atención***

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



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.  
<https://www.ssf.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>



Ilustración 1 Canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

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:

### **Atención Personalizada**

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan la atención personalizada 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 2023, se dio atención presencial a **32** ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar a los cuales

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



se les entregó 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.

6

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 2023	Excelente	31	97%	28	88%
	Buena	1	3%	1	3%
	Regular	0	0%	0	0%
	Mala	0	0%	0	0%
	N/R	0	0%	3	9%
	<b>Total</b>	<b>32</b>		<b>32</b>	

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

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad el 97% de los encuestados nos dicen que es excelente mientras que el 3% restante nos indica que es buena, indicando que todos los ciudadanos atendidos tienen una percepción positiva con respecto a la atención en la recepción de la entidad.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad el 88% considera que es excelente mientras que el 3% indica que es buena, el 9% faltante no responde a la pregunta.

### ¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

Para la satisfacción al servicio prestado por el funcionario se consideran las variables de lenguaje usado, 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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



1 de abril a 30 de junio 2023	<b>Excelente</b>	28	88%	27	84%	26	81%	26	81%
	<b>Bueno</b>	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%
	<b>Regular</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>N/R</b>	3	9%	4	13%	5	16%	5	16%
	<b>Total</b>	<b>32</b>			<b>32</b>			<b>32</b>	

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

En la valoración de lenguaje el 88% de las personas atendidas personalmente consideran que es excelente mientras que el 3% considera que es bueno y el 9% no responde a la pregunta.

En la amabilidad el 84% responde a la pregunta generada, mientras que el 3% considera que es bueno y el 13% se abstiene de responder si el funcionario fue amable, al momento de atenderle.

El 81% de las personas que fueron atendidas considera que se le da respuesta en la orientación que recibe de manera presencial mientras que el 3% considera que es bueno y el 16% no responde, esto debido que el funcionario solicito generar la PQRSF para requerirle respuesta a la caja de compensación implicada en el caso.

Solo el 81% de los encuestados están satisfechos por el servicio prestado por los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario mientras que el 3% considera que se le brinda una buena atención y el 16% restante no responde a la pregunta formulada.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de abril a 30 de junio 2023	Calificación	Cantidad	%
	<b>SI</b>	22	69%
	<b>NO</b>	7	22%
	<b>N/R</b>	3	9%
	<b>Total</b>	<b>32</b>	

Tabla 3. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Al momento de validar la afiliación de la caja de compensación familiar solo el 69% de los encuestados indica estar afiliado alguna caja de compensación, mientras que el 22% no está afiliado, solo el 9% de las personas atendidas no responde la pregunta.



## 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?

8

Para el II trimestre de 2023, se realizaron 880 encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 21% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

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 2023	<b>5 excelente</b>	852	97%	864	98%	867	99%
	<b>4 bueno</b>	28	3%	16	2%	13	1%
	<b>3 regular</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>2 malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>1 deficiente</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100%</b>	<b>880</b>	<b>100%</b>	<b>880</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. 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% de los encuestados calificaron con excelente, 2% dieron calificación de buena, en este trimestre no se recibieron calificaciones regulares, malas ni deficientes, por lo tanto, se evidencia que la atención en los canales está siendo muy buena para los ciudadanos.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## 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 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 2023, se realizaron 48 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:

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 2023	<b>5 excelente</b>	45	94%	44	92%	45	94%
	<b>4 bueno</b>	1	2%	3	6%	2	4%
	<b>3 regular</b>	2	4%	1	2%	1	2%
	<b>2 malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>1 deficiente</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. 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 93% de los encuestados calificaron con excelente, el 4% dieron calificación de buena, y el 3% dieron calificación regular en este trimestre no se recibieron calificaciones malas ni deficientes, por lo tanto, se evidencia que la atención en los canales está siendo muy buena para los ciudadanos.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



### **Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:**

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía un enlace de la encuesta de satisfacción al correo electrónico del peticionario, en caso de considerarla pertinente, el ciudadano la diligencia y la reenvía, las preguntas de esta encuesta son las siguientes:

10

1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2) ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja petición, reclamo, sugerencia y/o felicitación?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

3) ¿Califique el proceso de su petición, queja, reclamo, sugerencia y /o felicitación?, así:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el II trimestre del 2023, se remitieron un total de **1771 solicitudes** de evaluación a través del aplicativo corporativo E-signa, dirigidas a los correos registrados por la ciudadanía, del total enviado, únicamente se diligenciaron el **12%** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje corresponde a **205 ciudadanos** que brindaron su opinión a la encuesta.

Para el II trimestre del año 2023, los resultados fueron los siguientes:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



Meses y Ponderación	¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?		¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?		Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio 2023	Excelente	103	50%	102	50%	105	51%
	Buena	63	31%	61	30%	44	21%
	Regular	17	8%	16	8%	22	11%
	Mala	16	8%	19	9%	29	14%
	No responde	6	3%	7	3%	5	2%
	<b>Total</b>	<b>205</b>		<b>205</b>		<b>205</b>	

Tabla 6 Resultado calificación PQRSF en la plataforma E-signa, elaboración propia, fuente E-signa.

En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo E-signa representa en promedio para este trimestre un **52%** de satisfacción Excelente y en un **28%** Buena.

Es importante resaltar que la ciudadanía interpone peticiones sobre temas que exceden los alcances tanto de la Superintendencia del Subsidio Familiar, como temas que requieren de la justicia ordinaria, civil o laboral y aunque se informa, explica y justifican las respuestas de cada caso y se orienta sobre el proceder, de igual manera no se sienten conformes con la respuesta brindada.

Asimismo, la ciudadanía espera que la Superintendencia actúe sin hacer parte a las Cajas de Compensación Familiar, pasando por alto el debido proceso y finalmente, los recursos y programas son suministradas por estas corporaciones, la Oficina de Protección al Usuario está en el deber de conocer las perspectivas de las partes y emitir una respuesta posterior al conocer las mismas.

Por otra parte, continúan llegando la respuesta a los ciudadanos como correos spam y a pesar de los avisos y de la información en los canales, los ciudadanos aún informan que no pueden visualizar sus respuestas, sin embargo, para se debe ejecutar un plan de acción, para confirmar recepción de la respuesta, así mismo poder tener una nueva calificación y que el ciudadano quede conforme con la respuesta emitida.

### Atención en Ferias y Eventos

En el II trimestre del 2023 la Oficina de Protección al Usuario no recibió invitación para asistir a ferias por parte de entidades externas, y, en las ferias y eventos realizados desde la oficina no se efectuó medición de satisfacción.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## 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

12

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 2023 se recibieron 4366 encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas por curso así:

Cajas de compensacion familiar									
Meses y ponderacion	Calificación	En general, cómo califica el Módulo de Cajas de Compensación Familiar		Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender la conformación de una Caja de Compensación Familiar		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de abril a 30 de junio de 2023	Excelente	503	79%	504	79%	497	78%	505	79%
	Bueno	131	20%	125	20%	134	21%	129	20%
	Regular	6	1%	11	2%	8	1%	6	1%
	Malo	0	0	0	0%	1	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Resultado calificación curso virtual modulo caja de compensación familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



Conociendo la Cultura Sorda							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	453	85%	445	84%	443	83%
	Bueno	76	14%	85	16%	86	16%
	Regular	2	0%	2	0%	2	0%
	Malo	1	0%	0	0%	1	0%
	<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

El Subsidio Familiar							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el curso virtual sobre EL SUBSIDIO FAMILIAR		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	494	84%	488	83%	497	85%
	Bueno	89	15%	93	16%	85	15%
	Regular	3	1%	5	1%	4	1%
	Malo	0	0	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

Tabla 9 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Taller Habilidades Comunicativas Lengua de Señas Colombiana		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	450	87%	452	87%	451	87%
	Bueno	63	12%	61	12%	62	12%
	Regular	4	1%	4	1%	4	1%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

Tabla 10 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Participación Ciudadana									
Meses y ponderación		En general, cómo califica el curso virtual de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar		Los contenidos del curso ha sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de abril a 30 de junio de 2023	<b>Excelente</b>	435	86%	431	85%	435	86%	438	87%
	<b>Bueno</b>	67	13%	74	15%	70	14%	66	13%
	<b>Regular</b>	4	1%	1	0%	1	0%	2	0%
	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema Subsidio Familiar							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Sistema del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de abril a 30 de junio de 2023	<b>Excelente</b>	476	84%	476	84%	478	84%
	<b>Bueno</b>	89	16%	91	16%	88	15%
	<b>Regular</b>	3	1%	1	0%	2	0%
	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>

Tabla 12 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Subsidio Familiar Vivienda							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Módulo Subsidio Familiar de Vivienda		Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el Subsidio Familiar de Vivienda	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
	<b>Excelente</b>	428	75%	424	75%	425	75%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



1 de abril a 30 de junio de 2023	<b>Bueno</b>	76	13%	80	14%	80	14%
	<b>Regular</b>	4	1%	4	1%	3	1%
	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>

Tabla 13 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Superintendencia del Subsidio Familiar							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar	
1 de abril a 30 de junio de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>Excelente</b>	424	75%	415	73%	423	74%
	<b>Bueno</b>	81	14%	91	16%	81	14%
	<b>Regular</b>	4	1%	3	1%	5	1%
	<b>Malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>

Tabla 14 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda 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, se realiza encuesta de satisfacción con las siguientes preguntas:

- 1) El lenguaje usado transmitió de manera clara y simple la información
- 2) Los facilitadores fueron amables
- 3) Los facilitadores tenían dominio del tema
- 4) Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes

Para el segundo trimestre de 2023 se programó en coordinación con la caja de compensación familiar visitas a empresas en el departamento de Chocó, en los municipios de Quibdó, Istmina y Tado. Atendiendo a 866 trabajadores pertenecientes a las categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar, en cada una de las charlas se realizaron encuestas aleatorias de los cuales fueron encuestados 240 trabajadores.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



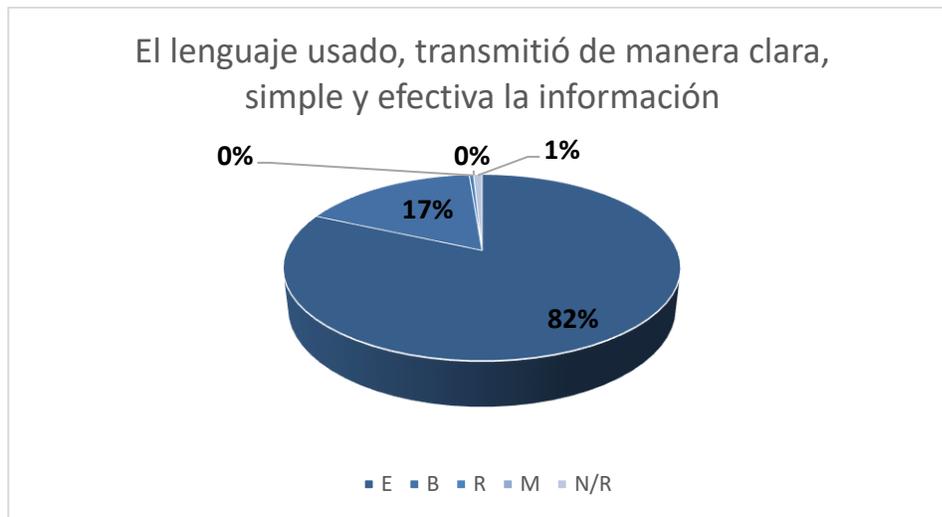


Gráfico 1 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2022, elaboración propia.

El 82% de los encuestados considera que el lenguaje empleado por los facilitadores es claro simple lo que permite que la transferencia de conocimiento sea efectiva., el 17% considera que es buena y el 1% se abstiene de responder a la pregunta.

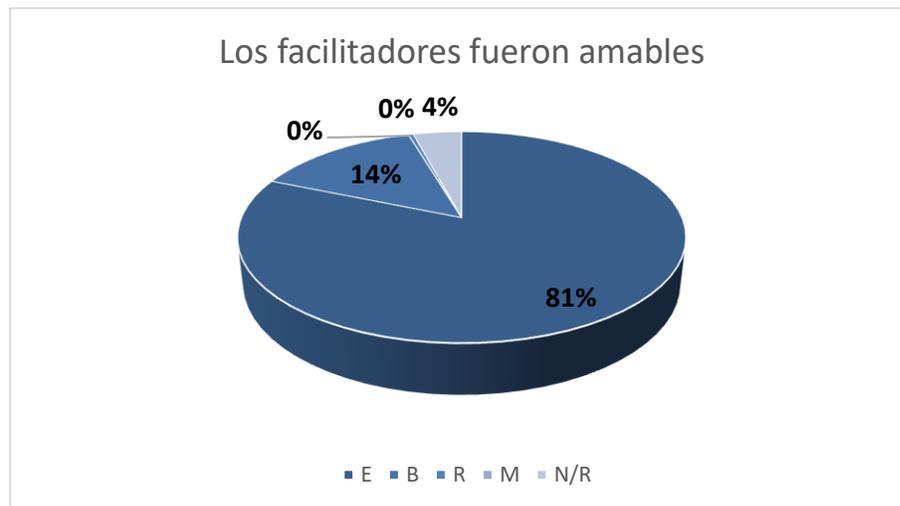


Gráfico 2 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

Se obtiene como resultado que los facilitadores son amables al momento de impartir la charla, viéndose representado en 95%, que corresponde a excelente y buena, y el 4% se abstiene de responder a la pregunta.



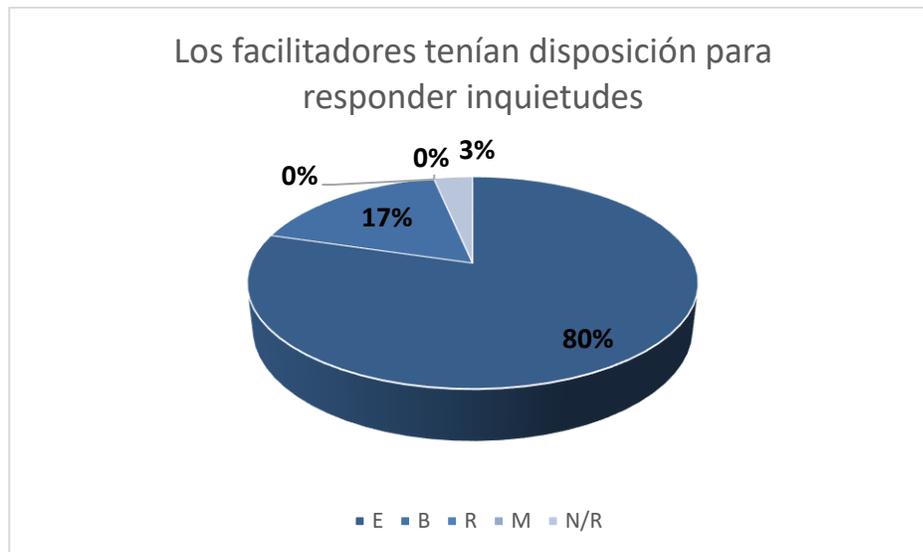


Gráfico 3 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

En temas de respuesta a las consultas formuladas el 80% de los trabajadores encuestados considera que se le da respuesta a su consulta, mientras que el 17% señala como buena la respuesta a las consultas y el 3% se abstiene de responder a la pregunta.

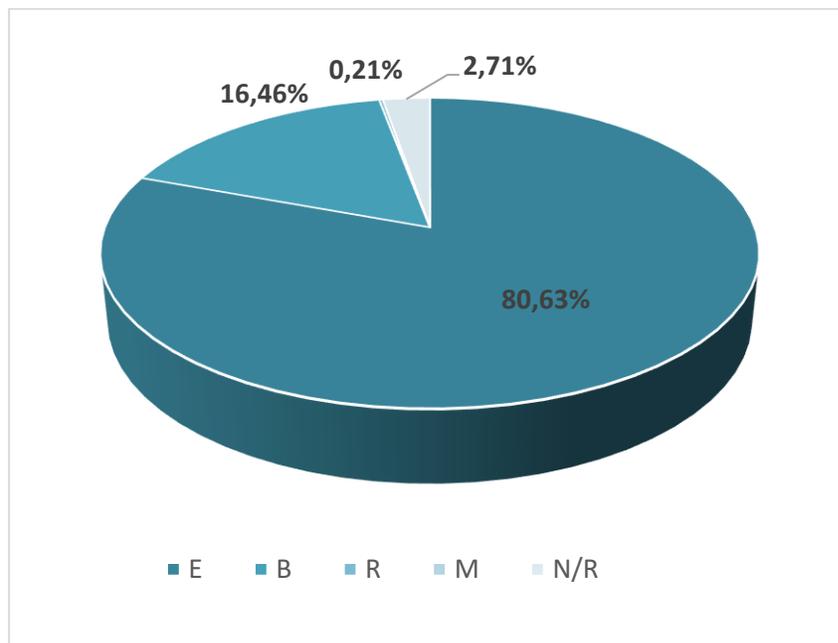


Gráfico 4 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.



El 97,08% se encuentra satisfecho con la actividad de educación informal que proporciona la oficina de protección al usuario, mientras que el 0,21% no lo percibe de la misma manera, y un 2,71% se abstiene de responder la encuesta.

Como conclusión durante la actividad se evidenció que se ha disminuido la abstinencia al responder la encuesta, esto de acuerdo a los cambios, sin embargo, se visualiza como oportunidad de mejora utilizar otros mecanismos, para que sea más fácil de comprender.

18

De otra parte, se aplicaron encuestas de satisfacción a 25 de las empresas visitas en el departamento del Chocó, municipios de Quibdó, Istmina, y Tado.

Se evidenció que únicamente el 32% de las empresas conocen la Superintendencia del Subsidio Familiar, mientras que un 64% no conocen la Entidad y un 4,0 se abstiene de responder esta pregunta.

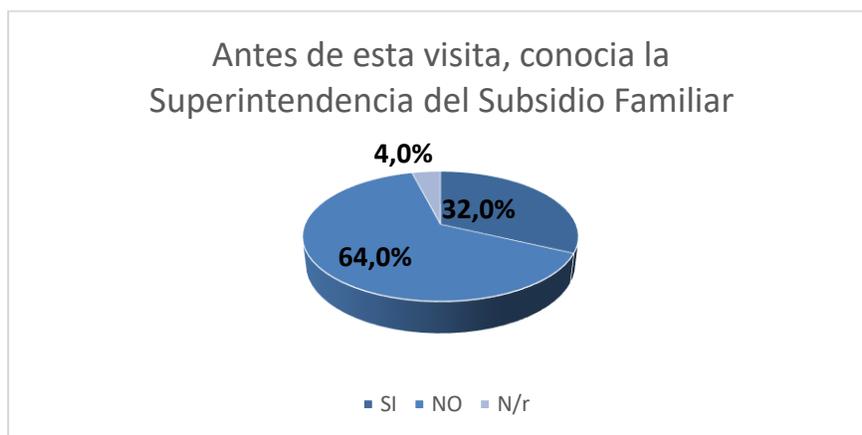
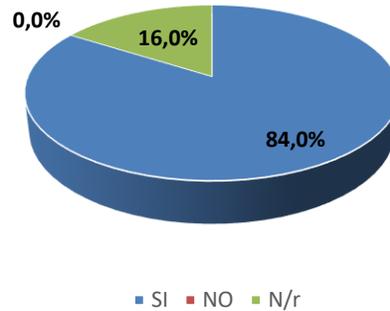


Gráfico 5 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

De otra parte, el 84% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente, y se abstienen de responder la pregunta un 16%, para ello se promoverá en la charla el diligenciamiento de la misma por parte de las empresas.



Considera que la actividad realizada brindó información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad



19

Gráfico 6 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

En lo que concierne al tiempo de duración de la actividad de educación informal, el 100% de las empresas considera que este fue apropiado.

La duración de la actividad de educación informal fue apropiada

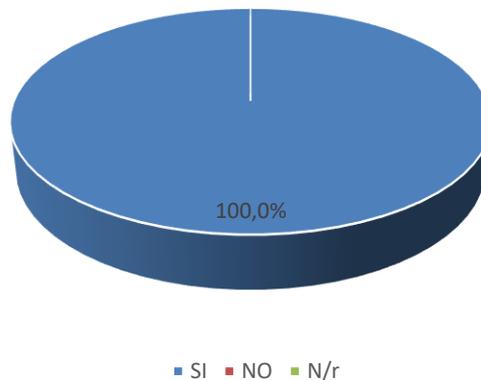


Gráfico 7 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



En la satisfacción general, se obtiene una calificación del 4,88 de las empresas que se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.

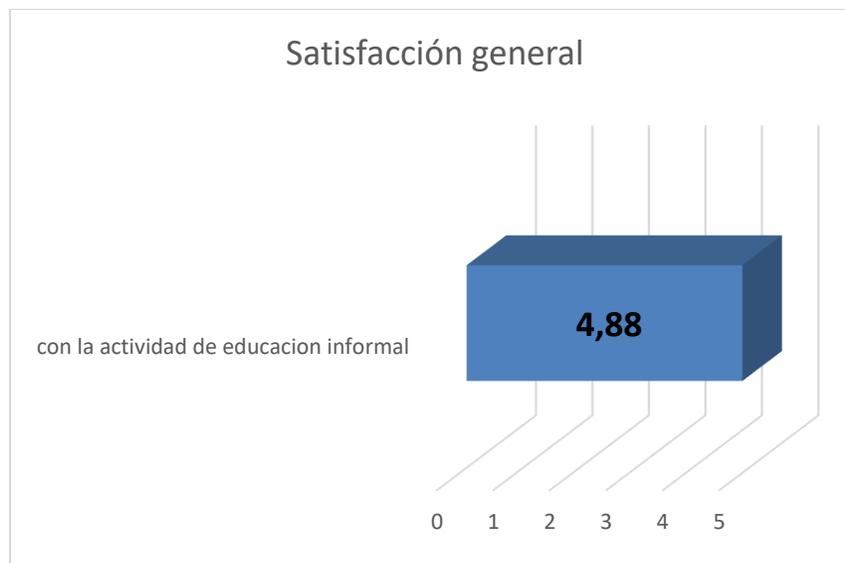


Gráfico 9 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

De otra parte, la Oficina de Protección al Usuario para el segundo trimestre del 2023, visitó el departamento de la Guajira, - Riohacha, junto con los municipios de Maicao, Dibulla, Manaure y Uribía.

En la actividad de educación informal, la Oficina de Protección al Usuario aplicó encuestas de satisfacción a 15 de las empresas visitadas.

Se obtiene como resultado de las encuestas de satisfacción a las empresas, en la primera pregunta, que un 44% conocen la Superintendencia del Subsidio Familiar a diferencia de un 16% que no conocían la Entidad.



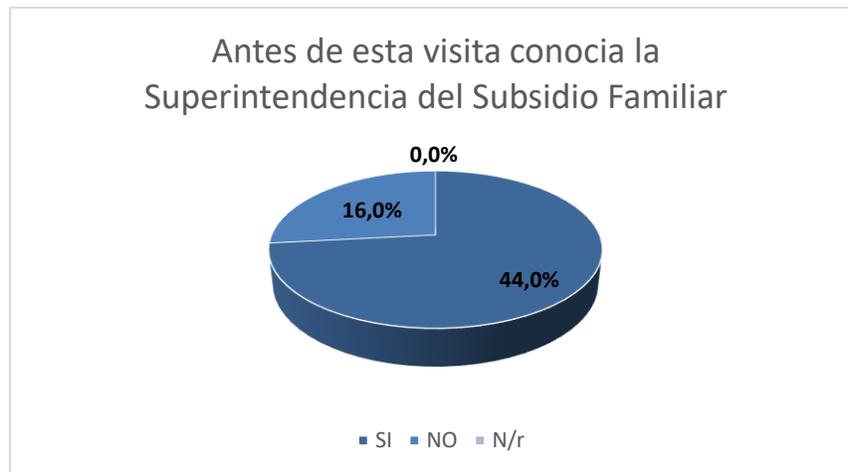


Gráfico 10 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

En la segunda pregunta de la encuesta de satisfacción a las empresas, se obtuvo un 48% donde las empresas encuestadas manifiestan que la información proporcionada es suficiente, y se abstienen de contestar un 12%, siendo importante para la Oficina de Protección al Usuario, invitar en la charla al empleador para que diligencie la totalidad de la encuesta.

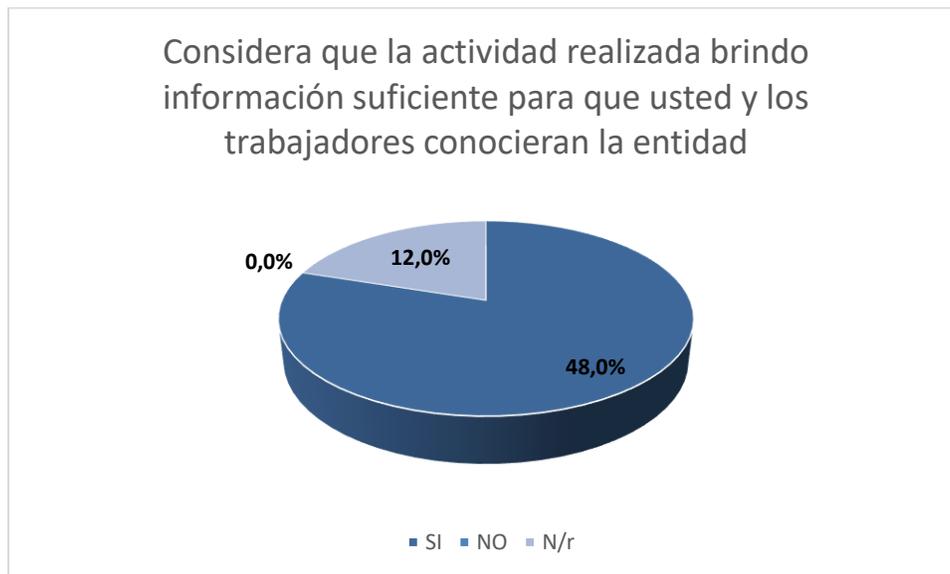


Gráfico 11 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

En lo que concierne a la duración de la actividad de educación informal, el 100% de las empresas se encuentran satisfechas.



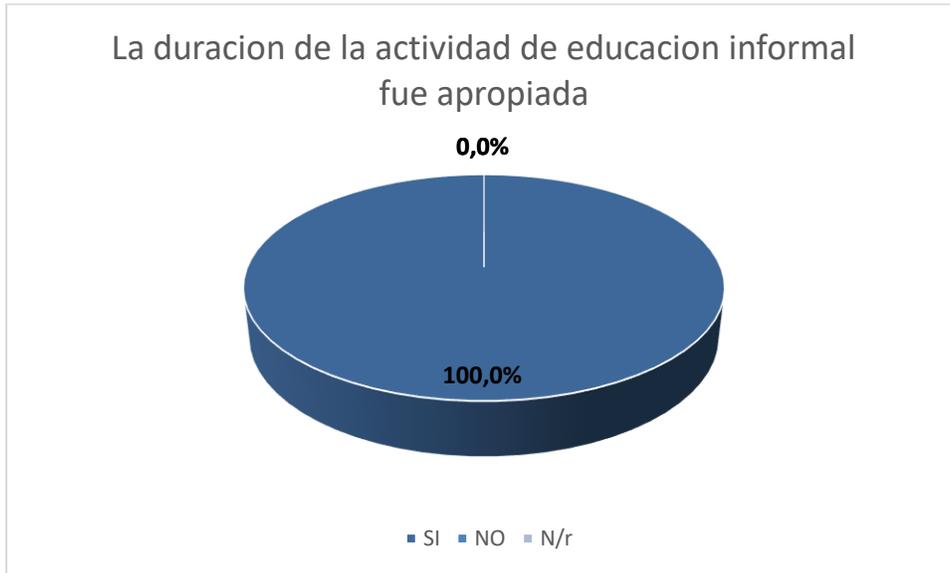


Gráfico 12 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.

En la satisfacción general, se obtiene una calificación del 4,8 de las empresas que se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.

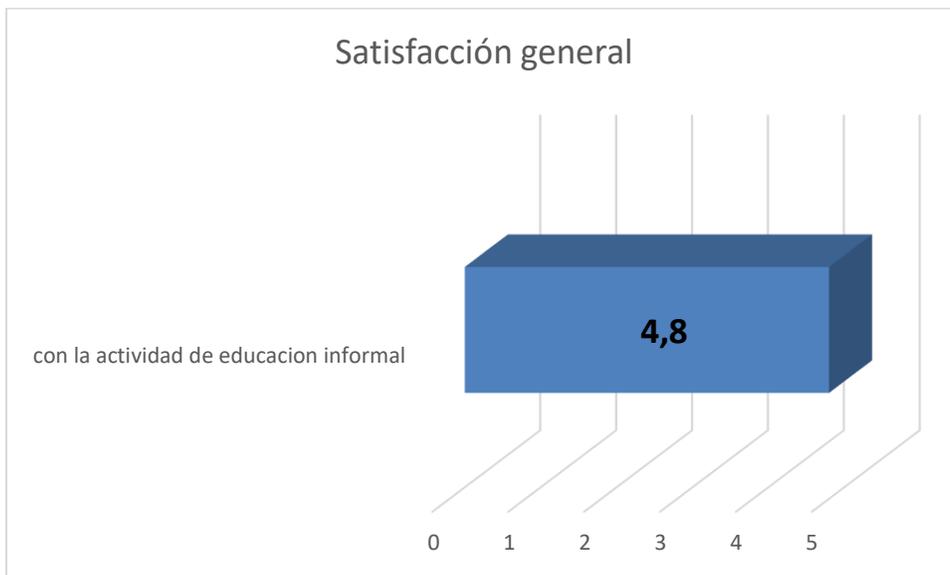


Gráfico 13 Encuestas aplicadas durante las visitas II Trimestre 2023, elaboración propia.



## **Buzones Tecnológicos**

Para el II trimestre del 2023 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos, debido a que se está realizando 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.

23

## **Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube**

Durante el II trimestre de 2023 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).

## **Análisis de Emociones y Sentimientos**

La Oficina de Protección al Ciudadano de manera concurrente adelanta análisis sobre las interacciones de los ciudadanos que acuden a la Superintendencia del Subsidio Familiar en busca de información, asesoramiento y gestión relacionados a inquietudes y solicitudes sobre el sistema del subsidio familiar, sus beneficios y servicios en pro de contribuir a resolver las necesidades de la comunidad y sus trabajadores, garantizando el bienestar de las familias.

En este sentido, se realizan actividades de análisis de datos que aportan un valor significativo para identificar y analizar dichas interacciones. Esto se logra midiendo el uso y la efectividad de los canales de comunicación disponibles, como el chatbot Lupita y el chat convencional. Es crucial comprender cómo los ciudadanos se expresan por escrito a través de estos chats, ya que esta información se convierte en una valiosa fuente de datos que nos permite identificar necesidades de información, inquietudes generales sobre el sistema de subsidio familiar, quejas y reclamos dirigidos a las cajas de compensación, así como evaluar la calidad de los servicios y la adecuación de las respuestas a las solicitudes. Todo esto se traduce en la satisfacción de los ciudadanos, a través del análisis de los sentimientos y opiniones expresados.

Con esta iniciativa, buscamos mejorar constantemente la calidad de la atención, asegurando respuestas oportunas y adecuadas a las necesidades de los ciudadanos. Además, nos enfocamos en fortalecer la comunicación bidireccional y en establecer una conexión más efectiva con la ciudadanía, siempre orientados a garantizar su satisfacción y bienestar.

En este análisis de sentimientos, se aplican técnicas de Inteligencia Artificial (IA) que permiten realizar predicciones sobre los sentimientos humanos mediante el uso de patrones. Estas técnicas se basan en el apoyo metodológico de algoritmos de Machine Learning (ML) y modelos de procesamiento de lenguaje natural (NLP), los cuales permiten comprender y analizar el lenguaje

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



humano. En este contexto, se utiliza la teoría de la Rueda de Emociones de Robert Plutchik, la cual identifica 8 emociones básicas, como alegría, confianza, temor, sorpresa, tristeza, aversión, enojo, curiosidad, desilusión y anticipación. La aplicación de la teoría de la Rueda de Emociones permite categorizar y etiquetar las emociones presentes en los textos analizados.

Además, se incorporan conceptos que combinan modelos de clasificación y etiquetado de emociones, como la teoría de Evaluación Afectiva (AVT). Esta teoría sostiene que las emociones son el resultado de la mezcla de relevancia y expectativas. Al considerar la AVT en el análisis de sentimientos, se enriquece la comprensión de las emociones expresadas en los textos.

En la práctica, estas técnicas y teorías mejoran la precisión y la capacidad de comprensión de los sentimientos en diferentes tipos de datos, para este caso en concreto los mensajes expresados en las sesiones de chat con la Supersubsidio.

Es importante destacar que el uso de estas técnicas y teorías en el análisis de sentimientos está respaldado por investigaciones y estudios específicos en el campo de la IA y la psicología emocional.

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 2do trimestre, periodo comprendido entre abril 1 y junio 30 de 2023, se analizaron los 8.984 mensajes en el asistente virtual Chatbot Lupita y los 3.526 mensajes en chat corporativo con atención personalizada, con un total de 12.450 interacciones ciudadanas en los canales Supersubsidio con servicio chat.

### Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales.

Horario de atención: Lunes a Viernes 7 a.m. hasta 4 p.m. – Sábado de 8 a.m. hasta 12 m.

Valores generales	Abril	Mayo	Junio
<b>Máximo en un hilo</b>	24 mensajes	31 mensajes	41 mensajes
<b>Mínimo en un hilo</b>	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
<b>Promedio mensajes x sesión de chat</b>	5.41	6.17	6.44

Tabla 14 Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal chat con asesor (persona) elaboración propia,



Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes escritos por los ciudadanos
<b>Abril</b>	184	996
<b>Mayo</b>	171	1093
<b>Junio</b>	223	1437
<b>Total</b>	<b>578</b>	<b>3526</b>

Tabla 15 Total, Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 2do Trimestre de elaboración propia,

Con esta cantidad de mensajes y conversaciones se realizó un procesamiento de la información utilizando algoritmos de clasificación y predicción, que luego de hacer su respectivo entrenamiento e implementación arrojaron los siguientes resultados:

Tipo Sentimiento	Abril	Mayo	Junio	%
Positivas	508	540	616	47.19%
Negativas	107	113	191	11.66%
Neutras	381	440	630	41.15%
<b>Total</b>	<b>996</b>	<b>1093</b>	<b>1437</b>	<b>100%</b>

Tabla 16 Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 2do Trimestre 2023 elaboración propia,

Ver gráficas de comportamiento trimestre (abril a junio 2023):

- Seguimiento mes a mes sobre el comportamiento de cada polaridad (positivo, negativo y neutral)
- % total del trimestre en polaridad de mensajes e interacciones recibidas.



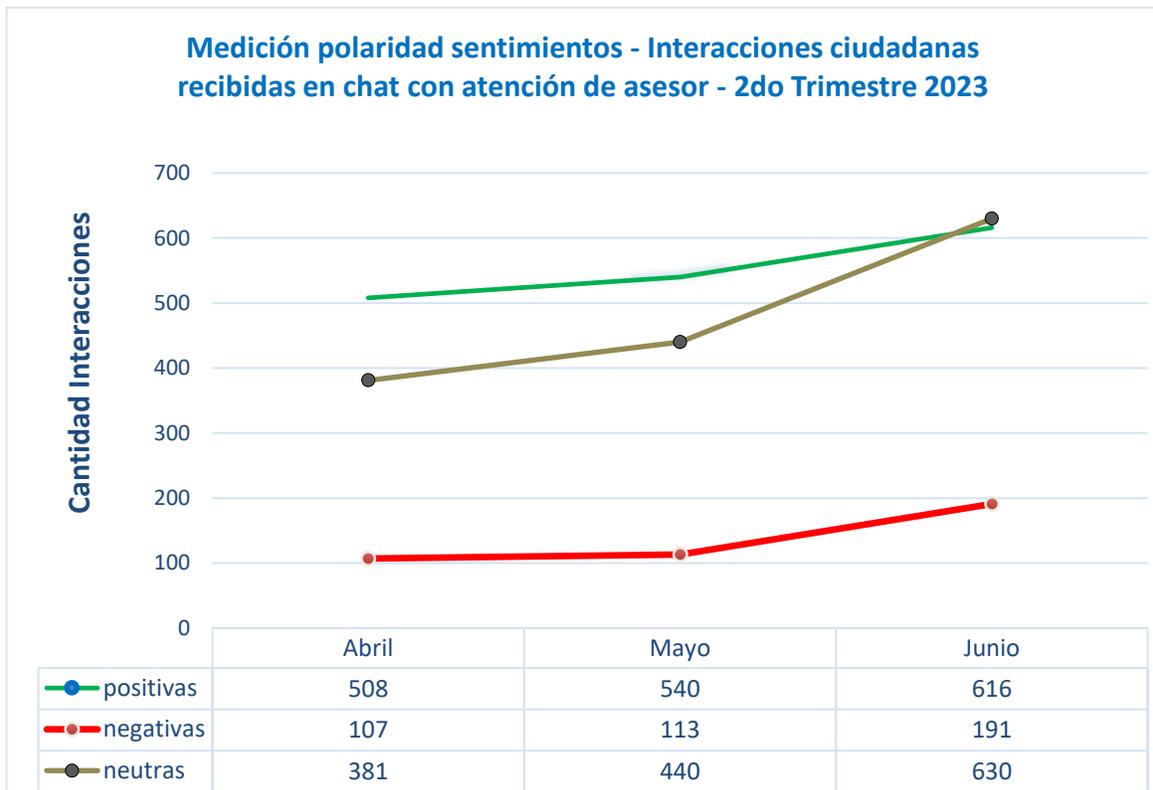


Gráfico 14 Medición polaridad sentimientos - Interacciones ciudadanas recibidas en chat con atención de asesor - 2do Trimestre 2023, elaboración propia.



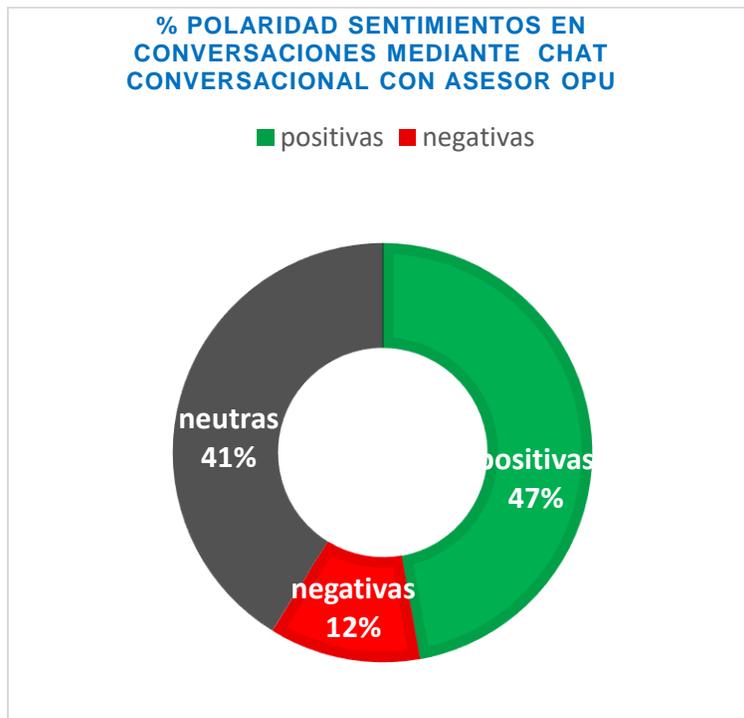


Gráfico 15 % polaridad sentimientos en conversaciones mediante chat conversacional con asesor OPU, elaboración propia.

Basado en los datos proporcionados por las tablas y gráficas anteriores, se destaca un aumento significativo en las interacciones y comunicaciones por parte de los ciudadanos. Este comportamiento es el resultado de una creciente demanda de información por parte de la comunidad, esto se refleja en el tráfico del sitio web oficial de la Superintendencia del Subsidio Familiar (<https://ssf.gov.co>). Para el segundo trimestre de 2023 (abril 1 hasta junio 30), el portal web registró un promedio de **152,961 usuarios**, de los cuales el **96%** (147,514) fueron usuarios nuevos. Este incremento se debe en gran medida a las campañas de divulgación y promoción de los servicios dirigidas a la ciudadanía y la visita de algunas entidades gubernamentales a regiones como la Guajira.

Este aumento en el uso del portal corporativo abre la oportunidad de utilizar los canales de atención al ciudadano, como el chat personalizado y el asistente virtual (chatbot). Durante el trimestre, se registró un porcentaje de rebote (portal oficial SSF hasta servicios chat) del 2% alusivo a las 3,747 sesiones de chat, de las cuales el 15% corresponden al uso del chat personalizado con asesor de servicio OPU durante el horario de atención al público (L-V 7 AM – 4 PM y sábados 8 AM a 12 M). Cabe destacar que los tiempos de espera mínimos y la asesoría basada en la calidad y satisfacción de los usuarios son factores importantes para lograr una experiencia de servicio positiva la cual se puede reflejar con un **47%** de los mensajes ciudadanos.



Durante la atención personalizada, los agentes de servicio utilizan un lenguaje claro e inclusivo, fomentando una mejor comprensión bidireccional. El trato cordial y amable, así como el uso de una comunicación asertiva y protocolos de atención neutrales, garantizan una atención de calidad. Por esta razón, el porcentaje de mensajes neutrales (**41% de las interacciones**) por parte de los ciudadanos está vinculado a las conversaciones dirigidas por los agentes de servicio, con el objetivo de ser eficaces y precisos en la respuesta a las necesidades e inquietudes de los usuarios a través del correcto perfilamiento con preguntas clave y respuestas que permiten conocer datos de relevancia para garantizar una mejor gestión.

Ahora bien, con el panorama claro de las interacciones neutrales, este análisis se enfoca en identificar las emociones presentes para comprender mejor las labores de atención a los ciudadanos y las sensaciones y/o percepciones relacionadas con la garantía de los derechos de los trabajadores y sus familias, motivo por el cual ahondaremos en reconocer las virtudes y falencias en la atención a la comunidad por medio del chat convencional.

Este análisis usa como fuente de clasificación de las emociones, para ello se utiliza como instrumento de medición la identificación de las emociones primarias según la rueda de plutchick, donde se dividen de la siguiente manera: alegría, confianza, miedo, sorpresa, tristeza, aversión, enojo y anticipación. Estas emociones son segmentadas según su polaridad positiva o negativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se analizaron los textos de 3.526 mensajes, para ello, se utilizó un clasificador de sentimientos y/o lexicón para que a través de técnicas de análisis de datos e IA (inteligencia artificial), los mensajes ciudadanos sean asociados a una emoción básica y posteriormente se hacen algunas predicciones que califican y categorizan mediante la implementación procesamiento de lenguaje natural (NLP) arrojando los siguientes resultados:

*Ver gráfica: clasificación de emociones para chat convencional*



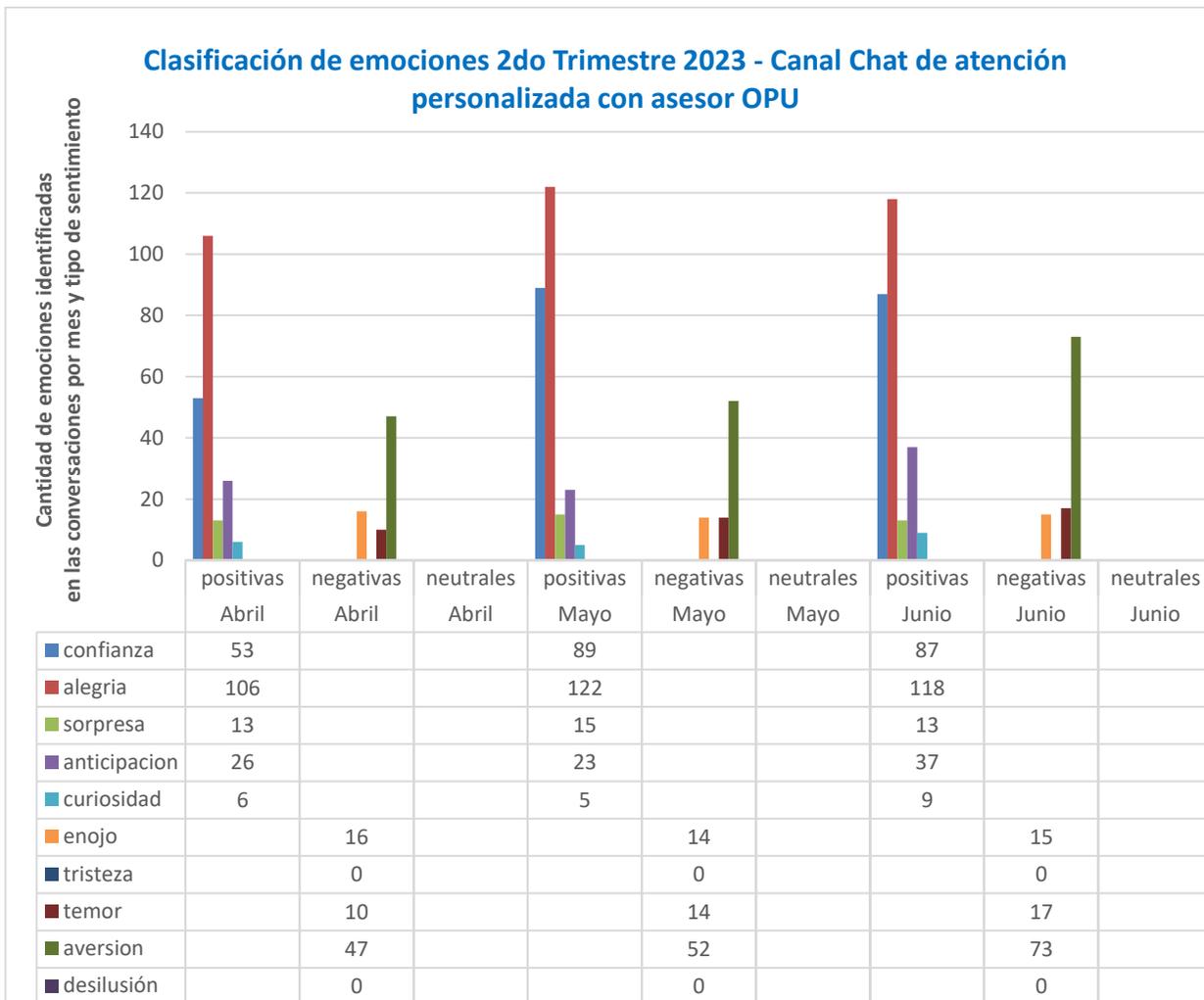


Gráfico 16 Clasificación de emociones 2do Trimestre 2023 - Canal Chat de atención personalizada con asesor OPU, elaboración propia.

Las emociones más destacables a nivel positivo son la confianza y la alegría, este comportamiento se repite durante todos los meses del periodo evaluado, siendo muy importante destacar que es un patrón constante que los usuarios manifiesten su confianza a la entidad. Por otro lado, en la polaridad negativa los sentimientos y/o emociones más calificadas fueron enojo y aversión, estas emociones siempre han estado asociadas a las quejas, reclamos o situaciones de incomodidad que expresan los usuarios sobre las CCF (Cajas de compensación familiar), los valores representativos para estos sentimientos son menores que los manifestados en la polaridad positiva, siendo congruentes con la información del **12% en polaridad negativa y 47% en polaridad positiva.**

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



Debido a que todos los contactos ciudadanos pueden manifestar diferentes emociones a las principales de Plutchik se dejó un apartado donde se tienen clasificadas algunas otras emociones como el agradecimiento, el agrado, el interés, el cariño y la dicha (polaridad positiva). Mientras que por el lado de la polaridad negativa también se pueden asociar otras emociones tales como: pesar, ansiedad, angustia y melancolía. Esto cambia un poco el panorama general, evidenciando que el tipo de emociones positivas al tratarse de un servicio de atención al usuario, la mayoría termina satisfecho o agradecido por la gestión, en mayor medida a las emociones principales. (Ver gráfica).

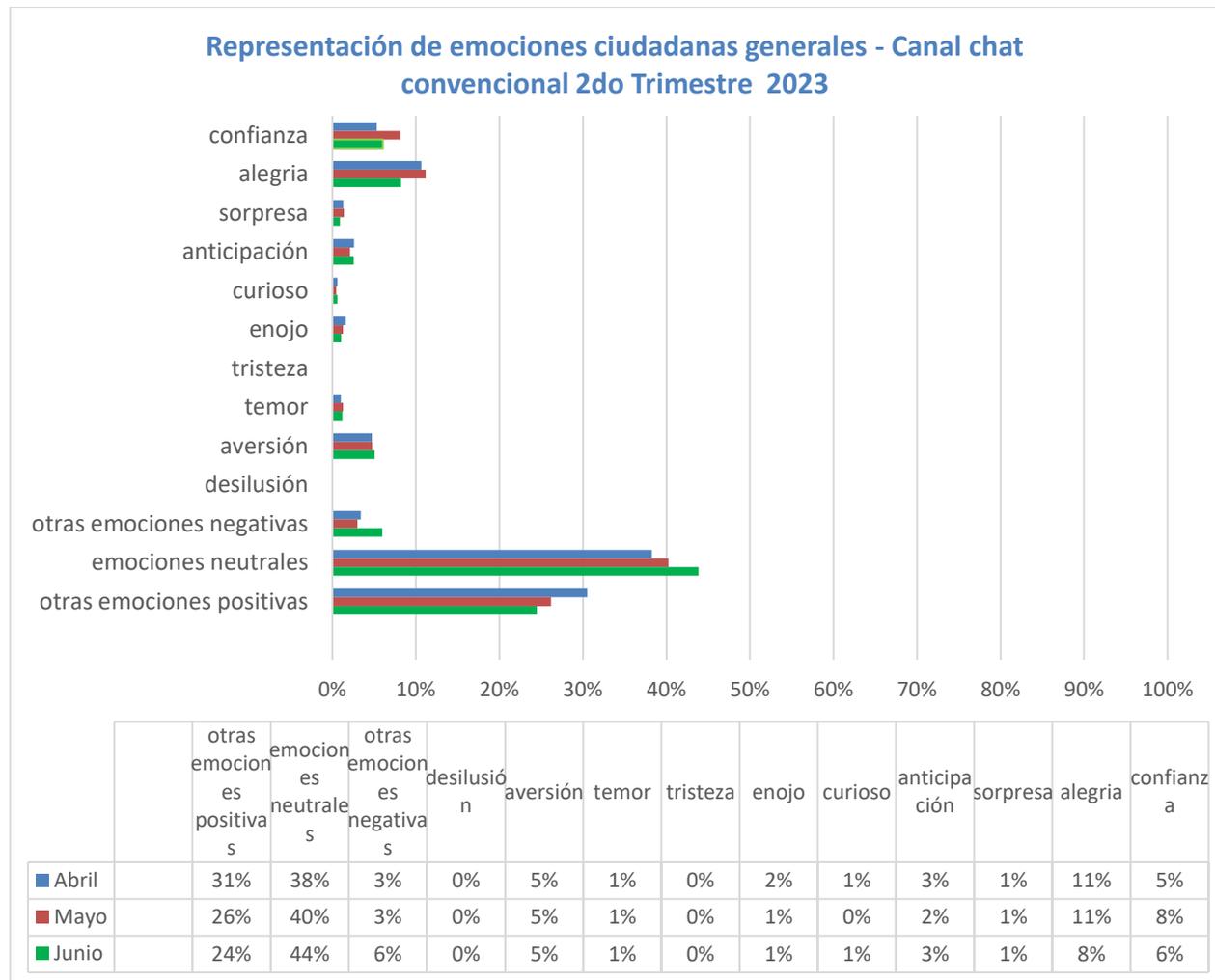


Gráfico 17 Representación de emociones ciudadanas generales - Canal chat convencional 2do Trimestre 2023, elaboración propia.

Es evidente que las emociones secundarias positivas anteriormente mencionadas (agradecimiento, interés, cariño y dicha), tienen un gran impacto en la gestión frente al ciudadano, ya que representan entre un **25% y 30%** sobre el total general de los mensajes, este mismo patrón de comportamiento sucede con las emociones neutrales, ya que durante las sesiones de chat se



tienen que intercambiar datos informativos del ciudadano, como teléfono, correos y otros mensajes que contienen textos que no se pueden asociar a una emoción o sentimiento, es por esa razón que las clasificaciones oscilan entre un **38 y 44%**. Se puede afirmar que las emociones negativas son pocas y muy puntuales, sensaciones de malestar por quejas, reclamaciones y situaciones desafortunadas para los trabajadores y sus familias.

A continuación, se muestra la red de emociones correspondientes a los 3 meses del periodo analizado para que se observe el comportamiento por emoción.

El comportamiento mes a mes es muy similar, se destacan la confianza y el buen trato con la ciudadanía generando buena impresión, por otra parte, la aversión o rechazo fue en aumento en comparación con los anteriores trimestres, sin embargo, el volumen de mensajes también aumento.

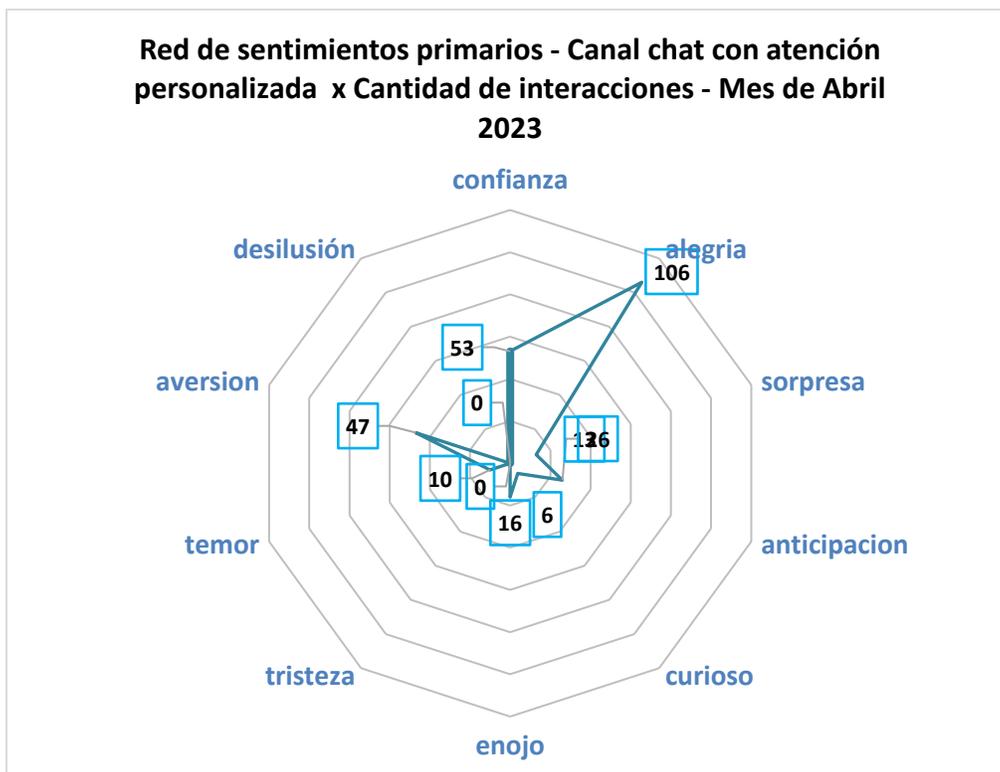


Gráfico 18 Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de Abril 2023, elaboración propia.



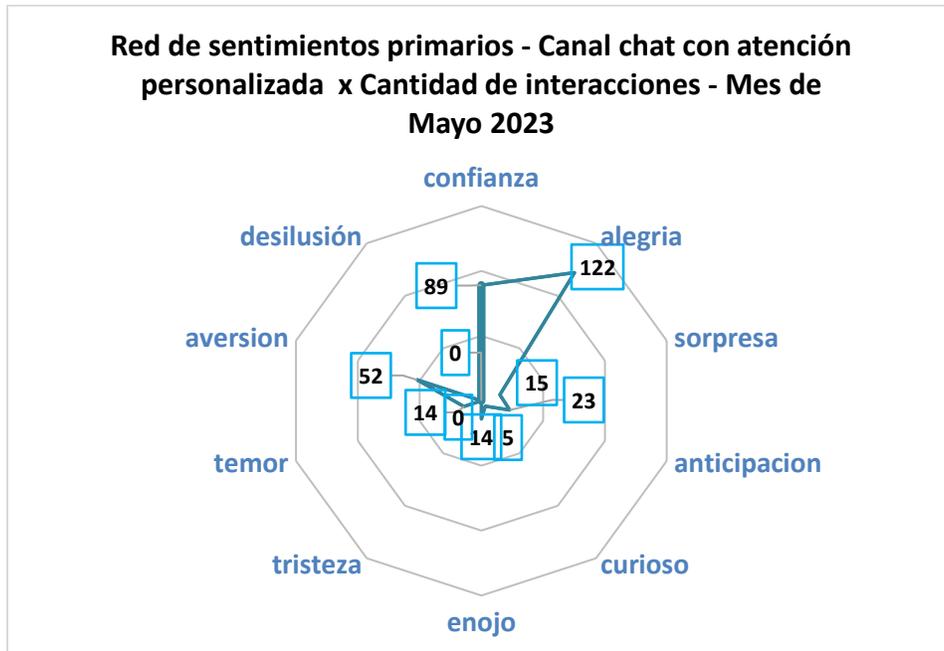


Gráfico 19 Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de Mayo 2023, elaboración propia.

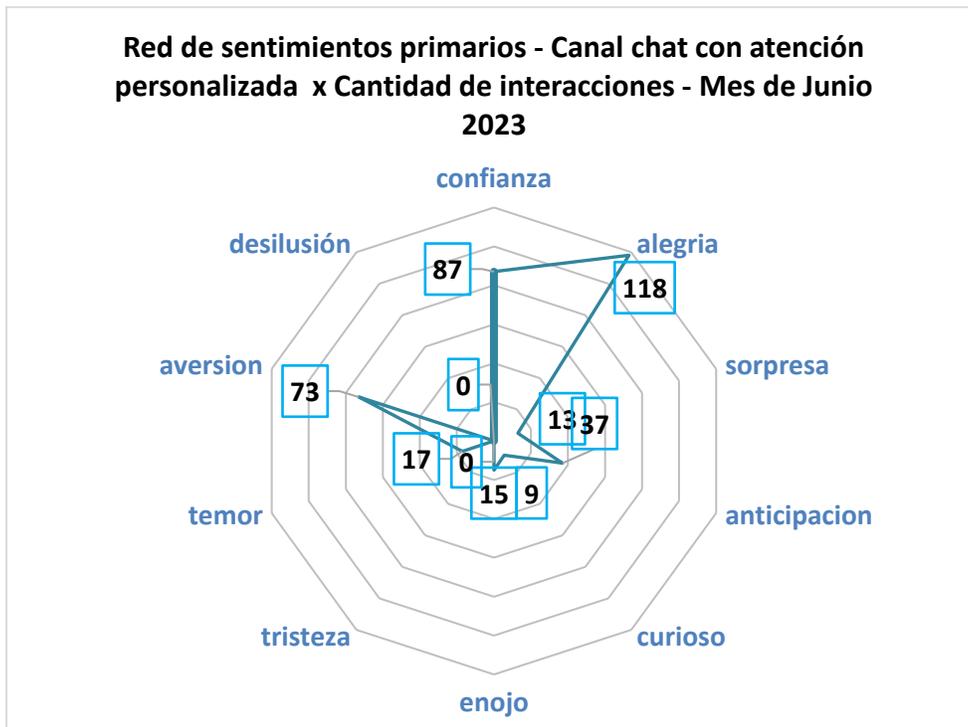


Gráfico 20 Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de junio 2023, elaboración propia.

Finalizando la información correspondiente al canal de atención chat con asesores, se puede indicar que bajo el análisis de las nubes de palabras y su predominancia. Las solicitudes de información sobre subsidios, desempleo, cajas de compensación (Comfenalco, comfaguajira, colsubsidio) se destacan por su frecuencia y recurrencia en las conversaciones del periodo:

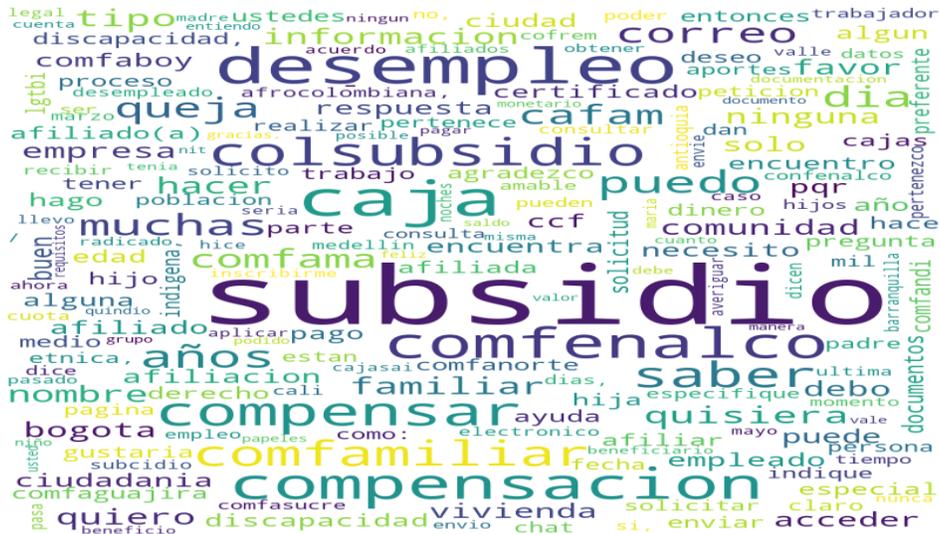


Gráfico 21 nube de palabras Canal chat con atención personalizada, elaboración propia.

### 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	7 mensajes	9 mensajes	12 mensajes
Mínimo en un hilo	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
Promedio	2.85	2.72	2.92

Tabla 17 Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal Chatbot Lupita (asistente virtual), elaboración propia.



Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes o preguntas escritas por los ciudadanos
<b>Abril</b>	595	1674
<b>Mayo</b>	866	2479
<b>Junio</b>	1708	4831
<b>Total</b>	<b>3169</b>	<b>8984</b>

Tabla 18. Total, Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) 2do Trimestre de 202), elaboración propia.

Tipo Sentimiento	Abril	Mayo	Junio	%
Positivas	878	1346	2534	52.96%
Negativas	250	383	1066	18.91%
Neutras	546	750	1231	28.13%
<b>Total</b>	<b>1674</b>	<b>2479</b>	<b>4831</b>	<b>100%</b>

Tabla 19. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 2do Trimestre, elaboración propia.

Al igual que con los mensajes del chat convencional, se utilizan estas sesiones y esta cantidad de mensajes para hacer un procedimiento similar, pero con diferenciaciones debido a que la interacción con un chatbot obliga al usuario a tener otro tipo de contextos en la escritura, para ello, se considera la aplicación de algoritmos de clasificación y predicción que utilizan mayor cantidad de lexicones donde podemos tener un vocabulario más amplio, ya que el lenguaje natural con chatbot, es mucho más propenso a la utilización de jerga, luego de ese procedimiento se obtiene lo siguiente:



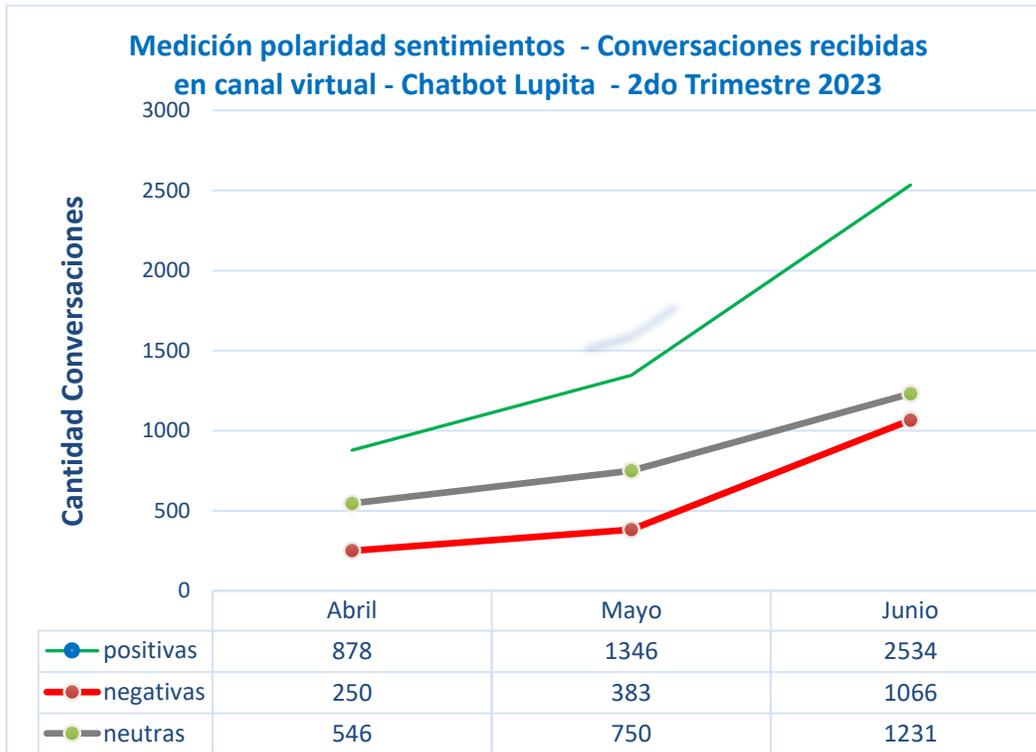


Gráfico 22 Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 2do Trimestre 2023, elaboración propia.



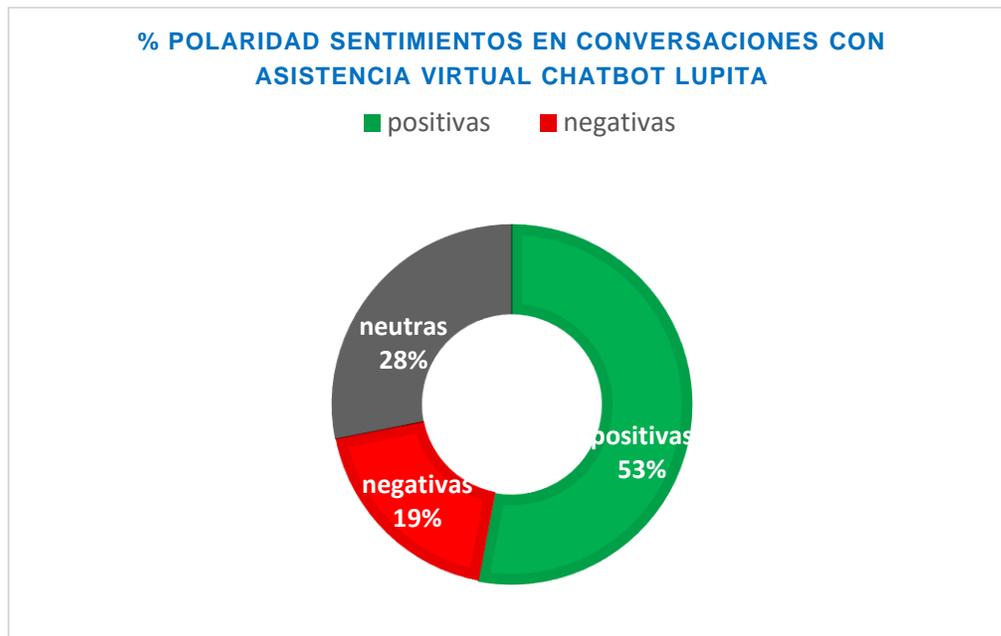


Gráfico 23 % polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita, elaboración propia.

Debido a la naturaleza del chatbot Lupita y al tratarse de una herramienta que aún se encuentra en proceso de mejoramiento continuo y adopción de nuevas tecnologías como lo son los servicios cognitivos de Microsoft Azure, es importante destacar que la sensación positiva es notoria durante el presente año 2023 para los dos trimestres. El uso y apropiación de Lupita ha sido bastante importante para la Superintendencia del Subsidio Familiar, ya que permite a la ciudadanía tener una comunicación bidireccional las 24 horas del día todos los días del año, esta característica permite que sea un canal con mucha adopción, puesto que se convierte en la oportunidad de estar informado acerca del sistema de subsidio familiar en cualquier momento. Los datos reflejan en sus registros un uso que duplica el canal de chat tradicional.

De los 12.510 mensajes ciudadanos en servicios chat, la herramienta asistida virtualmente Lupita registra un porcentaje de uso y apropiación del **71%** respondiendo directamente a la ciudadanía en **8.984** oportunidades durante el 2do trimestre de 2023, de esas interacciones logramos categorizar o encontrar la polaridad positiva en 4.758 mensajes escritos (**52.96%**), polaridad neutra en 2.527 mensajes (**28.13%**) y finalmente 1.699 mensajes negativos con una participación del **18.91%**

Los anteriores valores de representación en los mensajes ciudadanos son bastante buenos puesto que menos del 20% tienen una experiencia negativa conversando con Lupita, eso significa que los usuarios del servicio de chat asistido no sienten mucha frustración y pueden informarse de manera sencilla y cómoda a través de dispositivos como el celular o smartphone, tabletas y computadores.



Al igual que en el análisis del canal de chat convencional, se destaca que los sentimientos o emociones más comunes son la confianza, alegría, el agradecimiento y la dicha o satisfacción, eso por el lado positivo, pero desde el lado negativo las quejas, reclamaciones y el rechazo al no tener una respuesta profunda o directa para el requerimiento, produce en los ciudadanos una aversión que no es muy significativa, pero que refleja inconformidades y oportunidades de mejora para que el sistema de subsidio familiar.

37

En comparación con el trimestre anterior es fundamental destacar que el sentimiento de rechazo o aversión tuvo un crecimiento alto, debido a que se presentaron fallas en el servicio de respuesta, generando en los usuarios malestar, ya que las respuestas no eran tan adecuadas y se tuvo un periodo de inactividad por una semana, mientras se adelantaban las labores de mantenimiento, soporte y buen funcionamiento de la herramienta. Pese a esos inconvenientes el servicio de chatbot Lupita está aumentando en su uso y apropiación y por otro lado gana más usuarios recurrentes. Sobre todo, durante el evento de promoción estatal efectuados en la región Guajira, ya que se duplicaron las consultas al finalizar el mes de junio.

A continuación, invitamos a ver la gráfica que muestra dicho comportamiento de manera más clara.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



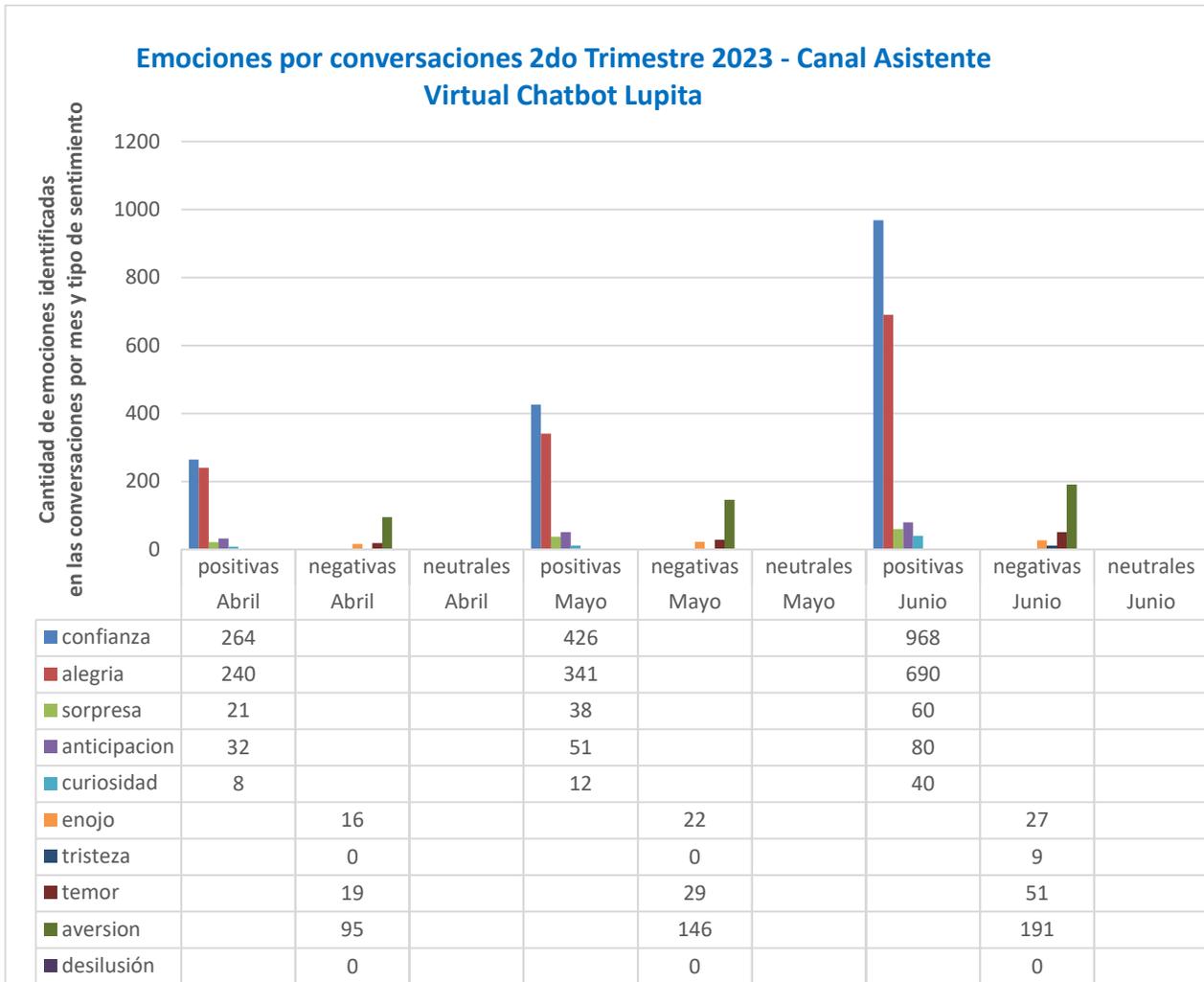


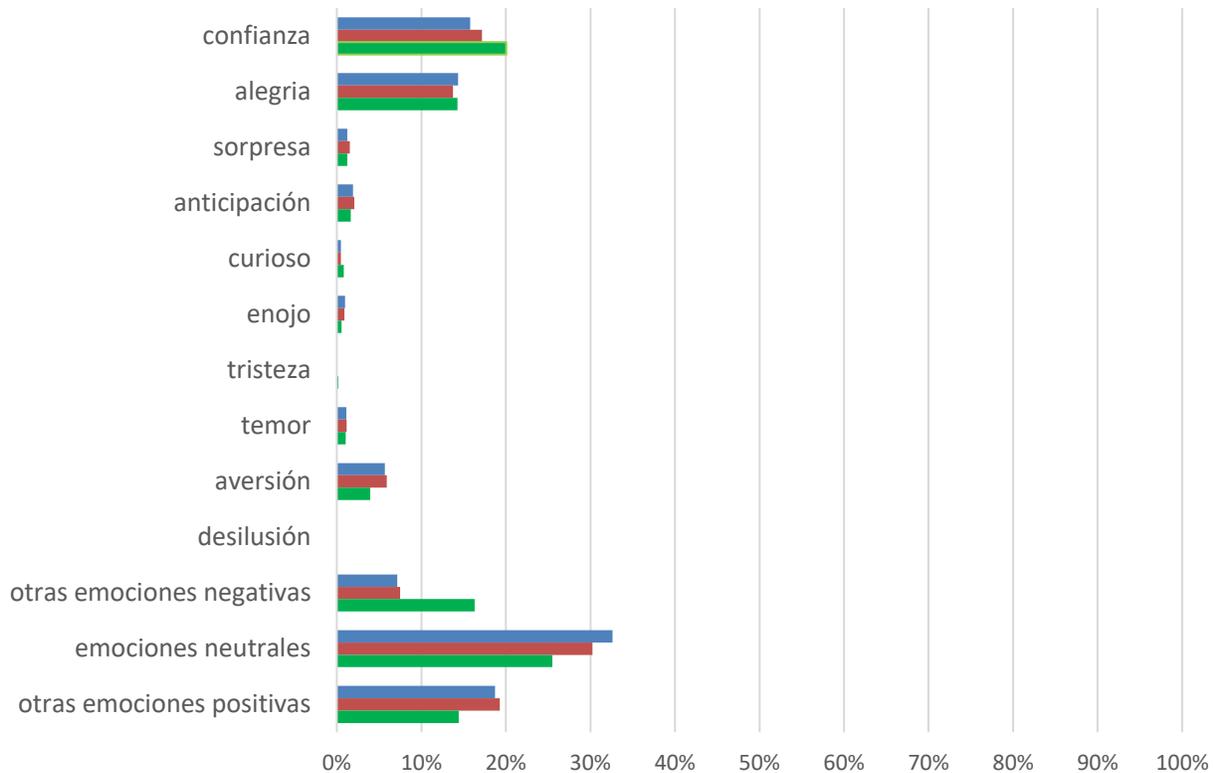
Gráfico 24 Emociones por conversaciones 2do Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita, elaboración propia.

Se podría indicar que los índices de uso para el chatbot Lupita son satisfactorios, sin embargo, se está trabajando para mejorar esa interactividad y tener un chatbot mucho más preciso y que se adapte al entendimiento del lenguaje natural y nuevas funcionalidades, estas labores generan una sensación de confianza, tal como se mencionó anteriormente, puesto que el factor de disponibilidad y alcance es mucho mayor que otros canales de atención y obviamente este uso general de Lupita viene acompañado del boom por utilizar servicios de chatbots debido a la masificación de ChatGPT. Esa **confianza se ve reflejada entre un 16% y 20% de representación en las interacciones con la ciudadanía**, superando la sensación de rechazo equivalente a un 6% de las interacciones.

A continuación, se muestra el consolidado de emociones basado en la rueda de plutchik para el comportamiento del trimestre evaluado (abril– junio 2023):



**Representación emociones del total de mensajes 2do Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita**



	otras emociones positivas	emociones neutrales	otras emociones negativas	desilusión	aversión	temor	tristeza	enojo	curioso	anticipación	sorpresa	alegría	confianza
■ Abril	19%	33%	7%	0%	6%	1%	0%	1%	0%	2%	1%	14%	16%
■ Mayo	19%	30%	8%	0%	6%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	14%	17%
■ Junio	14%	25%	16%	0%	4%	1%	0%	1%	1%	2%	1%	14%	20%

Gráfico 25 Representación emociones del total de mensajes 2do Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita, elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



Para ver la homogeneidad del canal de chat, se puede apreciar un comportamiento o patrón muy marcado mes a mes, donde se evidencia uso y apropiación muy similar al canal de chat tradicional, demostrado en las siguientes redes de sentimientos. (abril - junio)

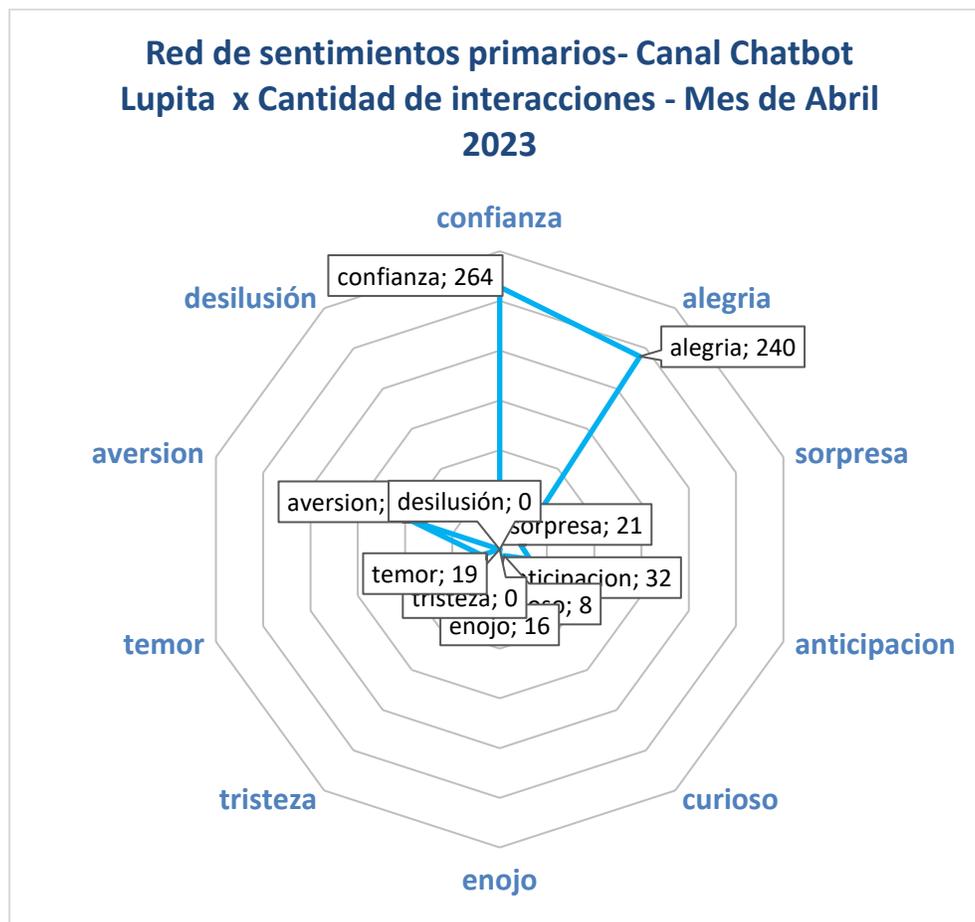


Gráfico 26 Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de abril 2023, elaboración propia.



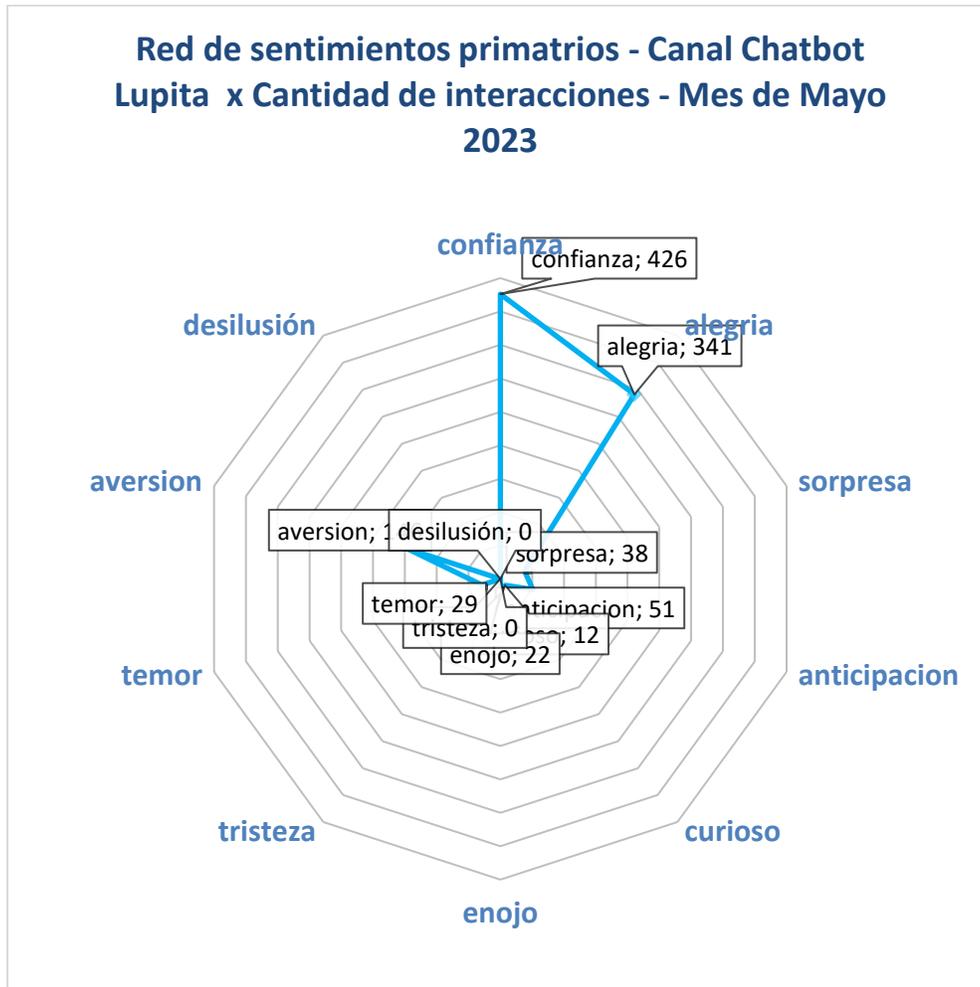


Gráfico 27 Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de Mayo 2023, elaboración propia.



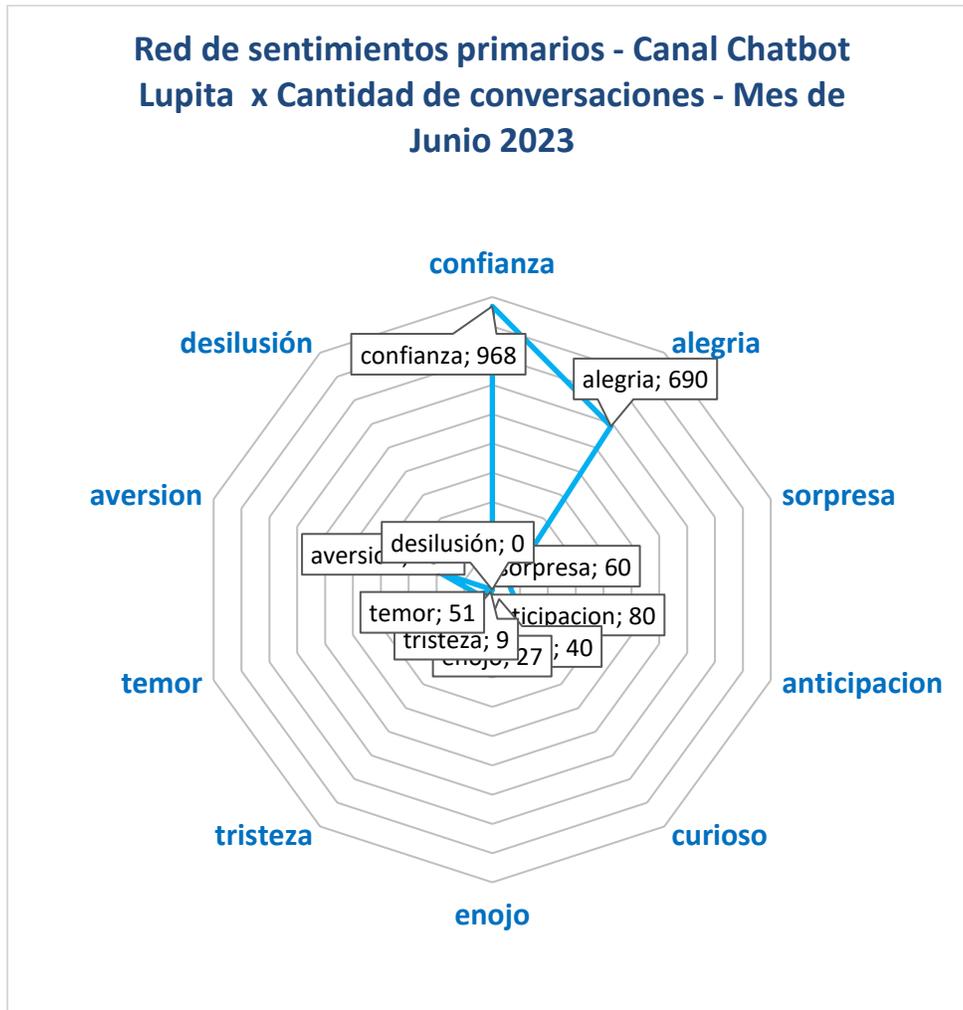


Gráfico 28 Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de conversaciones - Mes de Junio 2023, elaboración propia.

A continuación, se presenta la nube de palabras recurrentes o que los usuarios más activan en la interacción con Lupita. Algunas de estas palabras corresponden a los menús desplegables para facilitar el acceso a la información sobre todo enfocada a los subsidios y trámites generales para las cajas de compensación y los diferentes tipos de subsidios o beneficios tales como subsidio de vivienda, subsidio al desempleo y la cuota monetaria. En estas nubes de palabras también se puede evidenciar nombres propios de cajas de compensación por las cuales se hacen consultas o preguntas recurrentes.





Gráfico 29 nube de palabras Canal Chatbot Lupita, elaboración propia.

Se concluye que, es fundamental y necesario entrenar y vincular nuevos temas, como lo son infraestructura y mecanismo de protección al cesante, ya que unas de las consultas más repetitivas es la información sobre subsidio al desempleo.

### Satisfacción Global 2023

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el II trimestre de 2023 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 2023						
CANAL	ENCUESTA S I TRIMESTR E	% PONDERAD O ENCUESTA S	% SATISFACCIÓN	ENCUESTA S II TRIMESTR E	% PONDERAD O ENCUESTA S	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	43	1,44	88,35%	32	0,61	84,00%
CHAT INTERACTIVO	55	1,84	98,70%	48	0,91	98,00%
TELEFONO	1562	52,31	97,00%	880	16,72	98,00%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



<b>PORTAL GTSS</b>	266	8,91	83,00%	205	3,90	83,00%
<b>EVENTOS</b>	N/A	-	0,00%	N/A	-	
<b>EDUCACION INFORMAL</b>	1060	35,50	99,00%	4097	77,86	98,19%
<b>CHAT BOT LUPITA</b>	N/A	-	-	N/A	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2986</b>	<b>100</b>	<b>96,37</b>	<b>5262</b>	<b>100,00</b>	<b>97,48</b>

Tabla 20 Consolidado Encuestas Satisfacción 2023, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, II Trimestre 2023} = [(0,61 * 84) + (0,91 * 98) + (16,72 * 98) + (3,90 * 83) + (77,86 * 98,19)] = 97,48$$

Cordialmente,

## NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Daniel Arturo Moncada Piraneque Contratista  
Humberto Serrato Valbuena BPM Consulting  
Natalia Barreto Veloza BPM Consulting  
Sebastián Martínez Ángel BPM Consulting  
Jessica Paola Parra García Auxiliar Administrativo

Fecha elaboración: julio 2023.

\*Soportes (Reportes de plataforma GTSS, 3CX, Moodle, SIGER y archivo de Oficina de Protección al Usuario).

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

