

Informe de Satisfacción con Canales de Atención

III TRIMESTRE 2023

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



Contenido

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	3
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de Atención	4
	5.1 Atención Personalizada	5
	5.2 Atención Telefónica	7
	5.3 Atención Chat.....	8
	5.4 Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:.....	9
	5.5 Atención en Ferias y Eventos	11
	5.6 Educación informal para los grupos de interés	12
	5.7 Buzones Tecnológicos.....	19
	5.8 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.....	19
6.	Análisis de Emociones y Sentimientos	19
	6.1 Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales.	20
	6.2 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita.....	29
7.	Satisfacción Global 2023	36



1. Objetivo General

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

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

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 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 **III 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.

2. Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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

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

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

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

3. Definición de las variables a evaluar

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

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

4. Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta de satisfacción al usuario, constituido por todos aquellos ciudadanos que se contactaron a través de los canales de atención (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.

5. Canales de Atención

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.
<https://www.ssf.gov.co/web/quest/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:

5.1 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 2023, de los 49 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar solo **48** responden la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado. Arrojan los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?

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



Meses y Ponderación		Atención en la recepción de la entidad (pisos 3, 4 o 7)		Tiempo de atención	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad
1 de Julio a 30 de septiembre 2023	Excelente	42	87,50%	40	83,33%
	Bueno	4	8,33%	6	12,50%
	Regular	1	2,08%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%
	N/R	1	2,08%	2	4,17%
	Total	48		48	

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 87,5% de los encuestados nos dicen que es excelente mientras que el 8,3% restante nos indica que es buena, y el 2,8% faltante no responde a la pregunta.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad el 83,3% considera que es excelente mientras que el 12,5% indica que es buena, el 4,1% faltante no responde a la pregunta.

Aun así, los ciudadanos atendidos durante el trimestre tienen una percepción positiva con respecto a la atención y los tiempos en la recepción de la entidad.

¿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
1 de Julio a 30 de septiembre 2023	Excelente	43	89,6%	42	87,5%	42	87,5%	42	87,5%
	Bueno	5	10,4%	4	6,3%	4	6,3%	4	6,3%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	2	6,3%	2	6,3%	2	6,3%
	Total	48		48		48		48	

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



En la valoración de lenguaje el 89,58% de las personas atendidas personalmente consideran que es excelente mientras que el 10,42% considera que es bueno. Todos los ciudadanos responden a la pregunta.

En la amabilidad el 87,5% responde a la pregunta generada, mientras que el 6,25% considera que es bueno y el 6,25% se abstiene de responder si el funcionario fue amable, al momento de atenderle.

El 87,5% de las personas que fueron atendidas considera que se le da respuesta en la orientación que recibe de manera presencial mientras que el 6,25% considera que es bueno y el 6,25% 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 87,5% de los encuestados están satisfechos por el servicio prestado por los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario mientras que el 6,25% considera que se le brinda una buena atención y el 6,25% restante no responde a la pregunta formulada.

Meses y Ponderación	¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?		
	Calificación	Cantidad	%
1 de Julio a 30 de septiembre 2023	SI	36	75,00%
	NO	5	10,42%
	N/R	7	14,58%
	Total	48	

Tabla 3. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF 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 75% de los encuestados indica estar afiliado alguna caja de compensación, mientras que el 10,4% no está afiliado, y el 14,5% de las personas atendidas no sabe o no responde la pregunta.

5.2 Atención Telefónica

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

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



Para el III trimestre de 2023, se realizaron **998** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 23% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Telefónico							
Meses y Ponderación	Calificación	¿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?	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre 2023	5 excelente	963	96,49%	973	97,49%	982	98,40%
	4 bueno	32	3,21%	23	2,30%	15	1,50%
	3 regular	2	0,20%	2	0,20%	1	0,10%
	2 malo	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	998		998		998	

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 97% 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.

5.3 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 III trimestre de 2023, se realizaron **151** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 18% de los chats atendidos, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:



Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
1 de julio a 30 de septiembre 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	5 excelente	136	90,07%	136	90,07%	139	92,05%
	4 bueno	10	6,62%	10	6,62%	10	6,62%
	3 regular	1	0,66%	4	2,65%	2	1,32%
	2 malo	1	0,66%	1	0,66%	0	0,00%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	151			151		151

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 90% de los encuestados calificaron con excelente, el 6% dieron calificación de buena, y el 2% 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.

5.4 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:

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:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el III trimestre del 2023, se remitieron un total de **2084 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 **10,4%** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje corresponde a **216 ciudadanos** que brindaron su opinión a la encuesta.

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

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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de Julio a 30 de septiembre 2023	Calificación						
	Excelente	91	42,1 %	109	50,5%	104	48,1%
	Bueno	91	42,1 %	70	32,4%	53	24,5%
	Regular	17	7,9%	17	7,9%	18	8,3%
	Malo	15	6,9%	20	9,3%	40	18,5%
	No responde	2	0,9%	0	0,0%	1	0,5%
	Total	216		216		216	

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

En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo E-signa representa en promedio para este trimestre un **46,9%** de satisfacción Excelente y en un **33,2%** 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.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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.

5.5 Atención en Ferias y Eventos

En el III trimestre del 2023 la Oficina de Protección al Usuario participó el 18 de julio de 2023 en la feria de servicios convocada por la Alcaldía Municipal de Soacha, en el barrio San Mateo; en esta se orientó a 34 ciudadanos brindando toda la información relacionada con las funciones Entidad, los derechos de los trabajadores, y los beneficios de la afiliación a cajas de compensación familiar.

Se realizaron 15 encuestas de satisfacción al servicio prestado por el funcionario donde se consideran las variables de lenguaje usado, la amabilidad en la atención, respuesta a la consulta y la satisfacción al servicio recibido, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Meses y Ponderación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		Los conocimientos del funcionario respondieron a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre 2023	Excelente	14	93,33%	13	86,67%	14	93,33%	13	86,67%
	Bueno	1	6,67%	2	13,33%	1	6,67%	2	13,33%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	N/R	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	15			15				15

Tabla 7. Encuestas realizadas por atención en ferias donde participo la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

En la valoración de lenguaje el 93% de las personas atendidas en la feria consideran que es excelente mientras que el 7% considera que es bueno.

En cuanto a la amabilidad el 87% responde a la pregunta con excelente, mientras que el 13% con una calificación buena.

El 93% de las personas que fueron atendidas considera que el conocimiento de los funcionarios es excelente, mientras que el 7% lo califica como bueno.

Con respecto a la satisfacción general del servicio se recibe un 87% de calificación excelente y 13 de buena; con los anteriores resultados se identifica que la atención, amabilidad e información dada en las ferias es considerada en su mayoría como excelente, resaltando que no se recibió ninguna calificación regular o mala.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Igualmente se realiza la pregunta sobre afiliación a caja de compensación familiar, en esta se identificó que el 60% de los encuestados no se encontraban afiliados a caja.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de julio a 30 de septiembre 2023	Calificación	Cantidad	%
	SI	5	33%
	NO	9	60%
	N/R	1	7%
	Total	15	

Tabla 8. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF en atención presencial a través de ferias de la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Finalmente, en el marco de la feria de servicios se recibieron comentarios como “Mas publicidad para la entidad porque no estaba enterado” y “Dar a conocer más la Superintendencia”, por parte de la ciudadanía, los cuales aportan al crecimiento y fortalecimiento del desarrollo de estos eventos en todo el territorio nacional.

5.6 Educación informal para los grupos de interés

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

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

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

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

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



- 4) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Para el III trimestre de 2023 se recibieron 1106 encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas por curso así:

Cajas de Compensación Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	124	76,07%	122	74,85%	119	73,01%
	Bueno	38	23,31%	39	23,93%	42	25,77%
	Regular	1	0,61%	2	1,23%	2	1,23%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	163		163		163	

Tabla 8 Resultado calificación curso virtual modulo caja de compensación familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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 julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	109	78,99%	110	79,71%	111	80,43%
	Bueno	28	20,29%	28	20,29%	26	18,84%
	Regular	1	0,72%	0	0,00%	1	0,72%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	138		138		138	

Tabla 9 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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



1 de julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	112	75,17%	115	77,18%	111	74,50%
	Bueno	35	23,49%	33	22,15%	37	24,83%
	Regular	2	1,34%	1	0,67%	1	0,67%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	148		148		148	

Tabla 10 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 julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	99	82,50%	95	79,17%	99	82,50%
	Bueno	21	17,50%	25	20,83%	21	17,50%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	120		120		120	

Tabla 11 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	
1 de julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	99	82,50%	95	79,17%	99	82,50%
	Bueno	21	17,50%	25	20,83%	21	17,50%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	120		120		120	

Tabla 12 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	
1 de julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	112	75,17%	115	77,18%	111	74,50%
	Bueno	35	23,49%	33	22,15%	37	24,83%
	Regular	2	1,34%	1	0,67%	1	0,67%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	149			149		149

Tabla 13 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	
1 de julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	102	76,12%	101	75,37%	99	73,88%
	Bueno	32	23,88%	32	23,88%	35	26,12%
	Regular	0	0,00%	1	0,75%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	134			134		134

Tabla 14 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 julio a 30 de septiembre de 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	100	74,63%	101	75,37%	101	75,37%
	Bueno	32	23,88%	32	23,88%	31	23,13%
	Regular	1	0,75%	1	0,75%	1	0,75%
	Malo	1	0,75%	0	0,00%	1	0,75%
	Total	134			134		134

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Tabla 15 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 en diferentes departamentos del país, se realizan dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y una para las empresas.

Para el tercer trimestre de 2023 se programó visita a los departamentos de Boyacá, Risaralda, Huila, Caquetá y Magdalena; en coordinación con las cajas de compensación familiar de cada departamento de realizaron visitas de Educación Informal en sus capitales y algunos de sus municipios informando a 1804 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar.

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

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

Esta encuesta se realizó a 197 trabajadores y las preguntas fueron:

- 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

Arrojando los siguientes resultados:

Trabajadores										
Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información		Los facilitadores fueron amables		Los facilitadores tenían dominio del tema		Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes		
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de julio a 30 de septiembre 2023	Excelente		156	79%	171	87%	163	83%	164	83%
	Bueno		40	20%	25	13%	32	16%	32	16%
	Regular		0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
	Malo		1	1%	1	1%	1	1%	1	1%
	No responde		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total			197		197		197		197

Tabla 16 Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2023, elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



El 79% de los encuestados considera que el lenguaje empleado por los facilitadores es claro y simple lo que permite que la transferencia de conocimiento sea efectiva, el 20% considera que es bueno y el 1% selecciona la opción “malo”.

Se obtiene como resultado que los facilitadores son amables al momento de impartir la charla, viéndose representado en 99%, que corresponde a excelente y buena.

En cuanto al dominio del tema por parte del facilitador el 99% de los trabajadores consideran que, sí se tenía dominio, y, con respecto a la disposición para responder preguntas se identifica el mismo porcentaje de satisfacción del ítem anterior.

En la encuesta predominaron comentarios de los trabajadores como:

- *Excelente intervención.*
- *Es muy importante este tipo de acompañamientos, se despejan dudas y se comentan todas las inquietudes.*
- *Muy buena información.*
- *La forma lúdica y dinámica de enseñanza facilita el aprendizaje sobre el tema expuesto.*
- *Los facilitadores tienen excelente disposición.*
- *Me gusto la información porque fue clara y concisa.*
- *Gracias por enterarnos de todos los beneficios que tenemos.*
- *Muy interesante la charla.*
- *Felicitaciones.*
- *Gracias por el tiempo para darnos a conocer información que desconocíamos.*
- *La dinámica fue muy activa clara la charla y nos brindaron la información necesaria.*
- *Acompañamiento más seguido para estar actualizando información.*

Como conclusión durante la actividad se evidenció que se ha disminuido la abstinencia al responder la encuesta, obteniendo resultados en su mayoría excelentes, sin embargo, se visualiza como oportunidad de mejora utilizar otros mecanismos, para que sea más fácil de comprender y resolver.

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

Esta encuesta se realizó a 32 empresas y las preguntas fueron:

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Arrojando los siguientes resultados:

Empresas							
Meses y Ponderación		Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar		Considera que la actividad realizada brindó información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad		La duración de la actividad de educación informal fue apropiada	
1 de julio a 30 de septiembre 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	16	50%	20	63%	32	100%
	NO	16	50%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	No aplica	0	0%	12	38%	0	0%
	Total	32		32		32	

Tabla 17 Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2023, elaboración propia.

En cuanto a la primera pregunta, se identifica que es equilibrada la respuesta, identificando 16 respuestas afirmando conocer la Supersubsidio y 16 que no.

De otra parte, el 63% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente, y el porcentaje restante, de acuerdo con la pregunta, no aplica.

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

En la satisfacción general, se obtiene una calificación del 4,93 de las empresas que se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.



Gráfico 1 Satisfacción general de las empresas en cuanto a las visitas Educación Informal III Trimestre 2023, elaboración propia.



Para esta encuesta, los empleadores realizaron comentarios como:

- *Muy interesante conocer estas capacitaciones.*
- *Chévere conocer y que nos conozcan para entablar una relación más estrecha.*
- *Es importante que por parte de la caja de compensación se presenten estas charlas informativas de beneficiosa los aportantes a caja de compensación.*
- *La información fue lo suficientemente clara para todos nosotros los colaboradores.*
- *Me parece muy interesante estas visitas y las capacitaciones ya que aclaran dudas en los trabajadores*
- *Visitas más frecuentes.*
- *Importante charla para conocer los servicios de la caja y la Supersubsidio el tema es importante tanto como los contratistas como los de planta.*
- *Estas visitas son necesarias más seguido para informar de las actividades de bienestar para las empresas, muy buena presentación y excelente presentación de la Supersubsidio.*
- *Fue una visita muy necesaria hay personal que desconoce la información y estas actividades son muy importantes*
- *Dar gracias por tener claridad al explicar los temas, fue satisfactorio cada tema y quedo claro.*

5.7 Buzones Tecnológicos

Para el III 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.

5.8 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube

Durante el III 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).

6. 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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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 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 3er trimestre, periodo comprendido entre julio 1 y septiembre 30 de 2023, se analizaron los **5.684 mensajes en el asistente virtual Chatbot Lupita** y los **6.934 mensajes en chat corporativo con atención personalizada**, con un **total de 12.618 interacciones ciudadanas** en los canales Supersubsidio con servicio chat, manteniendo el promedio superior a 12.000 interacciones ciudadanas en canales chat.

6.1 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.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Valores generales	Julio	Agosto	Septiembre
Máximo en un hilo	31 Mensajes	49 Mensajes	34 Mensajes
Mínimo en un hilo	1 Mensaje	1 Mensaje	1 Mensaje
Promedio mensajes x sesión de chat	6.40	6.18	5.98

Tabla 18 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
Julio	131	1208
Agosto	155	1580
Septiembre	512	4146
Total	798	6934

Tabla 19 Total Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 3er Trimestre de 2023, 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:

Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 3er Trimestre 2023				
Tipo Sentimiento	Julio	Agosto	Septiembre	%
Positivas	559	678	2060	48%
Negativas	376	430	878	24%
Neutras	273	472	1208	28%
Total	1208	1580	4146	100%

Tabla 20. Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 3er Trimestre 2023, elaboración propia.

Ver gráficas de comportamiento trimestre (julio a septiembre 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.



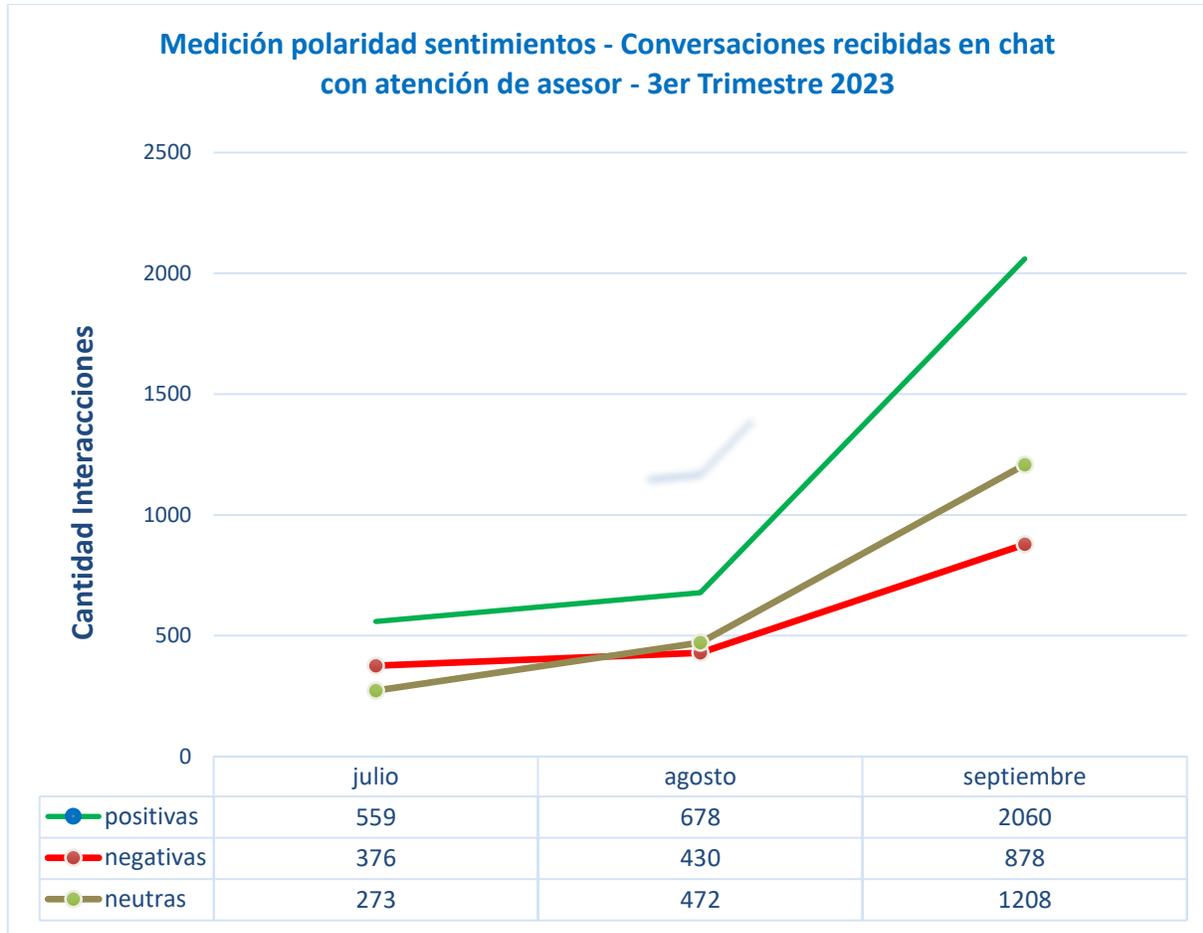


Gráfico 2. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en chat con atención de asesor - 3er Trimestre 2023, elaboración propia.



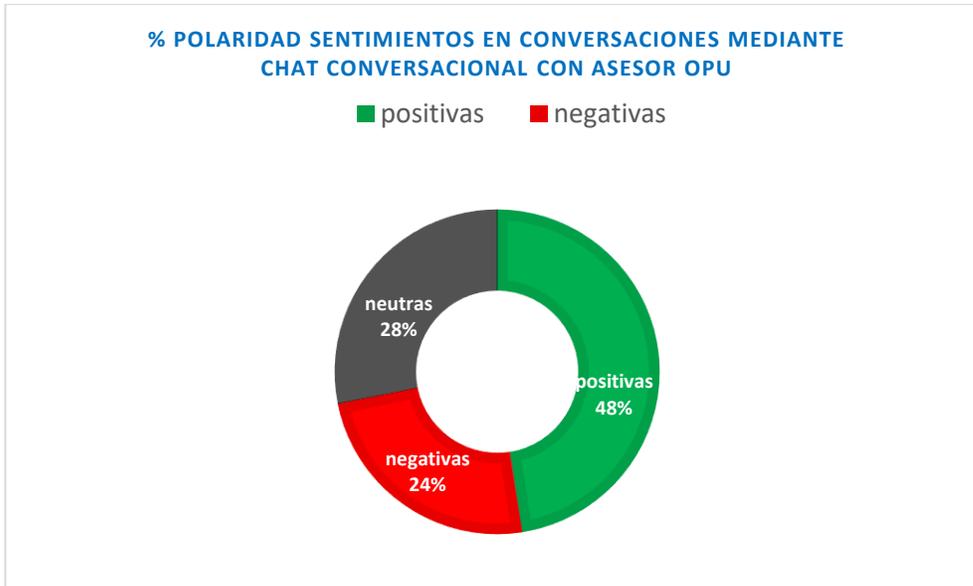


Gráfico 3. % polaridad sentimientos en conversaciones mediante chat conversacional con asesor OPU, elaboración propia.

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, sobre todo el último mes (Septiembre). Este comportamiento es el resultado de una creciente demanda de información por parte de la comunidad, además de los cambios que se han realizado al portal de la entidad, reflejando más tráfico a través de la página web (<https://ssf.gov.co>). Para el tercer trimestre de 2023 (julio 1 hasta septiembre 30). Este incremento se debe en gran medida a que se puso en mantenimiento el canal de chatbot y los usuarios recurrentes de ese canal, tuvieron como alternativa el chat con asesor, mejorando la calidad de la comunicación y generando un acercamiento al ciudadano en mayor medida.

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 12% alusivo a las 798 sesiones de chat, de las cuales el 13% a la recepción de mensajes fuera del 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 se han minimizado en un **40%**, produciendo una sensación de eficiencia y agilidad que mejora la calidad y la satisfacción de los ciudadanos que usan el canal y se dan cuenta del progreso, esto tipo de cambios son factor importante para lograr una experiencia de servicio positiva la cual se puede reflejar con el **48%** de escritura con términos y polaridad positiva.

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 (**28% de las interacciones**) por parte de los ciudadanos está vinculado a las conversaciones dirigidas por los agentes de servicio, las cuales se enfocan en la recepción y escucha activa de los temas a tratar en la llamada, del perfilamiento del ciudadano y el entendimiento de las solicitudes.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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 hondaremos 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 6.934 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

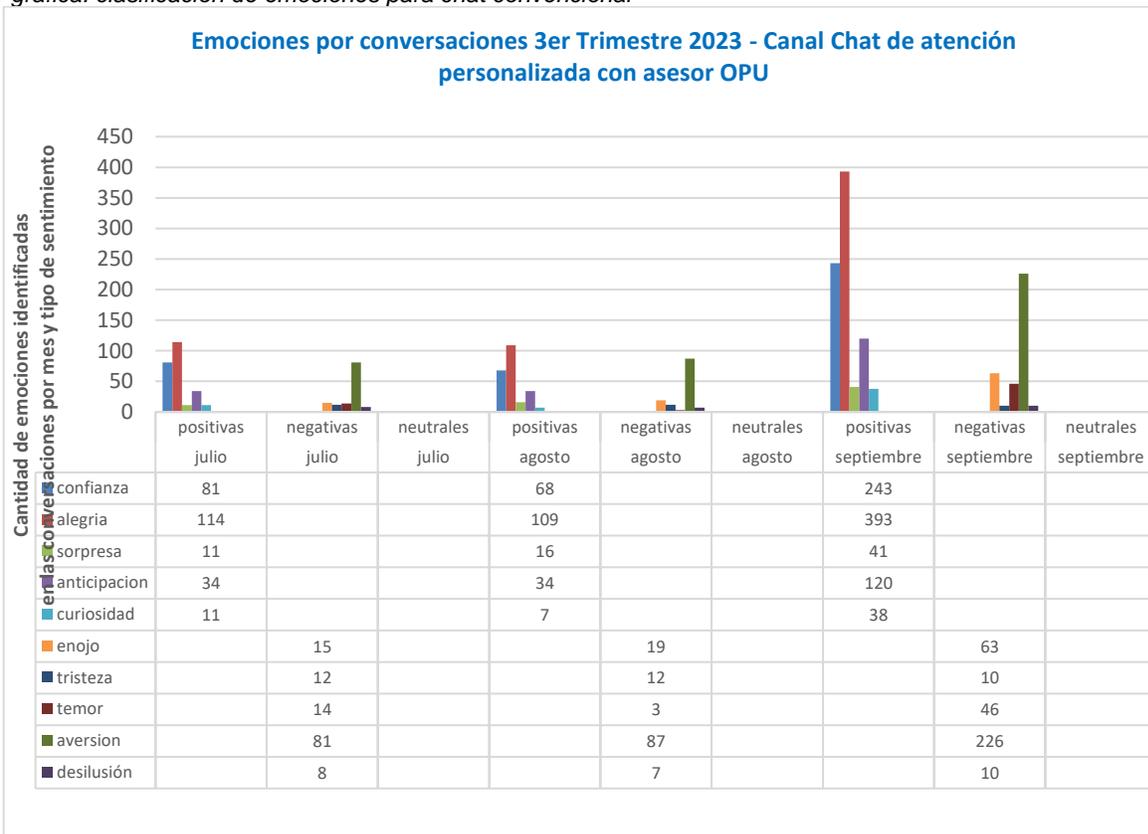


Gráfico 4. Emociones por conversaciones 3er Trimestre 2023 - Canal Chat de atención personalizada con asesor OPU, elaboración propia.



Las emociones más destacables a nivel positivo son la confianza y la alegría, teniendo un pico en el mes de septiembre, que duplica y/o triplica las sensaciones de otros meses bajo estos mismos sentimientos ciudadano, esto se debe a que la atención personalizada en chat, genero mucha más confianza y alegría porque las solicitudes son comprendidas por un humano que le puede guiar y ayudar. Por otro lado, en la polaridad negativa los sentimientos y/o emociones más calificadas fueron la aversión y el enojo, 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 **24% en polaridad negativa y 48% en polaridad positiva**, no obstante, es claro que entre más existan nuevas interacciones con los ciudadanos, el atender más casos puede producir nuevos comportamientos ciudadanos y sensaciones diferentes, que afectan nuestras ponderaciones.

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 (otras polaridades positivas). Mientras que por el lado de la polaridad negativa también se pueden asociar otras emociones tales como: pesar, ansiedad, angustia, rabia 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).

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



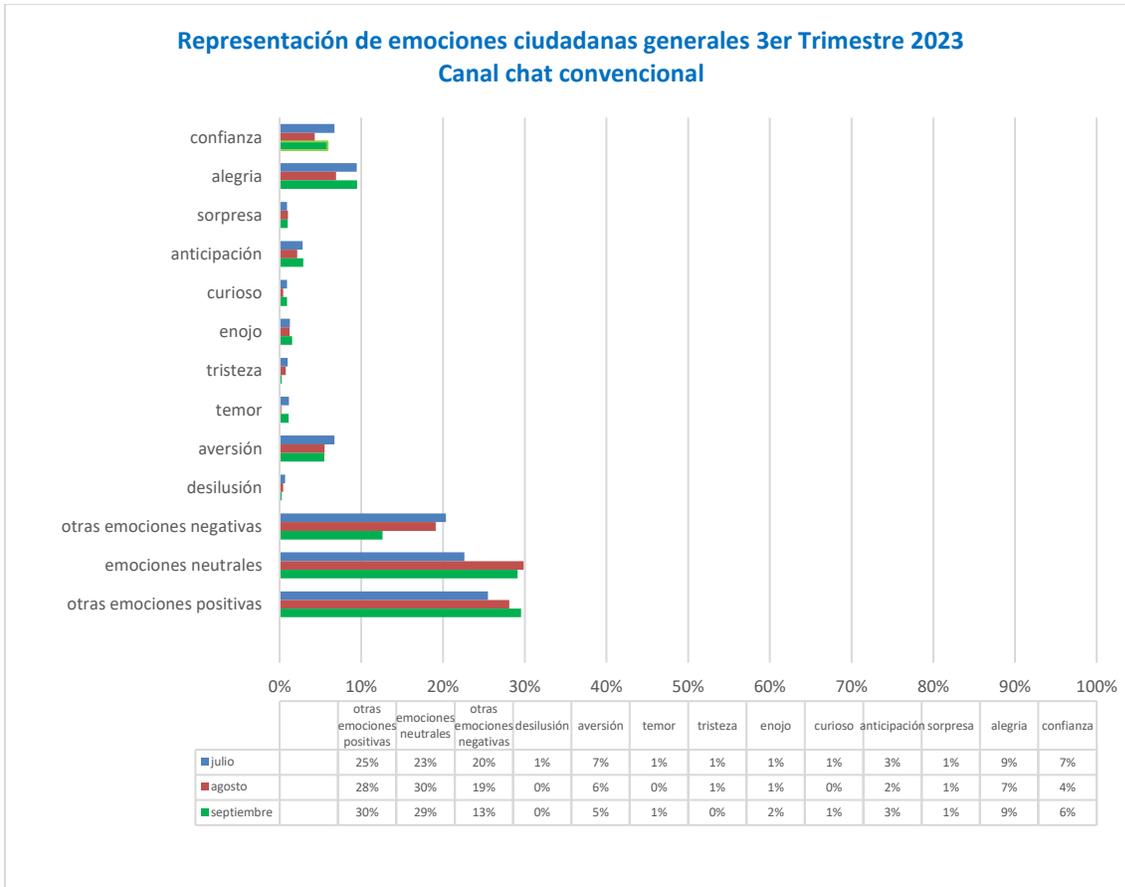


Gráfico 5. Representación de emociones ciudadanas generales 3er Trimestre 2023 Canal chat convencional, elaboración propia.

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. Se puede afirmar que las emociones negativas como malestar y otros que no están clasificadas vienen asociadas a los usuarios que venían usando Lupita y ahora no pueden hacerlo, generando algo de frustración y limitación del acceso de información tanto por tiempo como por estar limitado a la atención del agente.

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 siguen en aumento en basado en las acciones identificadas con los anteriores trimestres, sin embargo, el volumen de mensajes también aumento.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



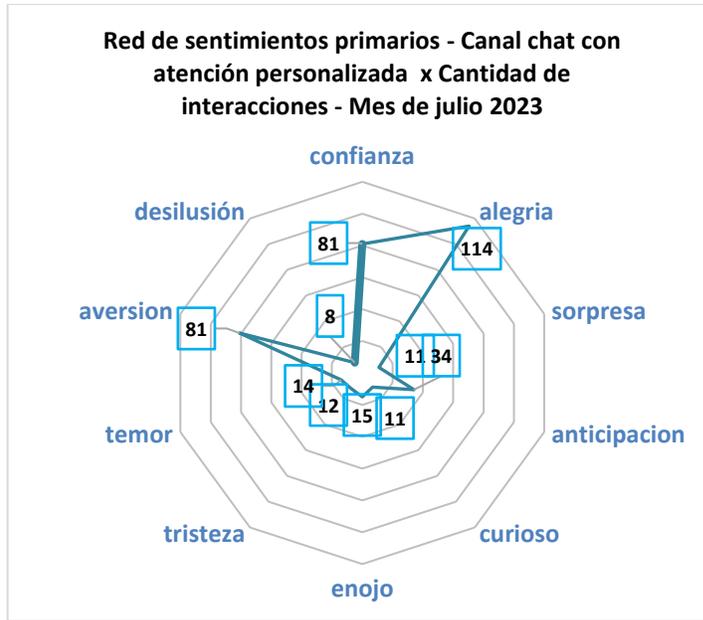


Gráfico 6. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de julio 2023. elaboración propia.

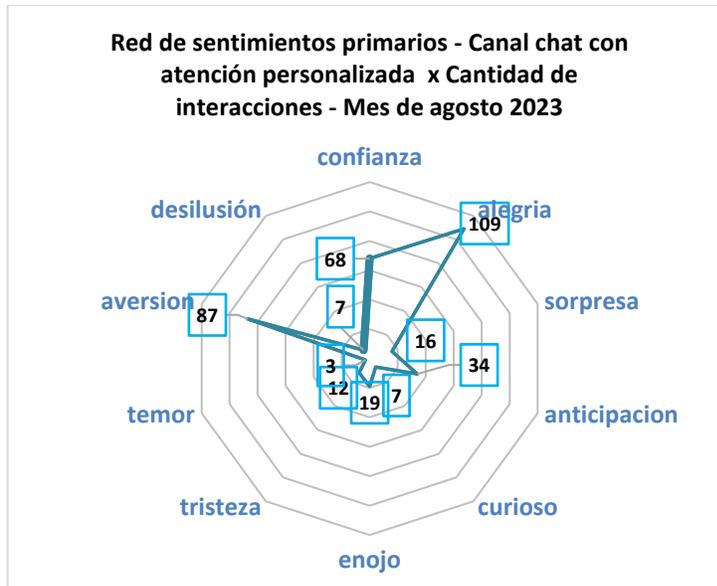


Gráfico 7. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de agosto 2023. elaboración propia.



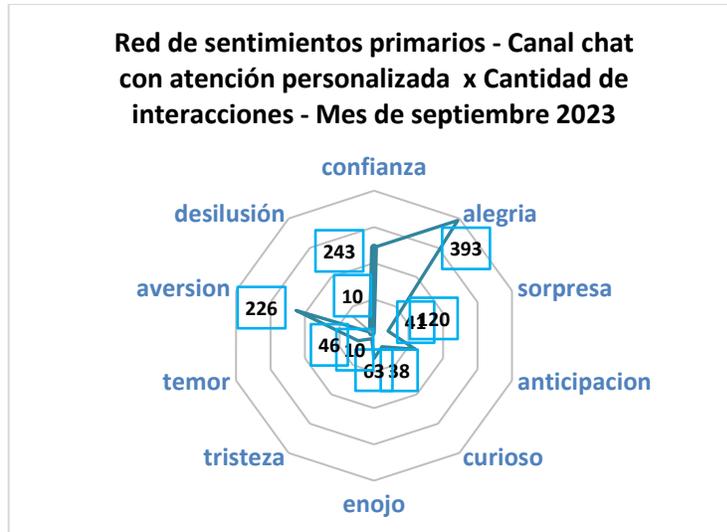


Gráfico 8. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de septiembre 2023, elaboración propia.

De las redes de sentimientos por mes, se puede indicar que los casos de aversión o rechazo están enfocados a cajas de compensación como: Colsubsidio, Cafam, Compensar, Comfamiliar y Comfama, quienes son los que registran más casos por quejas y peticiones aclaratorias sobre servicios que prestan estas CCF.

Finalizando la información correspondiente al canal de atención chat con atención de asesores, se puede indicar que, bajo el análisis de las nubes de palabras y su predominancia, las solicitudes de información son relacionadas con: subsidios, ayudas para el cesante o desempleado, quejas y solicitudes de información.



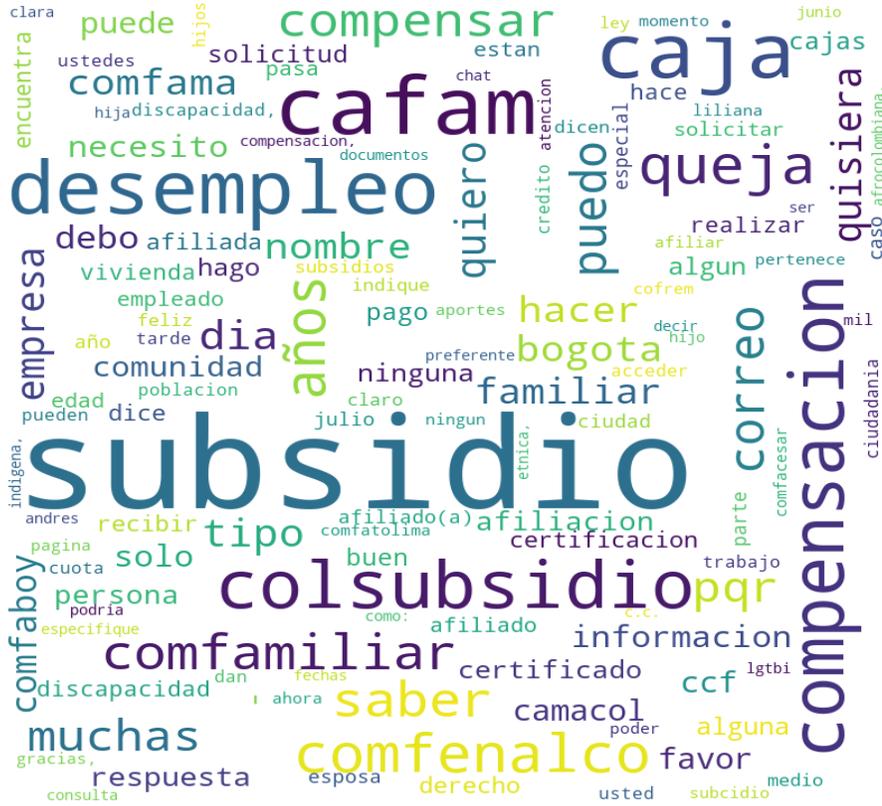


Gráfico 9. análisis de las nubes de palabras y su predominancia III trimestre, elaboración propia.

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

Horario de atención: Lunes a Domingo 24 horas disponible

Valores generales	Julio	Agosto	Septiembre
Máximo en un hilo	9 Mensajes	12 Mensajes	6 Mensajes
Mínimo en un hilo	1 Mensaje	1 Mensaje	1 Mensaje
Promedio	3.85	3.72	2.95

Tabla 21. 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
Julio	936	2648
Agosto	732	2160
Septiembre	336	876
Total	2004	5684

Tabla 22. Total Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) 3er Trimestre de 2023, elaboración propia.



Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 3er Trimestre 2023 Mensajes del ciudadano				
Tipo Sentimiento	Julio	Agosto	septiembre	%
Positivas	1541	1152	462	55.51%
Negativas	656	500	314	25.86%
Neutras	451	508	100	18.63%
Total	2648	2160	876	100%

Tabla 23. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 3er Trimestre 2023 Mensajes del ciudadano, 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 y redes neuronales 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:

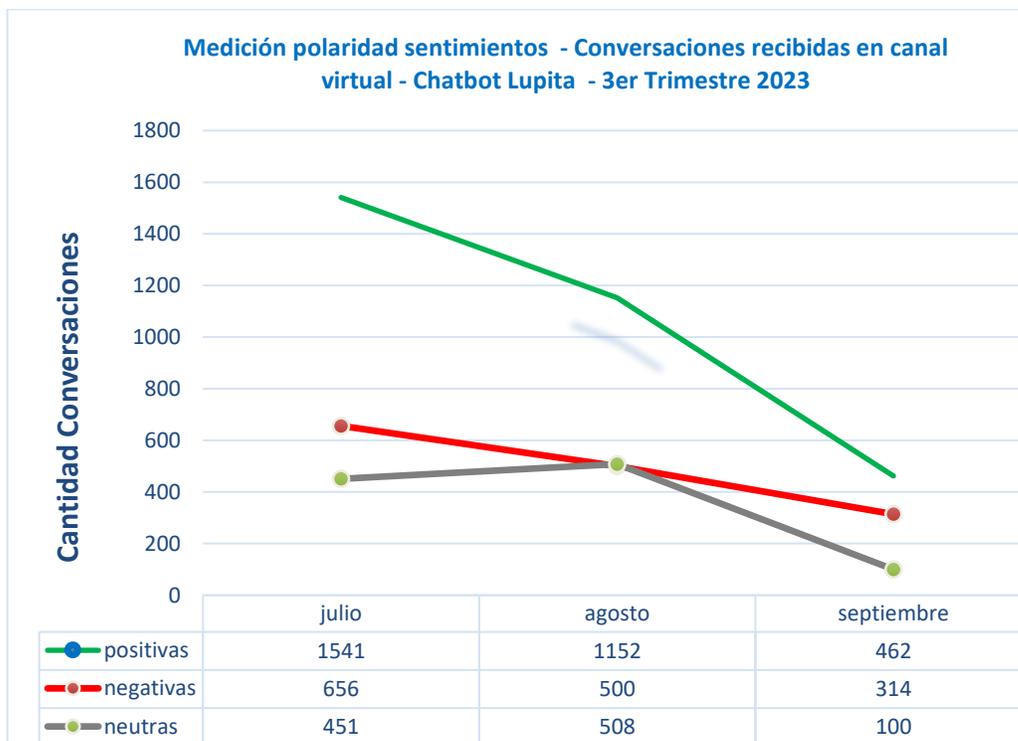


Gráfico 10. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 3er Trimestre 2023, elaboración propia



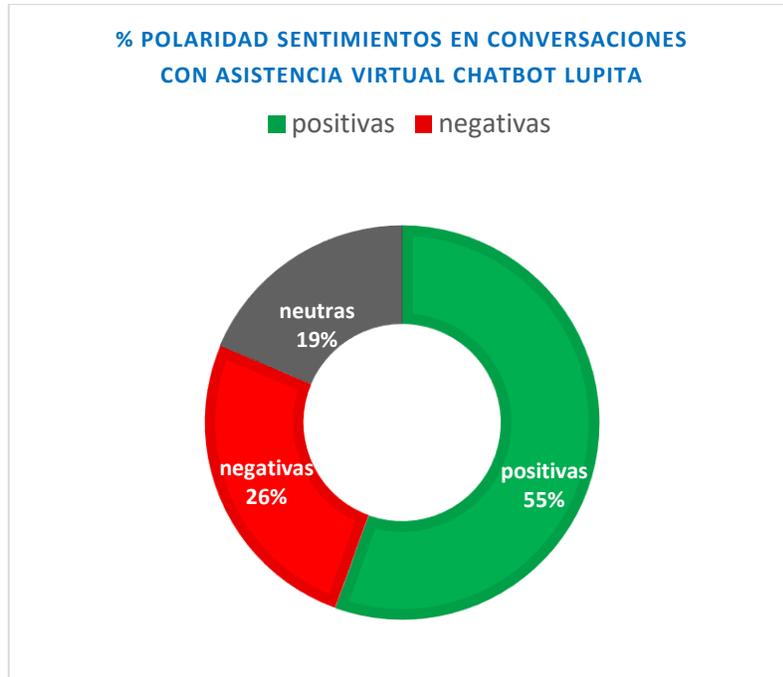


Gráfico 11. % polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita, elaboración propia

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 ha sido notoria durante el presente año 2023 para los visitantes y usuario del servicio, sin embargo, durante nuestras jornadas de entrenamiento y gestión de cambios sobre el producto digital o la asistente virtual Lupita, descubrimos problemas en la identificación de respuestas acordes a las preguntas ciudadanas, es por eso que se establecieron ventanas de mantenimiento para poder tener un canal en correcto funcionamiento y que adopte las nuevas tecnologías propuestas por Microsoft. 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 y que al estar ausente el mes de septiembre también reflejo que los ciudadanos usaron el chat tradicional como un canal de contingencia.

De los 12.618 mensajes ciudadanos en servicios chat, la herramienta asistida virtualmente Lupita registra un porcentaje de uso y apropiación del **45%** respondiendo directamente a la ciudadanía en **5.684** oportunidades durante el 3er trimestre de 2023, de esas interacciones logramos categorizar o encontrar la polaridad positiva en 3.155 mensajes escritos (**55.51%**), polaridad neutra en 1.059 mensajes (**25.86%**) y finalmente 1.470 mensajes negativos con una participación del **25.86%**, superando el **19%** del trimestre anterior. El incremento de los mensajes negativos se debe en gran medida a los problemas identificados en las respuestas a los ciudadanos, ya que no entregaba información correcta generando frustración y rechazo al



servicio. Afortunadamente, la superintendencia adelanta labores de calidad y está trabajando en el mejoramiento del servicio.

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, 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, adecuada o directa para el requerimiento, produce en los ciudadanos una mala experiencia, que refleja inconformidades y oportunidades de mejora para que el sistema de subsidio familiar.

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

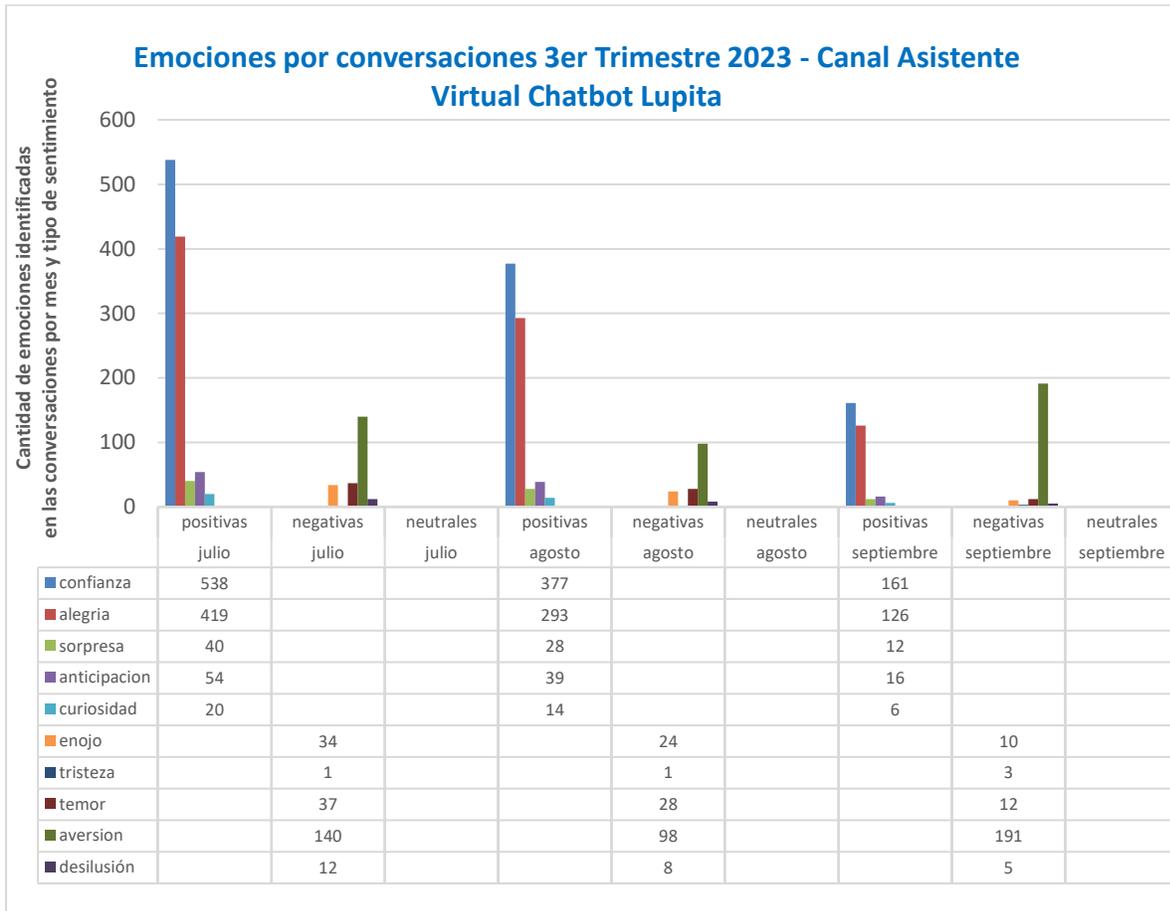


Gráfico 12. Emociones por conversaciones 3er Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita, elaboración propia

Se podría indicar que la mayoría de los ciudadanos que usan nuestro servicio de asistente virtual tienen una experiencia positiva que genera en su gran mayoría confianza, pero sentimientos como el rechazo o aversión deben ser solucionados o por lo menos, ser controlados, ya que se tienen que identificar las razones de esas inconformidades para mantener a los usuarios de los servicios que ofrece la superintendencia actualizados y conformes con nuestra atención.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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

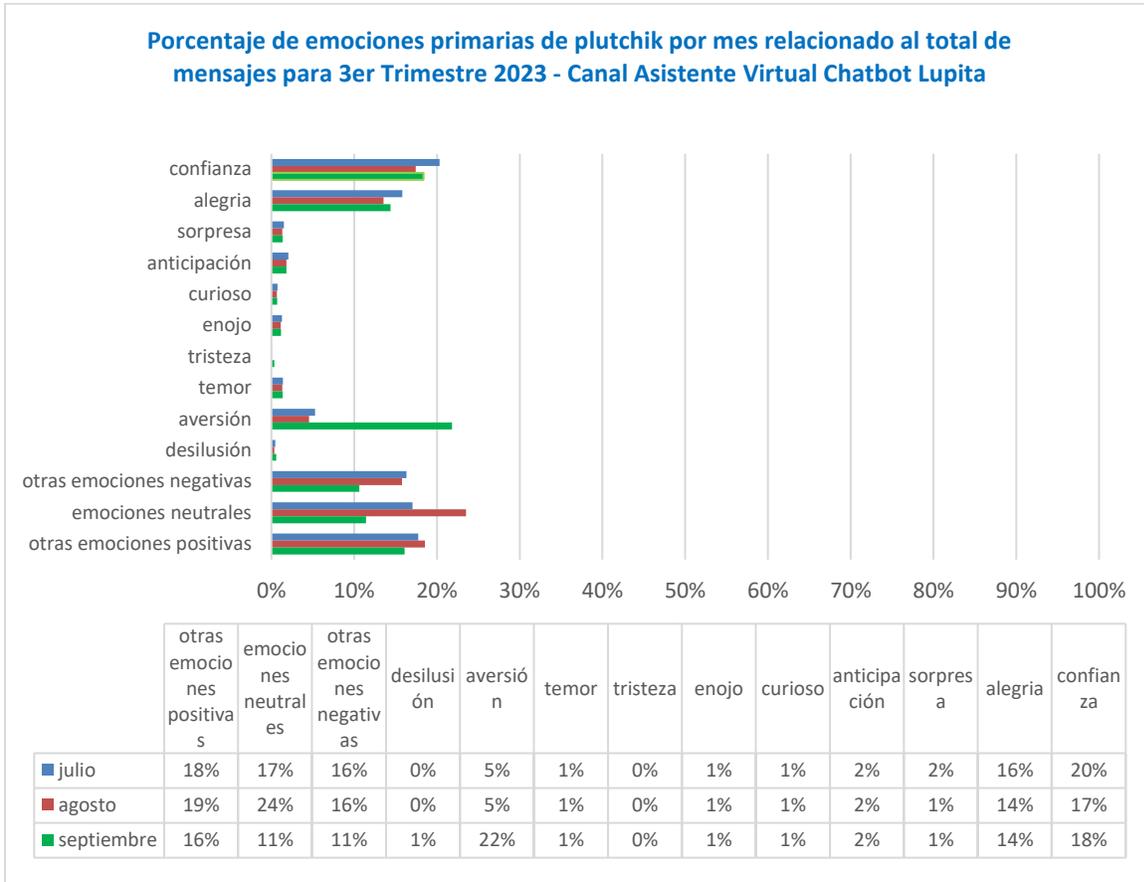


Gráfico 13. Porcentaje de emociones primarias de plutchik por mes relacionado al total de mensajes para 3er Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita. elaboración propia

Veamos las redes de emociones para este canal. (julio - septiembre)



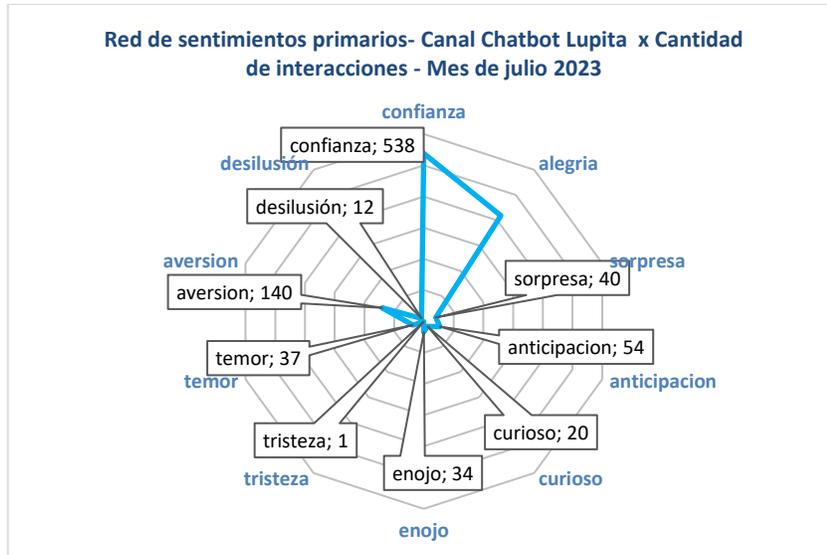


Gráfico 14. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de julio 2023, elaboración propia

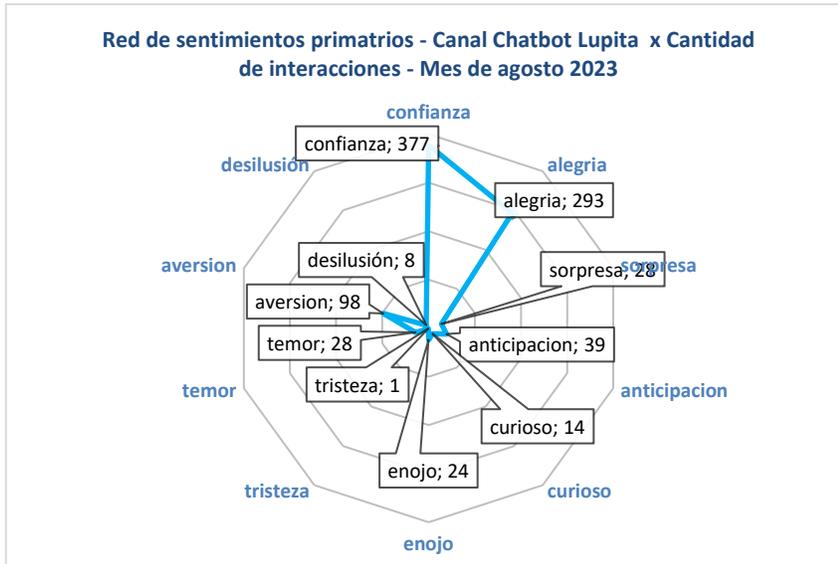


Gráfico 15. Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de agosto 2023, elaboración propia



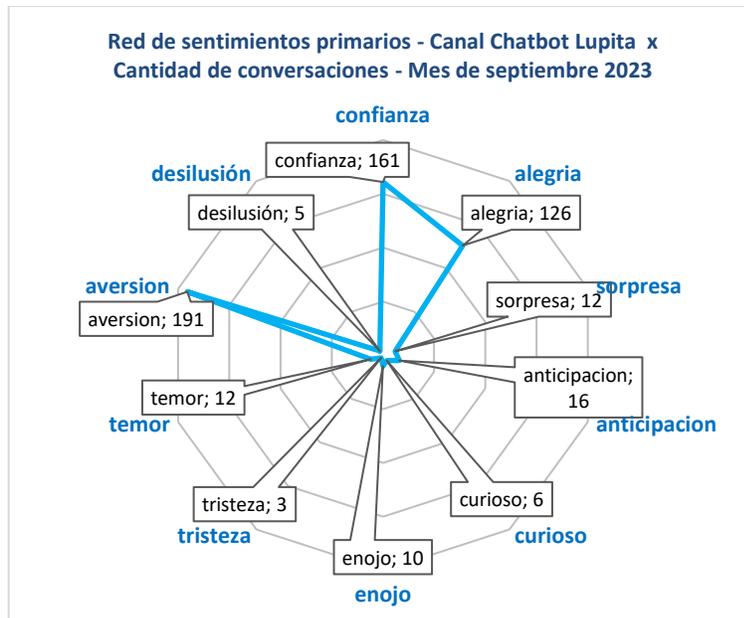


Gráfico 16. Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de conversaciones - Mes de septiembre 2023. elaboración propia

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 desplegable para facilitar el acceso a la información sobre todo enfocada a los subsidios y trámites generales para las cajas de compensación. En estas nubes de palabras también se puede evidenciar nombres propios de cajas de compensación por las cuales se hacen consultas o preguntas recurrentes.

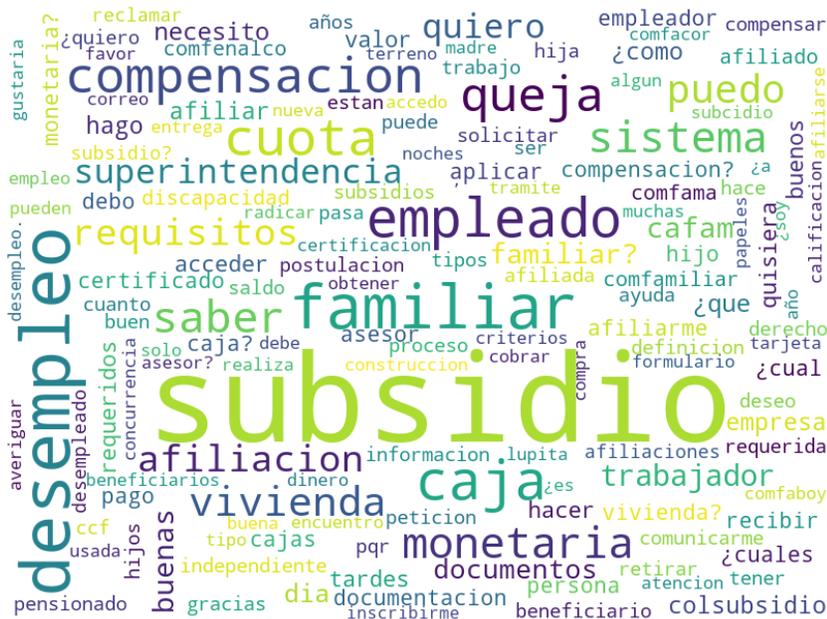


Gráfico 17. nube de palabras recurrentes o que los usuarios más activan en la interacción con Lupita III trimestre. elaboración propia

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX :+57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



7. Satisfacción Global 2023

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el III 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	I TRIMESTRE	% PONDERAD O ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIMESTRE	% PONDERAD O ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	III TRIMESTRE	% PONDERAD O ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	43	1,44	88,35%	32	0,61	84,00%	48	1,74	95,3%
CHAT INTERACTIVO	55	1,84	98,70%	48	0,91	98,00%	151	5,47	97,4%
TELEFONO	1562	52,31	97,00%	880	16,72	98,00%	998	36,12	99,8%
PORTAL GTSS	266	8,91	83,00%	205	3,90	83,00%	216	7,82	79,9%
EVENTOS	N/A	-	0,00%	N/A	-		15	0,54	100,0%
EDUCACION INFORMAL	1060	35,50	99,00%	4097	77,86	98,19%	1335	48,32	96,5%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	-	N/A	-	-	N/A	-	0,0%
TOTAL	2986	100	96,37	5262	100	97,48	2763	100	96,43

Tabla 24 Consolidado Encuestas Satisfacción 2023, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, III Trimestre 2023} = [(1,74 * 95,3) + (5,47 * 97,4) + (36,12 * 99,8) + (7,82 * 79,9) + (0,54 * 100) + (48,32 * 96,5)] = 96,43$$

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Elaborado y revisado por: Humberto Serrato Valbuena BPM Consulting
Preparado y revisado por: Humberto Serrato Valbuena BPM Consulting
Jessica Paola Parra García Tecnico Administrativo
Natalia Barreto Veloza BPM Consulting
Maira Alejandra Cera BPM Consulting
Daniel Arturo Moncada Contratista

Fecha elaboración: octubre 2023

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
PBX :+57 (601) 348 78 00
Portal Institucional www.ssf.gov.co
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

