



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

II TRIMESTRE DE 2022

Informe Satisfacción con Canales de Atención

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	3
2. Objetivo de los instrumentos de medición.	3
3. Concepto de los instrumentos o variables a considerar.....	4
4. Antecedentes	4
5. Alcance	5
6. Canales de Atención	6
6.1. Atención personalizada	7
6.2. Atención telefónica y chat.....	7
6.3. Atención Chatbot Lupita	9
6.4. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:.....	10
6.5. Atención en ferias y eventos.....	13
6.6. Buzones tecnológicos.....	14
6.7. Educación informal para los grupos de interés	14
7. Análisis de emociones y sentimientos	17
8. Observaciones de satisfacción de los ciudadanos.....	25
9. Satisfacción global 2022.....	26





1. Objetivo General

Para la Superintendencia de Subsidio Familiar, es importante velar 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 nuestros usuarios, 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 2022 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 2022**.

2. 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 usuarios 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.



3. Concepto de los instrumentos o variables a 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 segundo trimestre del año 2022, 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 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.

4. Antecedentes

El 1 de marzo de 2021 con Orden de Compra 64560 con la empresa Conalcréditos 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 \$539,192,658 COP, cuyo objeto contractual se efectuó con fechas de labor del 1 de marzo de 2021 y con vigencia futura hasta el 17 de febrero de 2022.

Para la vigencia 2022 se suscribió la Orden de compra 84987 con la empresa El 1 de marzo de 2021 con Orden de Compra 64560 con la empresa Conalcréditos 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 \$539,192,658 COP, cuyo objeto contractual se

efectuó con fechas de labor del 1 de marzo de 2021 y con vigencia futura hasta el 17 de febrero de 2022.

Para la vigencia 2022 se suscribió la Orden de compra 84987 con la empresa BPM Consulting por un valor de \$887,823,538 iniciando el 18 de febrero de 2022. Sin embargo, dicho contrato se modificó solicitando la adición de un agente profesional especializado, con licencia de office el 15 de junio de 2022 y se solicitó la modificación del agente técnico de redes a agente profesional de redes, quedando así finalmente el contrato con un valor de \$953.811.132,40 pesos.

Información que puede ser consultada en:
<https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/84987>

- El 18 de febrero de 2022 se dio inicio a la operación, proyectando así 10,3 meses de operación hasta el 26 de diciembre de 2022.

- 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, 4 agentes profesionales, 2 agentes generales, 3 agentes especializados, 1 supervisor y 1 líder de calidad.

- Los servicios contratados que modificaron la orden de compra dejaron finalmente 2 agentes generales, 4 agentes técnicos, 5 agentes profesionales, 4 agentes especializados, 1 supervisor y 1 líder de calidad.

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, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta -PQRSF, 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.



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Visita nuestra página web**
www.supersubsidio.gov.co
- Chat**
Chat en línea interactúa con un asesor en tiempo real. Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00pm - Sábados de 8:00 am a 12:00 pm
- Lupita te responde**
Nuestra asistente virtual te responderá 24/7 en la web www.supersubsidio.gov.co
- Correo electrónico**
Escribenos al correo: ssf@ssf.gov.co
- Atención Telefónica**
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 110
Bogotá: (601) 348 77 77 (601) 348 - 7800
- Atención Personalizada**
Edificio World Business Port
Cra 69 #25B-44, Piso 3. Bogotá. Horario: Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm
- Recepción de Correspondencia**
Edificio World Business Port
Cra 69 #25B-44, Piso 4, Bogotá. Horario: Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm
- Buzones interactivos**
Ubicados en las ciudades de: Barranquilla, Cali, Bogotá, Medellín, Riohacha, Villavicencio, Manizales, Pasto, Pereira e Ibagué.

Síguenos en:

@supersubsidio

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 II trimestre de 2022, no se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria, sin embargo, se espera que para el segundo semestre de 2022 pueda habilitarse nuevamente el servicio con los protocolos de seguridad.

6.2. Atención telefónica y chat

Son atendidos por agentes de la Empresa Bpm Consulting Ltda, bajo un estructura para cada canal, brindado una solución óptima a los ciudadanos según el requerimiento, después de brindar dicha solución, realizan pregunta al cliente solicitando si desea responder la 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. ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

En el siguiente cuadro se observa que el 25% de los ciudadanos atendidos por chat desearon calificar y el 45% de los atendidos por teléfono accedieron:

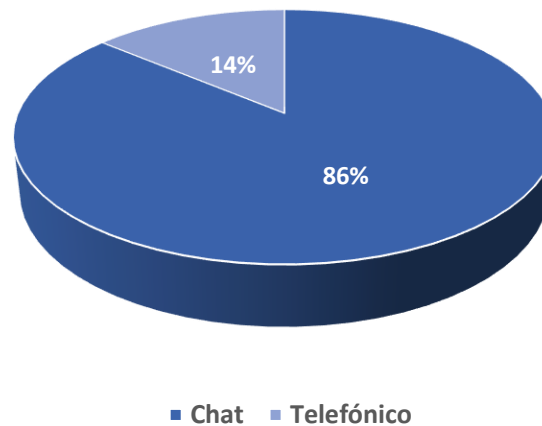
Respuesta	Chat	%
No	462	48%
No Aplica	262	27%
Si	238	25%
Total	962	100%
Respuesta	Telefónico	%
Si	1478	45%
No Aplica	1236	38%
No	574	17%
Total	3288	100%

Se identifica que la distribución por canal de las encuestas aplicadas por el Call Center en el II trimestre del año 2022 fueron:

Encuestas aplicadas II trimestre 2022		
Canal	Cantidad	%
Telefónico	1478	86%
Chat	238	14%
Total	1716	100%



Encuestas aplicadas II trimestre 2022



Del total de las encuestas de satisfacción realizadas el 86% corresponde al canal telefónico y 14% al canal chat.

Los resultados de la encuesta por atributo de medición se comportaron de la siguiente manera:

Meses y Ponderacion	¿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	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1 de Abril a 30 de Junio 2022	5 Excelente	1647	96%	1678	98%	1686	98%
	4 Bueno	63	4%	31	2%	25	1%
	3 Regular	2	0%	4	0%	4	0%
	2 Malo	2	0%	2	0%	0	0%
	1 Deficiente	2	0%	1	0%	1	0%
	Total	1716	100%	1716	100%	1716	100%

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico y de chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que el **99%** de los encuestados calificaron con excelente y bueno los ítems a medir.

6.3. Atención Chatbot Lupita

El Chatbot es atendido por la agente virtual Lupita, la cual después de dar la información a los ciudadanos, realiza la pregunta 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. ¿La información suministrada por Lupita le fue útil?
- III. ¿El lenguaje utilizado por Lupita es claro?

Basado en la recolección de las encuestas de satisfacción de Lupita se identifica que, para la cantidad de usuarios conectados, el porcentaje que accede a realizar la encuesta es bastante **bajo**, correspondiente a **4,37%** del total de usuarios. para mejorar la experiencia en las encuestas, se sugiere activar una tarjeta pop up (ventana emergente), que induzca a diligenciarla, lógicamente sin afectar la experiencia de usuario.

De esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Chatbot en el II trimestre del año 2022 fueron en promedio diez y nueve (19):



Gráfico 1. Nivel satisfacción Lupita por atributo II trimestre de 2022. Fuente: Dashboard microsofazure Chatbot Lupita.

	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?	Variación porcentual	¿La información suministrada por Lupita le fue útil?	Variación porcentual	¿El lenguaje utilizado por Lupita es claro?	Variación porcentual	Promedio porcentual
Excelente	8	40%	6	33%	8	42%	38%
Bueno	8	40%	5	28%	7	37%	35%
Satisfactorio	0	0%	3	17%	0	0%	6%
Insuficiente	3	15%	3	17%	3	16%	16%
Deficiente	1	5%	0	0%	0	0%	2%
Blanco	0	0%	1	6%	1	5%	4%
TOTAL	20		18		19		

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **38%** en promedio para las tres preguntas de referencia.

Con respecto al lenguaje utilizado, se obtuvo que el **79%** encontró que la interacción con el Chatbot Lupita estuvo entre bueno satisfactorio. El ítem de oportunidad; información y lenguaje utilizado promedian un **16%** de insatisfacción así que debe trabajarse aún más en la base de conocimiento y simplificar más las respuestas.

6.4. 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, sugerencia y /o felicitación?, así:

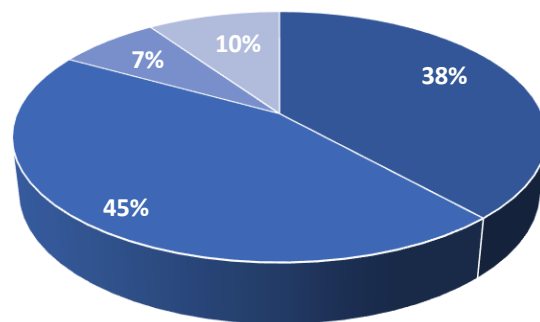
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el segundo trimestre del 2022, se remitieron un total de **1637 solicitudes** de evaluación a través del aplicativo corporativo Esigna, dirigidas a los correos registrados por la ciudadanía, con la finalidad medir la satisfacción relacionada a la prestación de los servicios por la superintendencia para solución de PQRSF. Del total enviado, únicamente se diligenciaron el **13%** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje corresponde a **219 ciudadanos** que brindaron su opinión a la encuesta, cuyo objetivo es validar la percepción de la gestión prestada y mejorar en los procesos.

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 II trimestre del año 2022, los resultados fueron los siguientes:

Cómo califica el acceso al portal corporativo					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	84	98	16	21	219
%	38%	45%	7%	10%	100%

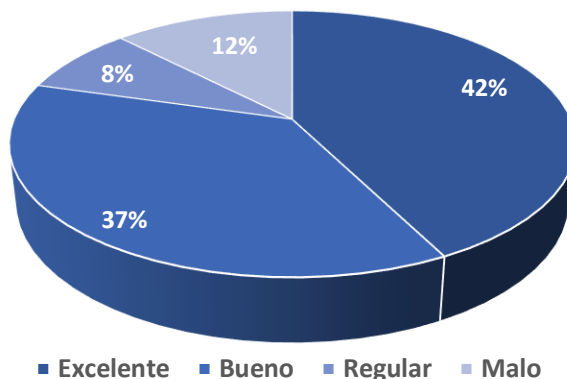
Cómo califica el acceso al portal corporativo



■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

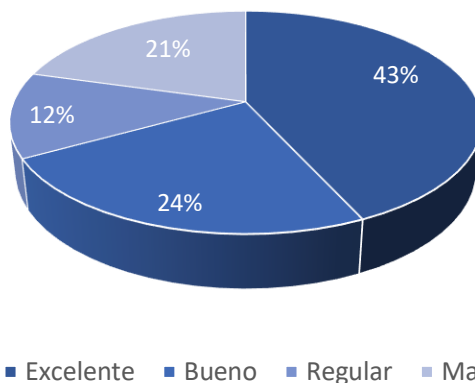
Cómo califica el acceso al portal corporativo					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	93	81	18	27	219
%	42%	37%	8%	12%	100%

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					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Cantidad	97	61	26	33	217
%	45%	28%	12%	15%	100%

Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación



En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo E-signa representa en promedio para este trimestre un **41%** de satisfacción Excelente y en un **35%** Buena, sumando así una satisfacción general de **76%**, 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 y aunque se informa, explica y justifican las respuestas de cada caso u orienta sobre el proceder, de igual manera no se sienten conformes con la respuesta brindada.

De igual manera, 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, 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 como correos spam y a pesar de los avisos y de la información en los canales, continúan ciudadanos informando que no pueden visualizar sus respuestas, sin embargo, para el segundo trimestre del año se implementara una ejecución de cierre final con el ciudadano, para confirmar recepción de la respuesta, así mismo poder tener una nueva calificación y que el ciudadano quede conforme con la respuesta emitida.

6.5. Atención en ferias y eventos

En el II trimestre de 2022 se realizaron ferias y eventos consolidadas de la siguiente manera.

Abril

- Para el 1 y 2 de abril, se realizó feria acércate en la Jagua de Ibirico Cesar, con un total de 301 interacciones con los ciudadanos.
- Para el 3 de abril, se realizó socialización con la comunidad indígena Arhuaca, en el municipio de pueblo bello Cesar.

Mayo

- Para los días 6 y 7 de mayo se tenía programada feria acércate en Montelibano pero fue cancelada por temas de orden público.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de la calificación dada por cada uno de los ciudadanos que accedieron a contestar la encuesta de satisfacción, durante el segundo trimestre de 2022.

Tabla de satisfacción FERIAS Y EVENTOS										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada	142	91%	7	4%	0	0%	0	0%	7	4%
El funcionario que le atendió fue amable.	146	94%	1	1%	0	0%	0	0%	9	6%
Los Conocimientos del funcionario respondieron su consulta?	140	90%	5	3%	2	1%	0	0%	9	6%
Satisfacción en general sobre el servicio prestado	150	96%	3	2%	0	0%	0	0%	3	2%
PROMEDIO		93%		3%		0%		0%		4%
Total encuestados	156									

Es evidente que hay un máximo de ciudadanos satisfechos con cada uno de los componentes evaluados, ubicando con un promedio del **96%** las calificaciones entre excelente y bueno, lo cual permite indicar que hay alto grado de aceptación por parte de la ciudadanía que interactúa en este tipo de ferias.

6.6. 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.

6.7. Educación informal para los grupos de interés

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

Tabla satisfacción curso Sistema del Subsidio Familiar, la Participación Ciudadana y Subsidio Familiar										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
En general, cómo califica el curso virtual sistema del subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana y subsidio familiar.	69	73%	23	24%	2	2%	0	0%	0	0%
Cómo califica los videos y demás material del curso	72	77%	21	22%	1	1%	0	0%	0	0%
Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	68	72%	24	26%	2	2%	0	0%	0	0%
Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	71	76%	21	22%	2	2%	0	0%	0	0%
PROMEDIO		74%		24%		2%		0%		0%
Total encuestados	94									

Tabla satisfacción curso Conociendo la Cultura Sorda.										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cómo califica el material publicado en el taller	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
PROMEDIO		100%		0%		0%		0%		0%
Total encuestados	2									

Tabla satisfacción curso Subsidio Familiar de Vivienda										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
En general, cómo califica el curso virtual sistema del subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana y subsidio familiar.	69	70%	25	25%	4	4%	0	0%	1	1%
Cómo califica los videos y demás material del curso	63	64%	31	31%	4	4%	0	0%	1	1%
Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	66	67%	27	27%	5	5%	0	0%	1	1%



Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	65	66%	28	28%	5	5%	0	0%	1	1%
PROMEDIO		66%		28%		5%		0%		1%
Total encuestados	99									

Tabla satisfacción curso Superintendencia del Subsidio Familiar										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
En general, cómo califica el curso virtual sistema del subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana y subsidio familiar.	79	65%	39	32%	3	2%	0	0%	0	0%
Cómo califica los videos y demás material del curso	80	66%	32	26%	9	7%	0	0%	0	0%
Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	74	61%	44	36%	3	2%	0	0%	0	0%
Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	78	64%	39	32%	4	3%	0	0%	0	0%
PROMEDIO		64%		32%		4%		0%		0%
Total encuestados	121									

Tabla de satisfacción EDUCACIÓN INFORMAL visita a empresas										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada	63	80%	14	18%	0	0%	0	0%	0	0%
El funcionario que le atendió fue amable.	63	80%	13	16%	0	0%	0	0%	3	4%
Los Conocimientos del funcionario respondieron su consulta?	62	78%	14	18%	0	0%	0	0%	3	4%
Satisfacción en general sobre el servicio prestado	59	75%	18	23%	0	0%	0	0%	2	3%
PROMEDIO		78%		19%		0%		0%		3%
Total encuestados	79									

Ahora bien, el total de la satisfacción por este ítem arroja:

Tabla consolidado satisfacción con servicio de educación informal para los grupos de interés.										
	EXELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R	
Número promedio	55,45		20,65		2,2		0		0,6	
Calificación promedio % general (todos los cursos)		70,2%		26,1%		2,78%		0,0%		0,8%
PROMEDIO ENCUESTAS	79									

Para el servicio de educación informal a los grupos de interés tenemos una satisfacción de 97% entre excelente y bueno teniendo en cuenta un promedio de 79 encuestas de un total de 395 encuestas, durante el II trimestre de 2022, así mismo, dentro del análisis se establece que al tener un 2,78% con una calificación regular, aunque bajo, hay que mejorar aspectos que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a los cursos ofrecidos.

7. Análisis de emociones y sentimientos

La Oficina de Protección al Usuario adelanta constantemente nuevas metodologías para el procesamiento y minería de datos sobre las interacciones ciudadanas a través de los distintos canales de comunicación y atención, con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y reconocer oportunidades de mejora frente a la manera en que sus ciudadanos se expresan, consultan y califican las acciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Por esa razón, para este segundo trimestre (Abril-Junio) de 2022, se realizó un análisis de sentimientos y emociones en el canal de Chat, cuya intención es medir o aproximarse a identificar los niveles de empatía y/o cuantificar las emociones con las que expresan nuestros usuarios sus requerimientos de información y gestión (trámites, requerimientos y solicitudes de información por dicho canal).

La expresión escrita es un componente fundamental en las competencias comunicativas de todos los seres humanos y consiste en exponer y/o expresar a través de una sintaxis y un conjunto de signos convencionales (expresiones lingüísticas del idioma), una idea, pensamiento, **sentimiento u emoción**.

Considerando lo anterior, la escritura tiene un papel fundamental para determinar la conducta y expresiones de las comunidades sobre algún hecho, sumado a que en esta era digital los medios de interacción más comunes están

determinados por la facilidad de expresión a través de aplicaciones cuya voz y expansión se basa en los textos. Esto ha dado lugar a que los ciudadanos se expresen fácilmente desde la comodidad de un Smartphone o sitio web, ya que para ellos es mucho más sencillo que llamar o esperar en línea mientras es atendido. Ahora solo basta escribir un mensaje y resolver sus dudas o inquietudes, exponer sus quejas y/o brindar una opinión.

Basado en lo anterior, para la Superintendencia de Subsidio Familiar es fundamental y relevante conocer las emociones y sentimientos a través del análisis de los textos (mensajes de los ciudadanos, consultas de información), ya que se convierten en un insumo importante del mejoramiento de la gestión; con este proceso se pueden mejorar la atención, la información y la confianza en el Sistema de Subsidio Familiar.

Internamente, la Oficina de Protección al Usuario a través de su científico de datos está en procesos de construcción para el análisis de esta información, utilizando algunas herramientas de inteligencia artificial, utilizando técnicas de procesamiento de la información (Machine Learning, Data Mining, Procesamiento de Lenguaje Natural), en esta ocasión apoyado de la teoría de rueda de emociones de Robert Plutchik (Tomado de: <https://psicopico.com/la-rueda-las-emociones-robert-plutchik/>), donde se identifican las 8 emociones básicas de la rueda de emociones (alegría, confianza, temor, sorpresa, tristeza, aversión, ira y anticipación).

Para este análisis se consideraron todos los mensajes enviados por parte de los ciudadanos en el canal de chat de la Superintendencia durante los meses de abril hasta junio, sumando un total de **9860 mensajes en 962 hilos de conversación** con nuestros agentes a través del canal chat, donde se resolvieron diferentes tipos de solicitudes, entre las que se destacan consulta de información general, solicitudes de certificados, información sobre quejas y reclamaciones, consulta sobre afiliaciones y preguntas frecuentes sobre subsidio monetario. Cabe destacar, que las conversaciones promedio por este canal de Chat son las siguientes:

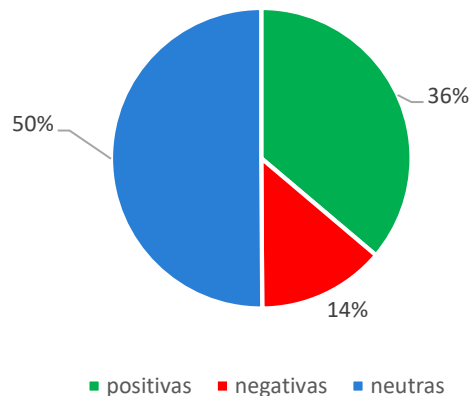
Tabla 1. Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes			
	Abril	Mayo	Junio
Máximo en un hilo	64 Mensajes	43 Mensajes	68 Mensajes
Mínimo en un hilo	1 Mensaje	1 Mensaje	1 Mensaje
Promedio	7.4	7.5	5.65

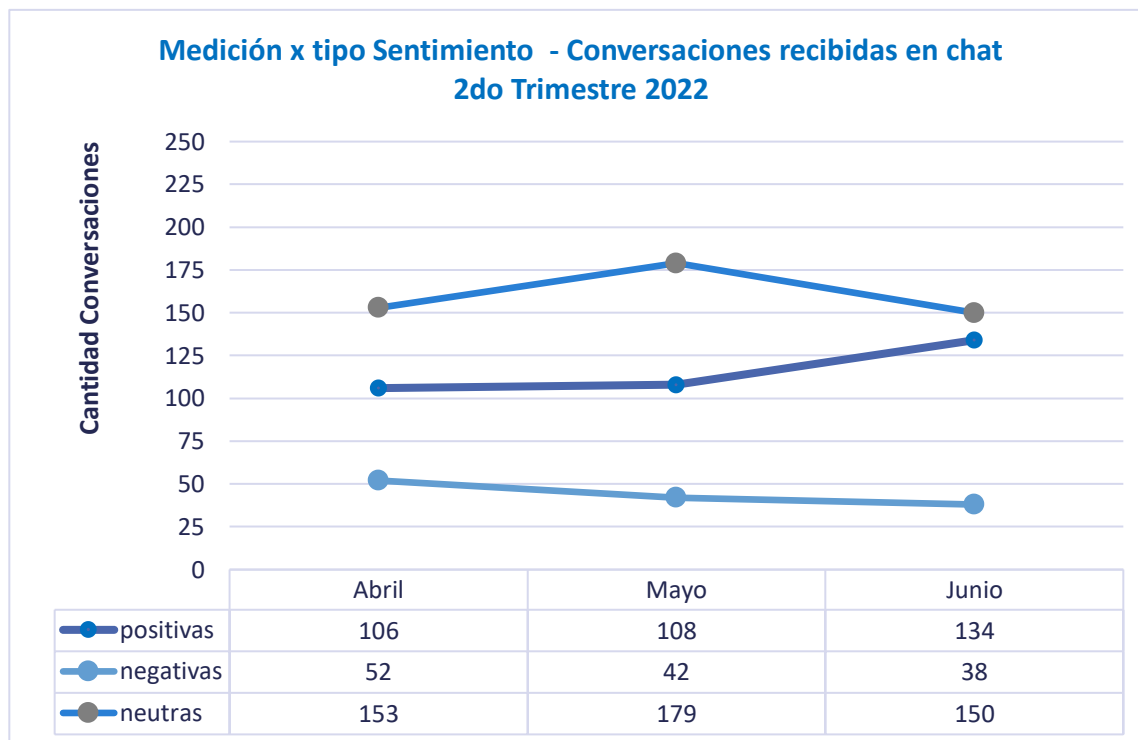
Tabla 2. Total Interacciones Canal Chat – 2do Trimestre de 2022		
Mes	Conversaciones	Mensajes escritos por los usuarios
Abril	311	3129
Mayo	329	3115
Junio	322	3616
Total	962	9860

Con esta cantidad de mensajes y conversaciones se realizó un procesamiento de la información, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 3. Medición del Tipo Sentimiento en conversaciones recibidas en chat 2do Trimestre 2022				
Tipo Sentimiento	Abril	Mayo	Junio	%
positivas	106	108	134	36%
negativas	52	42	38	14%
neutras	153	179	150	50%
Total	311	329	322	100%

% Tipo Sentimiento en total de conversaciones chat















Se encuentra que durante las comunicaciones efectuadas por los ciudadanos a través del canal chat, la mayoría de las conversaciones se desenvuelven con un lenguaje neutral al momento del contacto y/o la interacción, pero también se demuestra la simplicidad de los términos de consulta para recibir información general, ya que se utilizan muchos números de documentos, seguimientos a casos y mensajes que no reflejan sentimientos pero que hacen parte de una consulta puntual, este tipo de mensajes corresponden al **50% de las conversaciones**, tratando con datos formales en la solicitud de información.

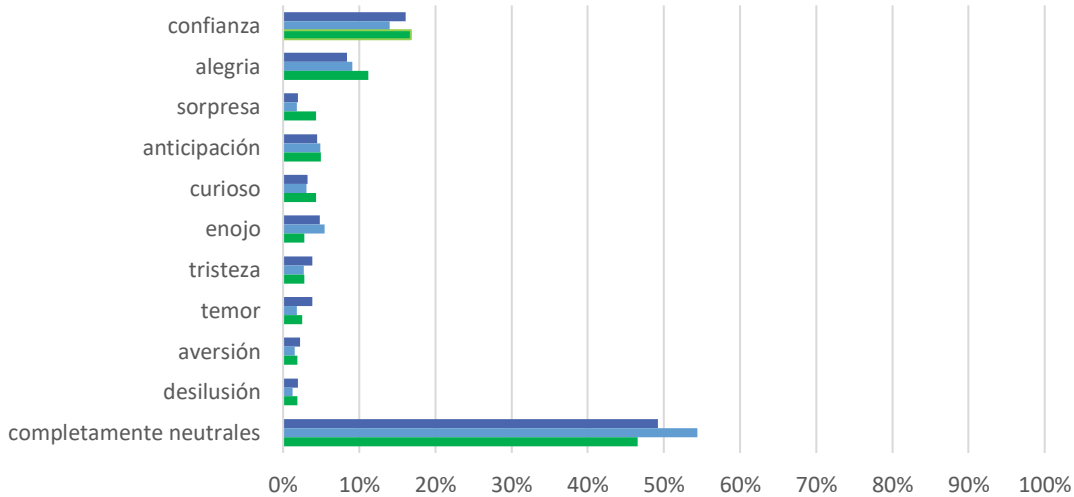
Al determinar la caracterización de las conversaciones mayoritarias (neutrales), haremos hincapié en emociones y sentimientos (positivos y negativos), cuyo resultado se inclina para el lado de las experiencias positivas (**36%**), identificando sensaciones de confianza y buen servicio en la atención brindada por la superintendencia del subsidio familiar por medio de su canal de atención.

Las emociones negativas (**14%**) corresponden a la categorización en los sentimientos relacionados a quejas y reclamaciones (PQRS), ya que provienen de malas experiencias de la ciudadanía y/o fallas en la atención por parte de alguna caja de compensación familiar.

Nota: Los elementos que corresponden a la categoría de emociones "Completamente neutrales", se refiere a términos o la expresión de números (documentos o id de solicitudes) que no expresan emociones o un valor que se relacione a una emoción, sin embargo, para este universo de datos expresados en % es necesario incluirlos para llegar al 100%. (Ver gráfica – Porcentaje de emociones por mes relacionado al total de conversaciones) –Tabla 4. Consolidado emociones por mes tomando como referencia las conversaciones en porcentaje %.

Tabla 4. Consolidado emociones por mes tomando como referencia las conversaciones en %			
Emociones	Abril	Mayo	Junio
 Confianza	16%	14%	17%
 Alegría	8%	9%	11%
 Sorpresa	2%	2%	4%
 Anticipación	5%	5%	5%
 Curiosidad	3%	3%	4%
 Enojo	5%	5%	3%
 Tristeza	4%	3%	3%
 Temor	4%	2%	2%
 Aversión	2%	2%	2%
 Desilusión	2%	1%	2%
Completamente neutrales	49%	54%	47%
Total general	100%	100%	100%

Porcentaje de emociones por mes relacionado al total de conversaciones



	completamente neutrales	desilusión	aversión	temor	tristeza	enojo	curioso	anticipación	sorpresa	alegría	confianza
■ Abril	49%	2%	2%	4%	4%	5%	3%	5%	2%	8%	16%
■ Mayo	54%	1%	2%	2%	3%	5%	3%	5%	2%	9%	14%
■ Junio	47%	2%	2%	2%	3%	3%	4%	5%	4%	11%	17%

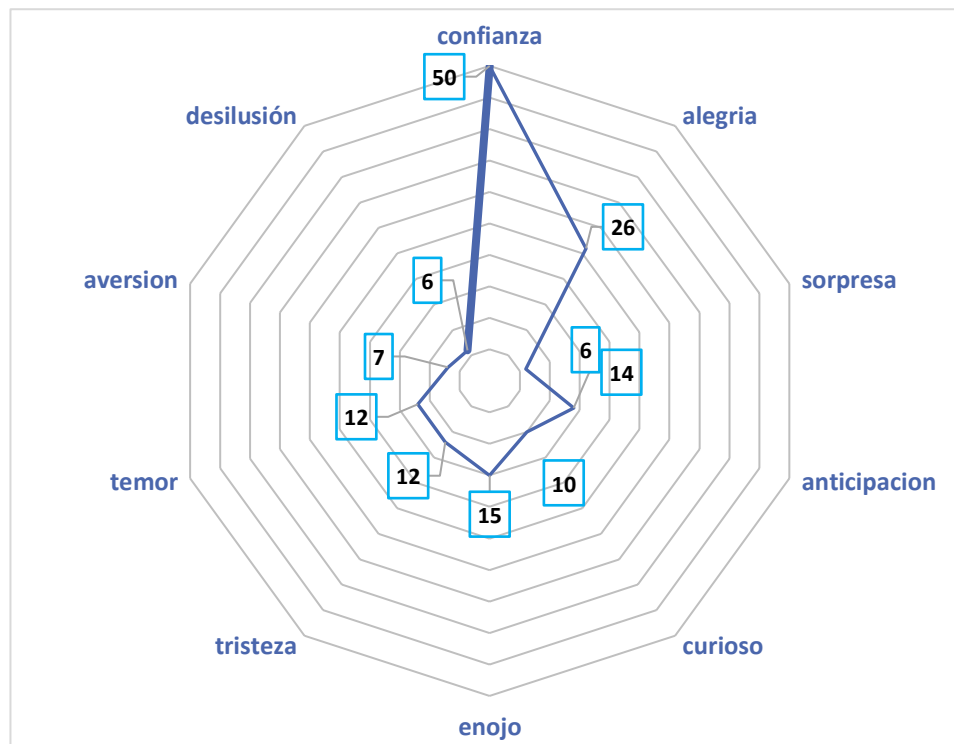
Luego de la nota de consideración (Nota- página 4), indicando la medición de términos neutrales (**50%**), el análisis indica que los usuarios cuando se comunican a través de nuestro canal de chat, sienten **confianza, anticipación y alegría** en un mayor porcentaje general del trimestre (**31%**), comparado con las otras emociones, lo cual es bastante bueno puesto que resalta la calidad de nuestra atención y el manejo de las conversaciones por parte de nuestros agentes, sumado a la sensación que los ciudadanos perciben sobre la información suministrada.

Las emociones negativas (**enojo y tristeza**) son bastante bajas en casos con relación al total de conversaciones con un porcentaje general del **7%** en el trimestre, por ende, es bueno puesto que la disposición de los ciudadanos en sus emociones no refleja gran cantidad de sentimientos negativos.

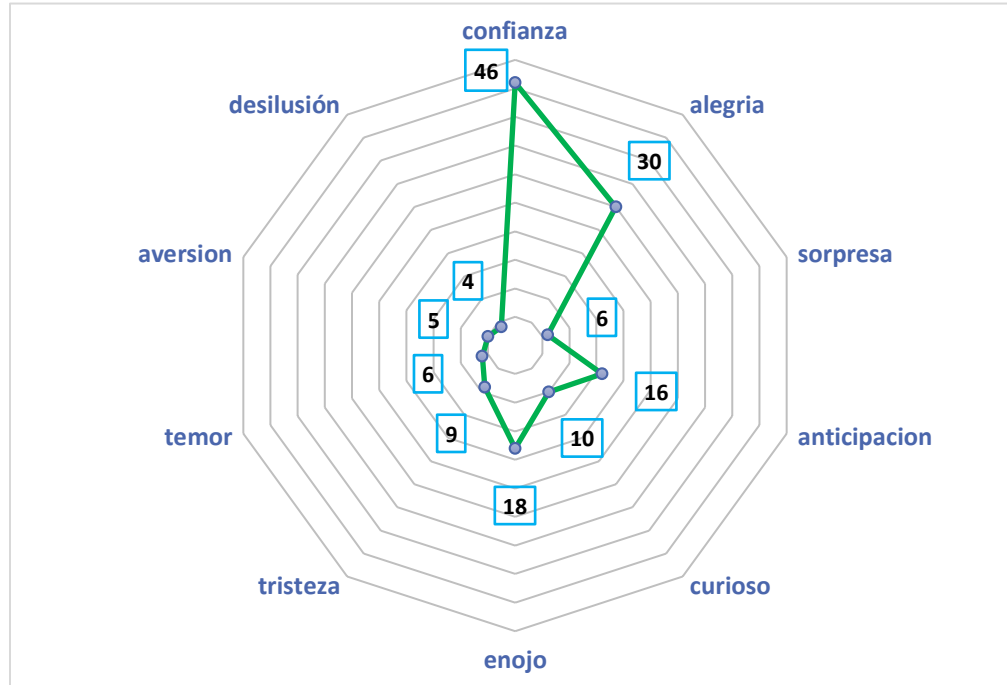
Las otras emociones (**sorpresa y curiosidad**) reflejan un porcentaje del **7%**, esto indica que son emociones con las que los ciudadanos han empezado a identificarse y se evidencia un notable incremento, pasando del **1% al 7%** en este último trimestre, estos datos muestran que las interacciones con el ciudadano por parte de OPU, incentivan la curiosidad y generan sorpresa al momento de recibir la información.

A continuación, se muestra el detallado de las conversaciones por mes y algunas gráficas de red de sentimientos por mes del trimestre:

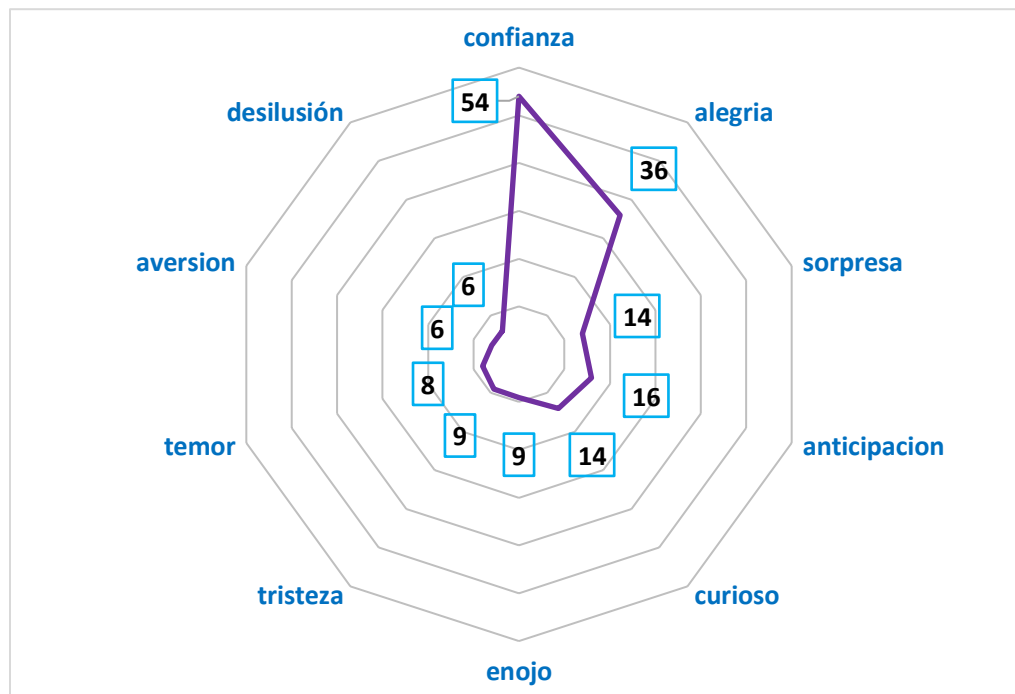
Red de Sentimientos por cantidad de conversaciones - Mes de Abril

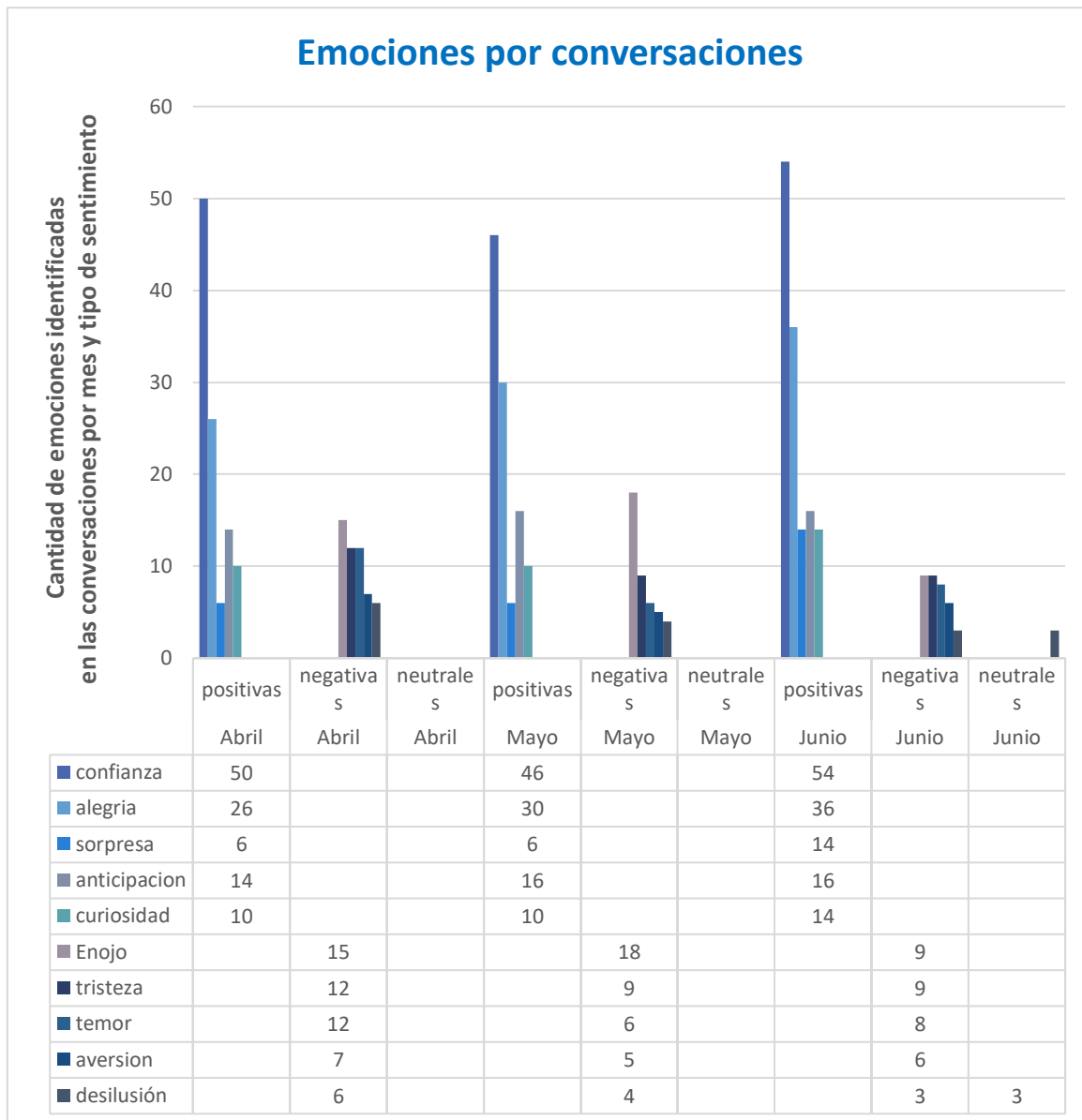


Red de Sentimientos por cantidad de conversaciones - Mes de Mayo



Red de Sentimientos por cantidad de conversaciones - Mes de Junio





Se concluye que, como balance general, la percepción del canal chat basado en el análisis de sentimientos y emociones refleja **buenas sensaciones ciudadanas positivas** y un mejoramiento en el manejo de los sentimientos negativos debido a que es muy importante mantener comunicaciones que generen curiosidad y sorpresa, por otra lado, los ciudadanos mantienen contacto neutral y respetuoso con la entidad, procurando garantizar la comunicación asertiva y los protocolos de atención al ciudadano en general.



8. 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:

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:

- *Si no fuera por ustedes como ente de control la caja de compensación familiar compensar nunca nos hubiera solucionado el problema muchas gracias.*
- *buen servicio y rápido.*
- *Agradezco de corazón toda a labor de todos los funcionarios de la Super de Subsidio Familiar, excelente trabajo, son muy asertivos, ágiles y efectivos en su labor, que el señor los bendiga hoy y siempre infinitamente. gracias.*
- *Realmente funciona, recibí respuesta después de la queja, mil gracias.*
- *muchas gracias por su apoyo para conmigo.*
- *Agradezco la atención prestada a mi solicitud. Gracias.*
- *Gracias muy eficiente y rápida respuesta.*
- *Excelente calidad humana y oportuna ayuda.*
- *Es muy importante saber que uno cuenta con herramientas Gubernamentales para solicitar dentro de los términos una ayuda de subsidio decretada por el gobierno Nacional para tiempo de dificultad de los trabajadores Colombianos. Gracias.*
- *Los Felicito, muchas gracias a la gestión hecha por ustedes; la caja de compensación Compensar me otorgo mi beneficio de la instalación de mis puertas en menos de 8 días. La eficiencia en la respuesta es algo increíble al siguiente día compensar se estaba comunicando conmigo y coordinando la instalación. De todo corazón les informo que son una excelente entidad.*
- *Buenas tardes. Gracias por la gran ayuda que me brindaron la verdad no pude caer en mejores manos ya me respondieron y está aprobado el subsidio de desempleo esperamos que la ayuda sea eficaz al momento de consignar. Gracias Dios los bendiga por su gran labor. Bendiciones.*
- *Dan respuesta de manera oportuna, felicitaciones por sus procesos.*



- *De antemano muchas gracias por el apoyo y la gestión en este caso, no tengo nada malo que decirles al contrario los felicito, y recomendaría a otros usuarios cuando tenga un caso similar al mío. Dios los Bendiga.*
- *El tiempo de respuesta a mi solicitud, fue en menos tiempo del esperado. Muchas gracias!*
- *Es una entidad que propende por brindar justicia, en mi caso siento que se procedió con los argumentos necesario que brindé y me dieron solución. Estoy conforme su ayuda y apoyo.*
- *La entidad sobre la cual iba la queja respondió rápidamente y con muy buena disposición, La Super hizo seguimiento y verifico la solución. Excelente. Gracias.*
- *Estoy muy satisfecha ya que la SuperSubsidio a dado pronta respuesta a mi caso y se ve interesada para que se solucione mi situación, además a sido muy receptiva y a buscado soluciones de forma tal que me siento escuchada y apoyada*
- *Les agradezco enormemente su pronta intervención y gestión a mi caso ya que gracias a ustedes por fin se dio solución a mi requerimiento el cual llevaba más de 6 meses sin solucionar por parte de Colsubsidio.*
- *Gracias por la presión que ejercen para que Comfama funcione.*
- *Es increíble que Comfama solo dio respuesta cuando se gestiona queja con Uds., pero igual, sirve mucho este portal, mil gracias.*
- *Muy eficientes.*
- *Excelente y oportuno ya que me solucionaron mi inconformidad.*
- *Agradezco mucho la ayuda, me parece que el canal es muy bueno, ya que es fácil y es muy bueno saber que como usuarios tenemos una entidad que nos defiende.*

9. Satisfacción global 2022

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el II trimestre 2022 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 II Trimestre 2022												
Canal	# encuesta I Trimestre	% encuesta	% Satisfacción	# encuesta II Trimestre	% encuesta	% Satisfacción	# encuesta III Trimestre	% Satisfacción	# encuesta IV Trimestre	% Satisfacción	% Participación	Prom.
												Satisfacción
Chat Y teléfono	1330	77%	99%	1716	73%	99,0%						
Portal Gtss	220	13%	82%	219	9%	83,0%						
Eventos	N/A	NA	NA	N/A	N/A	N/A						
Educación Informal	164	49%	99%	395	17%	97,0%						
Chatbot Lupita	26	1%	75.3%	20	1%	73,0%						
Total	1740			2350								

*Satisfacción Global, II semestre 2022 = [(73 * 99) + (9 * 83) + (17 * 97) + (1 * 73)] = 97%.*

Cordialmente,

CLAUDIA INES IBÁÑEZ NOCETE

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Juan Arley Naranjo Lesmes
Profesional Especializado

Preparado y revisado por: Jessica Paola Parra Garcia
Auxiliar Administrativo
Gerardo Andres Echeverry Neira
Auxiliar Administrativo
Natalia Barreto Veloza
BPM Consulting
Alex Fernando Morales Vargas
BPM Consulting
Humberto Serrato Valbuena
BPM Consulting
Daniel Arturo Moncada
Contratista OPU

Fecha elaboración: junio de 2022
*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)