



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

**III TRIMESTRE
DE 2021**

INFORME SATISFACCIÓN OPU

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

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

Contenido

1. Objetivo General **¡Error! Marcador no definido.**
2. Objetivo de la encuesta..... **¡Error! Marcador no definido.**
3. Antecedentes..... **¡Error! Marcador no definido.**
4. Definición de las variables a evaluar **¡Error! Marcador no definido.**
5. Alcance..... **¡Error! Marcador no definido.**
6. Canales de Atención **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.1. Atención Personalizada..... **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.2. Atención telefónica y chat **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna..... **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.4. Atención en ferias y eventos..... **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.5. Buzones tecnológicos..... **¡Error! Marcador no definido.**
 - 6.6. Educación informal para los grupos de interés..... **¡Error! Marcador no definido.**
8. Observaciones de satisfacción de los ciudadanos..... **¡Error! Marcador no definido.4**
9. Satisfacción global III Trimestre 2021..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. Objetivo General

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 para la participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2021 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuya actividad 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 en el **III Trimestre de 2021**.

2. Objetivo de la encuesta

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.

Realizar las encuestas de percepción que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención.

3. Antecedentes

El 1 de marzo de 2021 con Orden de Compra 64560 con la empresa Conalcreditos se realiza contrato para el servicio de Centro de Contacto BPO (Business Process Outsourcing) para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar, por parte de la ciudadanía, por valor de \$422.621.091 COP, cuyo objeto contractual se efectuará con fechas de labor del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2021.

Se puede consultar en: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/64560>

- El 01 de marzo de 2021 se dio inicio a la operación, proyectando así 10 meses de operación hasta el 31 de diciembre de 2021.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 07:00am a 04:00pm y los sábados por el canal chat de 08:00 am a 12:00 pm.
- Los servicios contratados corresponden a 5 agentes técnicos, 1 agente profesional, 2 profesionales especializados y 1 supervisor.

4. Definición de las variables a evaluar

- **ATRIBUTOS DEL SERVICIO:** brindar un soporte técnico de conocimientos sobre su trabajo y saber cómo tratar a las personas a las que le brindará el servicio, teniendo una buena actitud.
- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

5. Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, requerimientos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta de satisfacción al usuario, constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través de los canales de atención (Personalizado, Telefónico, Chat y Portal Corporativo), con el objetivo de hacer una petición, reclamo, queja, sugerencia, felicitación o consulta, relacionado con el sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado.

6. 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.

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Personalizada y recepción de Correspondencia	Carrera 69 No. 25B – 44 Piso 3, Edificio World Business Port	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
Atención telefónica	3 48 77 77	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Atención chat	https://www.ssf.gov.co/web/guest/chat	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00pm
Aplicativo página Web	www.ssf.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Correo electrónico	ssf@ssf.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

La Oficina de Protección al Usuario de la SSF, aplica la encuesta de satisfacción por los siguientes canales:

6.1. 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 III trimestre de 2021, no se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria en la que atraviesa el país, sin embargo, dicha atención se reanudara apenas el gobierno nacional determine los parámetros para que las entidades del estado retornen a sus labores, teniendo en cuenta e implementando los protocolos de seguridad que se encuentran establecidos una vez terminen las medidas de aislamiento y pueda accederse a las oficinas de atención al ciudadano.

6.2. Atención telefónica y chat

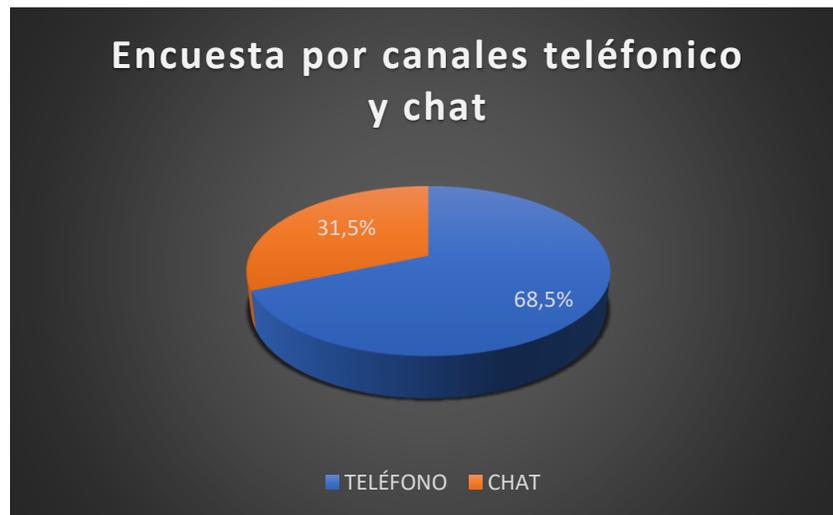
Son atendidos por agentes de la Empresa Conalcreditos, que después de dar la información a los ciudadanos por el canal telefónico y/o el chat, preguntan

al ciudadano si están dispuestos a responder una encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

- I. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- II. ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- III. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

De esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Call Center en el III trimestre del año 2021 fueron:

Encuestas aplicadas III trimestre 2021		
CANAL	Valor absoluto	Porcentaje
Chat	266	31,48%
Teléfono	579	68,52%
Total	845	100%



Del total de la atención prestada se evidencia que el 31,5% de las consultas se realizaron mediante el canal chat y el 68,5% vía telefónica.

Adicionalmente, en el siguiente cuadro se observa que el 27,2% de los ciudadanos atendidos desearon calificar el servicio:

**¿Desea calificar la atención brindada?
TERCER TRIMESTRE DE 2021**

	Chat	Telefónico	Cantidad
No	789	975	1764
Si	266	579	845
No aplica	182	317	499
TOTAL	1237	1871	3108

¿Desea calificar la atención brindada?	Valor absoluto	Porcentaje
NO	1764	56,8%
SI	845	27,2%
NO APLICA	499	16,1%
Total general	3108	100%



Del total de los ciudadanos atendidos, 845 personas aceptaron realizar la encuesta, obteniendo 579 encuestas por el canal telefónico y 266 por el canal chat.

TERCER TRIMESTRE DE 2021

Etiquetas de fila	1.Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?	2.El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?	3.La información suministrada fue clara y satisfactoria?
(5) Excelente	826	828	827
(4) Bueno	16	13	11
(3) Regular	2	3	6
(2) Malo	1	1	1
(1) Deficiente	0	0	0
Total general	845	845	845

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **97,8%** justificando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat.

6.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía al correo electrónico del peticionario la encuesta de satisfacción, la cual, en caso de considerarla pertinente, el ciudadano la diligencia y la reenvía mediante un link.

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?

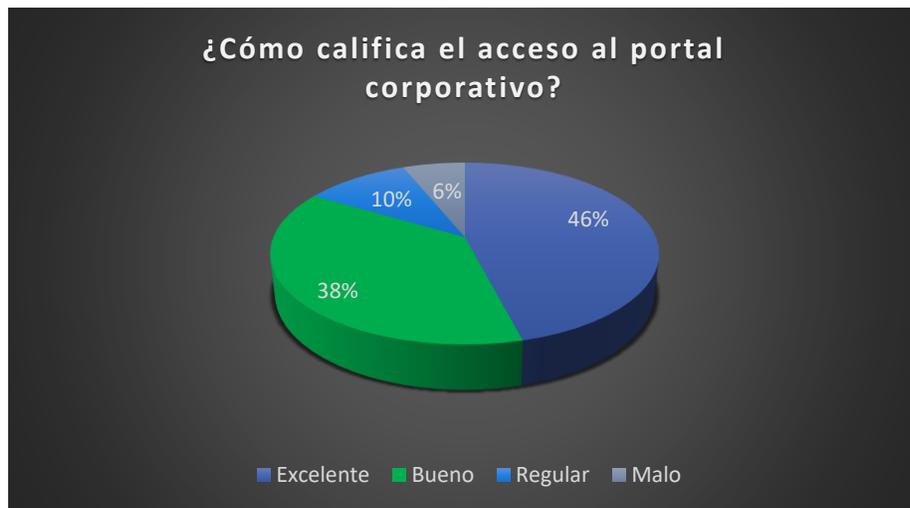
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

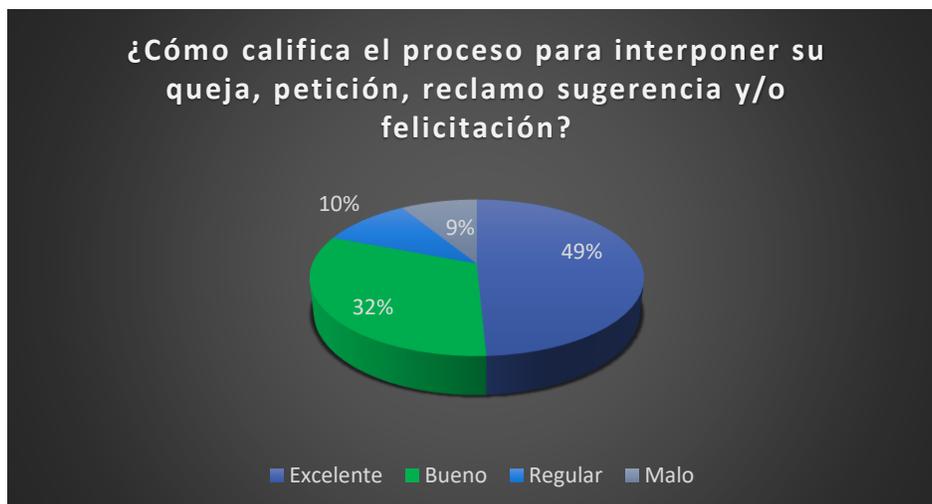
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Se envía a todos los usuarios que reciben respuestas a través de aplicativo E-signa solicitud para diligenciar una encuesta que mide la satisfacción, para el periodo del III trimestre del año 2021, los resultados fueron los siguientes:

1. ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	120	98	27	16	261
%	46%	37,5%	10,3%	6,1%	100%



2. ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	129	83	27	23	262
%	49,2%	31,7%	10,3%	8,8%	100%



3. Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	118	62	39	42	261
%	45,2%	23,8%	14,9%	16,1%	100%



En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un 46,8% de satisfacción Excelente y en un 31% Buena, sumando así una satisfacción general de 77,8%, por este canal de atención.

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 en muchos casos, y aunque se informa, explica y justifican las respuestas de cada caso u orienta sobre el proceder, de igual manera sienten insatisfacción con las respuestas.

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

Por otra parte, continúa llegando la respuesta a los ciudadanos a los correos spam y a pesar de los avisos y de la información en los canales, continúan ciudadanos informando que no pueden visualizar sus respuestas.

6.4. Atención en ferias y eventos

➤ Facebook Live

Para el III trimestre del 2021, se realizó un Facebook Live el 13 de julio de 2021 llamado "Lenguaje Claro una herramienta para construir una buena comunicación", con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

11



The screenshot shows a Facebook Live video player. The video content is a promotional graphic with an orange background. In the center, a white speech bubble contains the text: **LENGUAJE CLARO** (with 'CLARO' in orange), followed by 'herramienta para construir una buena comunicación'. To the right of the speech bubble is the Facebook Live logo and the handle '@Supersubsidio'. The video player interface includes a progress bar at the bottom, a play button, and a timestamp of -1:06:53. Below the video player, the Facebook post details are visible: the title 'Lenguaje Claro', the Supersubsidio profile picture and name, the date '13 de julio', the video title 'Lenguaje Claro una herramienta para construir una buena comunicación', '830 reproducciones', and engagement metrics: '47 Me gusta', '55 comentarios', and '13 veces compartido'. There is a 'Compartir' button and a list of users who liked the post, including 'A Hermes Fernando Martinez Martinez, Monica A. Arguez, Sergio Omar Camacho Orduz y 44 personas más les gusta esto.' with a 'Más relevantes' dropdown arrow. At the bottom, it says '13 veces compartido'.

Las reacciones evidencian que la ciudadanía y nuestros grupos de interés reciben con gran agrado este tipo de actividades y eventos preparados para ellos.

Interacción del público	
	 47  7
Interacción total	652
Veces compartido	13
Comentarios	56
Reacciones	54

➤ Ferias

En el III trimestre de 2021 se llevó a cabo la Feria Acércate, “*En equipo por lo público*” el cual tiene como objeto fortalecer la relación del estado con la ciudadanía y en la cual participan varias entidades estatales invitadas por Función Pública. En este trimestre se adelantaron dos de las cuatro ferias que se tienen programadas, una en San Jacinto Bolívar y otra en Sardinata Norte de Santander. Sin embargo, en estas ferias la entidad participó de manera virtual por lo que no hubo interacción directa con los ciudadanos, imposibilitando la aplicación de encuestas de satisfacción.

De la Feria en San Jacinto Bolívar que se realizó entre el 11 y el 13 de agosto, de manera general permitió un total de 6443 interacciones con los ciudadanos, se obtuvo 1187 interacciones con los ciudadanos para capacitaciones de las diferentes entidades participantes de la feria, 711 interacciones para gestión de trámites y se presentaron 88 interacciones relacionadas con espacios de participación ciudadana.

De la Feria en Sardinata Norte de Santander que se realizó entre el 09 y el 10 de septiembre, de manera general permitió un total de 4982 interacciones con los ciudadanos y participaron aproximadamente 67 entidades públicas.

6.5. Buzones tecnológicos

Ya que este canal está enlazado en cada uno de los territorios con los demás canales de atención, no se realiza una medición específica para este elemento.

6.6. Educación informal para los grupos de interés

Producto del convenio interadministrativo 122 de 2020 entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y el Instituto Tecnológico Agrícola (ITA), se desarrolló el curso virtual sobre Sistema del Subsidio Familiar y la participación ciudadana con el objetivo de fortalecer el conocimiento de la ciudadanía y motivar su participación activa en el Sistema.

La encuesta de satisfacción es diligenciada por las personas que culminan los tres módulos de capacitación que tenemos a la fecha. Las preguntas y los resultados para el III trimestre son los siguientes:

a. En general, cómo califica el curso virtual

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
507	166	13	0
74%	24%	2%	0

El 98% de los ciudadanos calificaron el curso entre excelente y bueno.

b. Cómo califica los videos y demás material del curso.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
518	157	11	0
76%	23%	2%	0

En relación con el material del curso los ciudadanos se mostraron completamente satisfechos con el mismo y en su mayoría lo calificaron como excelente.

c. Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
519	159	8	0
76%	23%	1%	0

En relación con la utilidad del curso para entender el sistema del subsidio familiar el 99% de los participantes que lo evaluaron informaron que fue excelente para mejorar su conocimiento y entendimiento al respecto.

- d. Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
492	183	11	0
72%	27%	2%	0

En cuanto a la calificación de la utilidad del curso para entender los mecanismos de participación ciudadana, el 72% de los participantes que evaluaron refirieron que los contenidos fueron excelentes y un 27% lo calificó como bueno alcanzando así la satisfacción de la mayoría de los participantes. Aun así, entendemos que este módulo, aunque fue un avance en esta actividad, se requiere mayor acompañamiento y práctica para mejorar la aprehensión de estos conceptos.

En conclusión, puede identificarse un 99% de satisfacción de la ciudadanía y demás grupos de interés con los contenidos del curso y de manera general con este canal de interacción.

7. Observaciones de satisfacción de los ciudadanos

Para la Oficina de Protección al Usuario es un gusto estar al servicio de los ciudadanos, sus felicitaciones y retroalimentación positiva, es nuestra mayor fuente de motivación, por esta razón agradecemos estos mensajes:

- *“La respuesta fue en el tiempo estimado. agradezco su oportuna y amable gestión”.*
- *“Muchas gracias por su gestión”.*
- *“Muchas gracias por su gestión. he tenido un par de inconvenientes con las cajas de compensación que vulneran mis derechos y gracias a su comunicación, me los han atendido”.*
- *“Favor publicitar más su excelente gestión, pues las cajas de compensación son entes que atropellan constantemente los derechos de sus afiliados y muy pocas personas lo reportamos”.*
- *“Hay buena atención en los canales de atención”.*

- *“Felicitarlos porque gracias al pronunciamiento de esta entidad me solucionaron mi deuda. mil gracias excelente servicio”.*
- *“Agradezco mucho ya que fue la única forma que me prestaran atención. mil gracias”.*
- *“Excelente servicio recibí por parte de los funcionarios de esta entidad”.*
- *“Gracias por su ayuda realmente fueron ustedes quienes hicieron posible que fuese escuchado por la caja de compensación Colsubsidio felicidades por el buen servicio”.*

8. Satisfacción global III Trimestre 2021

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el III trimestre 2021 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 DE ENCUESTAS A III TRIMESTRE 2021										
CANAL	# encuesta I Trimestre	% Satisfacción	# encuesta II Trimestre	% Satisfacción	# encuesta III Trimestre	% Satisfacción	# encuesta VI Trimestre	% Satisfacción	% Participación	Prom. Satisfacción
CHAT Y TELEFONO	359	99%	557	96%	845	98%	-	-	59%	98%
PORTAL GTSS	NA	NA	90	73.5 %	262	78%	-	-	12%	76%
EVENTOS	NA	NA	NA	NA	54	100%	-	-	2%	100%
EDUCACIÓN INFORMAL	79	100%	54	100%	686	98%	-	-	27%	99%



SATISFACCIÓN GLOBAL III trimestre 2021 = $[(59\% * 98) + (12\% * 76) + (2\% * 100) + (27\% * 99)] = \mathbf{95.67\%}$

SATISFACCIÓN GLOBAL II trimestre 2021 = $[(79\% * 96) + (13\% * 73.5) + (8\% * 100)] = \mathbf{93.3\%}$

SATISFACCIÓN GLOBAL I semestre 2021 = $[(80\% * 97.5) + (8\% * 73.5) + (12\% * 100)] = \mathbf{95.8\%}$

16

Cordialmente,

CLAUDIA INES IBÁÑEZ NOCETE

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado:

ALEX FERNANDO MORALES
Supervisor de Operación Conalcréditos

Revisado:

MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ
Profesional Especializado

Fecha elaboración: octubre 2021

*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)