



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

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

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



## Contenido

Atención Personalizada	5
Atención Telefónica	7
Atención Chat	8
Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna	9
Atención en Ferias y Eventos	11
Educación informal para los grupos de interés	11
Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana	11
Visitas a empresas “Educación informal”	14
Buzones Tecnológicos	16
Atención Chatbot Lupita	16
Análisis de Emociones y Sentimientos	16
Chat convencional con atención de agentes (persona)	18
Chatbot Lupita con atención de agente virtualizado	25



## 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 **I Trimestre de 2023**.

## Objetivo de los Instrumentos de Medición.

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la atención en la Oficina de Protección al Usuario, mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

Relacionar los diferentes canales de atención con la percepción ciudadana, basados en las experiencias de los grupos de valor y la calidad del servicio, que desde la entidad se presta a todo el territorio nacional, con el único objetivo de brindar un mejoramiento continuo en los procesos y garantizar el buen nombre institucional, además de buscar nuevas alternativas y estrategias para involucrar instrumentos de medición efectivos en la satisfacción de nuestros ciudadanos.

## Concepto de los instrumentos o variables 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 I 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.

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

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

## Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta de satisfacción al usuario, constituido por todos aquellos ciudadanos que se contactaron a través de los canales de atención (Personalizado, Telefónico, Chat y Portal Corporativo y redes sociales), con el objetivo de hacer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta - PQRSF, relacionado con el sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado.

## Canales de Atención

La Superintendencia del Subsidio familiar pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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





Ilustración 1 Canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Por medio de los canales disponibles a la ciudadanía, la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, realiza una encuesta de satisfacción siempre y cuando el ciudadano este de acuerdo en realizarla. Dichas encuestas se realizan por los diferentes canales así:

### Atención Personalizada

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan la atención personalizada a los ciudadanos que se acercan a la entidad mediante la realización de un cronograma de atención mensual, que es proyectado con antelación y publicado de forma visible.

Durante el I trimestre de 2023, se dio atención presencial a 43 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar a los cuales se les entregó la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado. Arrojando los siguientes resultados:

### ¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?

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



Meses y Ponderación	¿Atención en la recepción de la entidad (Pisos 3, 4 y 7)?		Tiempo de atención		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	Excelente	39	90,7%	33	76,7%
	Bueno	3	7,0%	4	9,3%
	Regular	0	0%	2	0%
	Malo	0	0%	0	0%
	No responde	1	2,3%	6	14,0%
	<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

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

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad el 80% de los encuestados nos dicen que es excelente mientras que el 20% restante nos indica que es buena.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad el 64% considera que es excelente mientras que el 20% indica que es buena, el 16% faltante no responde a la pregunta.

### ¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

Para la satisfacción al servicio prestado por el funcionario se consideran las variables de lenguaje usado, la amabilidad en la atención, respuesta a la consulta y la satisfacción al servicio recibido.

Meses y Ponderación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada			El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción general sobre el servicio recibido	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	Excelente	37	86,0%	34	79,1%	33	76,7%	33	76,7%
	Bueno	4	9,3%	3	7,0%	4	9,3%	4	9,3%
	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%
	No responde	2	4,7%	6	14,0%	6	14,0%	6	14,0%
	<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

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

En la valoración de lenguaje el 86% de las personas atendidas personalmente consideran que es excelente el lenguaje de funcionario que le atendió, mientras que el 9,3% considera que es bueno y el 4,7% no responde a la pregunta.



Para el ítem de la amabilidad el 79,1% de los encuestados responde excelente a la pregunta, mientras que el 7% considera que el funcionario tiene una buena amabilidad en atenderle y el 14% no responde a la pregunta

El 76,7% de las personas que fueron atendidas considera que se le da respuesta en la orientación que recibe de manera presencial mientras que el 9,3% considera buena la respuesta dada por el funcionario solo el 14% no responde, esto debido que el funcionario solicito generar la PQRSF para requerirle respuesta a la caja de compensación implicada en el caso.

El 86% de los encuestados están satisfechos por el servicio prestado por los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario mientras que el 14% no responde a la pregunta formulada.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una caja de compensación familiar?	
1 de enero a 31 de marzo 2023	Calificación	Cantidad	%
	SI	23	53,49%
	NO	14	32,56%
	No responde	6	13,95%
	<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

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

Al momento de validar la afiliación de la caja de compensación familiar solo el 53,49% de los encuestados indica estar afiliado a alguna caja de compensación mientras que el 46,51% restante no está afiliado, no sabe o no responde la pregunta.

### Atención Telefónica

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

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



Para el I trimestre de 2023, se realizaron 1562 encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 32% de las llamadas atendidas.

Los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Meses y Ponderación	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?			¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	5 excelente	1506	96%	1526	98%	1534	98%
	4 bueno	50	3%	32	2%	26	2%
	3 regular	4	0%	2	0%	1	0%
	2 malo	1	0%	0	0%	0	0%
	1 deficiente	1	0%	2	0%	1	0%
	<b>Total</b>	<b>1562</b>	<b>100%</b>	<b>1562</b>	<b>100%</b>	<b>1562</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que el 97% de los encuestados calificaron con excelente, 2% dieron calificación de buena, una persona dio calificación de mala y deficiente sin embargo eso equivale al 0% sobre la participación general.

### 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 I trimestre de 2023, se realizaron 55 encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 17% de los chats atendidos.





Los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Meses y Ponderación	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>5 excelente</b>	52	95%	51	93%	51	93%
	<b>4 bueno</b>	2	4%	2	4%	4	7%
	<b>3 regular</b>	0	0%	1	2%	0	0%
	<b>2 malo</b>	0	0%	1	2%	0	0%
	<b>1 deficiente</b>	1	2%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Encuestas realizadas por atención chat mibew de 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 chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que el 93% de los encuestados calificaron con excelente, 5% dieron calificación de buena, el 2% restante calificaron regular, mala, o deficiente, la atención en este canal considerando acciones de mejora para los ciudadanos.

### **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, las preguntas de esta encuesta son las siguientes:

- 1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?
- 2) ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja petición, reclamo, sugerencia y/o felicitación?
- 3) ¿Califique el proceso de su petición, queja, reclamo, sugerencia y /o felicitación?, así:

Durante el I trimestre del 2023, se remitieron un total de **2014 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 **13%** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje



corresponde a **266 ciudadanos** que brindaron su opinión, siendo el valor máximo de ciudadanos dado que las preguntas a la encuesta no son obligatorias.

Para el I 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		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>Excelente</b>	137	52%	149	57%	145	55%
	<b>Buena</b>	95	36%	73	28%	56	21%
	<b>Regular</b>	17	6%	18	7%	23	9%
	<b>Mala</b>	16	6%	23	9%	42	16%
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

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

En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo E-signa representa en promedio para este trimestre un 54 % de satisfacción Excelente y en un 28 % Buena, sumando así una satisfacción óptima 83%, 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.

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

Por otra parte, 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, se realizara un plan de acción para incrementar esta participación y poder conocer la satisfacción de los ciudadanos.



## Atención en Ferias y Eventos

En el I trimestre del 2023 la Oficina de Protección al Usuario no realizó ni participo en ferias; en cuanto al evento virtual realizado denominado “Popularízate”, en este no se realiza encuesta de satisfacción.

## Educación informal para los grupos de interés

11

### 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 I trimestre de 2023 se recibieron 907 encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas así:

1. 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		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>excelente</b>	119	70%	119	70%	118	69%
	<b>bueno</b>	48	28%	47	27%	47	27%
	<b>regular</b>	4	2%	4	2%	6	4%
	<b>malo</b>	0	0	1	1%	0	0
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Resultado calificación Modulo Conociendo La Cultura Sorda, elaboración propia, fuente Moodle.

2. El subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el curso virtual sobre EL SUBSIDIO FAMILIAR		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos del curso han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de marzo 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>excelente</b>	128	69%	126	68%	133	72%
	<b>bueno</b>	52	28%	55	30%	50	27%
	<b>regular</b>	5	3%	5	3%	3	2%
	<b>malo</b>	1	1%	0	0%	0	0
	<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Resultado calificación Modulo El subsidio Familiar, elaboración propia, fuente Moodle.

3. Habilidades Comunicativas LSC							
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 enero a 31 de marzo 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>excelente</b>	113	80%	111	78%	108	76%
	<b>bueno</b>	27	19%	29	20%	33	23%
	<b>regular</b>	2	1%	2	1%	1	1%
	<b>malo</b>	0	0%	0	0%	0	0
	<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

Tabla 9 Resultado calificación Modulo Habilidades Comunicativas LSC, elaboración propia, fuente Moodle.

4. Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Taller participación ciudadana		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	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>excelente</b>	64	77%	59	71%	62	75%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>bueno</b>	17	20%	23	28%	20	24%
	<b>regular</b>	2	2%	1	1%	1	1%
	<b>malo</b>	0	0%	0	0%	0	0
	<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Tabla 10 Resultado calificación Modulo Participacion Ciudadana, elaboración propia, fuente Moodle.

5. Sistema del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación	Calificación	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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>excelente</b>	112	72%	114	73%	116	74%
	<b>bueno</b>	42	27%	39	25%	37	24%
	<b>regular</b>	2	1%	3	2%	2	1%
	<b>malo</b>	0	0%	0	0%	1	1%
	<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 Resultado calificación Modulo Sistema del Subsidio Familiar, elaboración propia, fuente Moodle.

6. Subsidio Familiar De Vivienda							
Meses y Ponderación	Calificación	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 el Sistema del Subsidio Familiar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	<b>excelente</b>	66	76%	62	71%	67	77%
	<b>bueno</b>	20	23%	24	28%	19	22%
	<b>regular</b>	1	1%	1	1%	1	1%
	<b>malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Tabla12 Resultado calificación Modulo Subsidio Familiar vde vivienda, elaboración propia, fuente Moodle.

7. Superintendencia Del Subsidio Familiar					
Meses y Ponderación	Calificación	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
		Cantidad	%		

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



1 de enero a 31 de marzo 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>excelente</b>	61	74%	63	77%	62	76%
<b>bueno</b>	21	26%	19	23%	20	24%	
<b>regular</b>	0	0%	0	0%	0	0%	
<b>malo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	

Tabla 13 Resultado calificación Modulo Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia, fuente Moodle.

Las encuestas presentan los siguientes resultados:

I TRIMESTRE							
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 enero a 31 de marzo 2023	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	<b>excelente</b>	663	73%	654	72%	666	73%
	<b>bueno</b>	227	25%	236	26%	226	25%
	<b>regular</b>	16	2%	16	2%	14	2%
	<b>malo</b>	1	0%	1	0%	1	0%
	<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>100%</b>	<b>907</b>	<b>100%</b>	<b>907</b>	<b>100%</b>

Tabla 14 Resultado Satisfacción general del curso del Sistema del Subsidio Familiar elaboración propia, fuente Moodle.

En el servicio de educación informal a los grupos de interés a través del Curso Virtual se cuenta con una satisfacción de 98% entre excelente y bueno teniendo en cuenta un total de encuestas de 907, durante el I trimestre de 2023, así mismo, dentro del análisis se establece que al tener un 2% con una calificación regular y/o mala, hay que mejorar aspectos que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a los cursos ofrecidos.

### Visitas a empresas “Educación informal”

En cuanto a la educación informal realizada de manera presencial a través de las visitas a empresas, se realiza encuesta de satisfacción con las siguientes preguntas:

- 1) El lenguaje usado transmitió de manera clara y simple la información
- 2) Los facilitadores fueron amables

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



- 3) Los facilitadores tenían dominio del tema
- 4) Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes

Para el I trimestre de 2023 se programaron en coordinación con las cajas de compensación familiar del Tolima (Comfatolina y Comfenalco Tolima) visitas a 20 empresas de diferentes sectores en Ibagué, Chaparral y Cajamarca, atendiendo a 639 trabajadores, en cada una de las charlas se realizaron encuestas aleatorias de los cuales fueron encuestados el 23,9%

15

Arrojando los siguientes resultados:

Meses y Ponderación	Calificación	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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo 2023	Excelente	138	90,2%	137	89,5%	136	88,9%	139	90,9%
	Bueno	15	9,8%	16	10,5%	17	11,1%	14	9,2%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>1</b>	<b>153</b>	<b>1</b>	<b>153</b>	<b>1</b>	<b>153</b>	<b>1</b>

Tabla 15 Resultado de las encuestas realizadas en las visitas a empresas, elaboración propia,

El 90% de los encuestados considera que el lenguaje que se usa transmite de manera clara la información y que los facilitadores fueron amables; el 89% de los encuestados consideran que los facilitadores tenían dominio del tema, y el 91% que los mismos tenían disposición para responder preguntas. El 9, 10 y 11 por ciento restantes están marcados como bueno.

En la satisfacción general vemos que el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que imparte la oficina de protección al usuario.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que, de las 153 personas encuestadas en las actividades de educación informal del I Trimestre, un 90% califica con un nivel de satisfacción excelente y el 10% como bueno, lo que deja ver que el nivel de satisfacción es alto en cuanto a la información y atención recibidas por parte de la Supersubsidio.



## ***Buzones Tecnológicos***

Para el I 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.

## ***Atención Chatbot Lupita***

Para el I trimestre de 2023, el Chatbot o agente virtual Lupita no realiza encuesta de satisfacción dado que desde diciembre del 2022 se convirtió en un canal que utiliza inteligencia artificial y se volvió conversacional, de esta manera los ciudadanos se pueden comunicar mucho más fácil y obtener respuestas acertadas a sus inquietudes.

Por lo tanto, se realiza el análisis de sentimiento basada en el comportamiento y el entendimiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial aplicada a Lupita.

## ***Análisis de Emociones y Sentimientos***

La Oficina de Protección al Usuario adelanta análisis sobre las opiniones ciudadanas a través de sus canales de atención digital (Chatbot Lupita y chat convencional), con el objetivo de conocer e identificar tanto las necesidades de la ciudadanía referentes a temas de subsidio familiar, como también reconocer la manera en que expresan sus inquietudes y solicitudes a la Supertendencia del Subsidio Familiar sobre las cajas de compensación familiar CCF. Para ello, se debe realizar una apropiación constante de nuevas técnicas y metodologías para el procesamiento de dicha información, es por tal razón, que haciendo uso de la nuevas tecnologías, en este caso, algoritmos de Machine Learning y la implementación de modelos para el procesamiento del lenguaje natural NLP con Inteligencia Artificial, se aplican sobre todas las interacciones escritas y las inquietudes que se atienden en estos medios de contacto con los ciudadanos (distintos canales de comunicación y atención – página web), para reconocer y producir oportunidades de mejora frente a la manera en que se puede transformar el servicio al ciudadano y como se puede ejercer un acercamiento a las necesidades de la población trabajadora y sus familias, quienes son los que recurren a la Superintendencia para mejorar sus oportunidades de bienestar.

Durante el 1er trimestre (Enero - Marzo) de 2023, se realizó un análisis de sentimientos y emociones en el canal de Chat de la página de la SSF (canal de atención con asesores en línea de la oficina OPU) y también al canal de chatbot Lupita (Servicio de asistente virtual para la consulta ciudadana). La intención de este análisis es medir o aproximarse a identificar los niveles de empatía y/o satisfacción al cuantificar las emociones con las que expresan los ciudadanos sus





requerimientos de información y gestión (trámites, requerimientos y solicitudes de información por dichos medios o canales).

Como bien sabemos, estamos en la era digital donde a través de una simple aplicación podemos tener contacto escrito con otra persona en diferentes lugares del mundo. La Superintendencia entiende eso y puso a disposición dos herramientas para que los ciudadanos, sin importar el lugar de residencia a lo largo del territorio nacional, puedan tener acceso a la información que la SuperSubsidio pueda facilitar con el propósito de garantizar la divulgación a la población que la requiere.

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, dialectos, jergas populares y un conjunto de signos convencionales (expresiones lingüísticas del idioma), una idea, pensamiento, sentimiento u emoción.

Considerando lo anterior, la escritura o la acción de “chatear” 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 y el intercambio de mensajes. 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 son atendidos. 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 en las consultas de información para el 1er trimestre de 2023), ya que se convierten en un insumo importante para conocer las necesidades y oportunidades de mejora en la gestión e interacción con el ciudadano; con este proceso se pueden mejorar la atención, la información e identificación de patrones que permitan la toma de decisiones y establecer los principios de 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 implementación del análisis de esta información, para el reconocimiento de los sentimientos y emociones, 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 entre 8 a 10 emociones básicas de la rueda de emociones (alegría, confianza, temor, sorpresa, tristeza, aversión, enojo, curiosidad, desilusión y anticipación).



Para este análisis se consideraron todos los mensajes enviados a través de las sesiones de chat creadas por los ciudadanos en el chat de atención personalizada y el chatbot de la Superintendencia durante los meses de enero hasta marzo, sumando un total de 10.505 mensajes o interacciones que corresponden a 3.283 conversaciones con nuestros agentes a través del canal chat y el asistente virtual Lupita, donde se resolvieron diferentes tipos de solicitudes, entre las que se destacan consulta de información general, solicitudes de validación y afiliaciones a las cajas de compensación a nivel nacional, información sobre tramites y posibilidades de acceso a los subsidios y reportar temas asociados al desempleo, al igual que las quejas y reclamaciones (PQRSF – estas atenciones solo son posibles en canal de chat con asesor), además de preguntas frecuentes sobre la cuota monetaria y los subsidios de vivienda. Cabe destacar, que las conversaciones promedio por estos canales fueron las siguientes:

### Chat convencional con atención de agentes (persona).

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

Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal chat con asesor (persona)			
Valores generales	Enero	Febrero	Marzo
Máximo en un hilo	36 mensajes	48 mensajes	41 mensajes
Mínimo en un hilo	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
Promedio	5.50	6.15	5.75

Tabla 16 Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal chat con asesor (persona), elaboración propia,

Total, Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 1er Trimestre de 2023		
Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes escritos por los ciudadanos
Enero	195	1073
Febrero	175	1076
Marzo	150	862
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>3011</b>

Tabla 17 Total, Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 1er Trimestre de 2023, elaboración propia,

**Nota:** Las interacciones del canal chat con agentes o asesores para el primer trimestre de 2023 en conversaciones de doble vía (con respuesta y cierre de atención satisfactoria) fueron **328 sesiones**, sin embargo, se registran **520 sesiones** porque los ciudadanos dejaron mensajes fuera del horario de atención y como en este caso, estamos analizando las opiniones ciudadanas se analizaron los textos o mensajes, que cabe aclarar, posteriormente esas 192 mensajes fueron respondidos al tener los datos de contacto que dejaron registrados.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

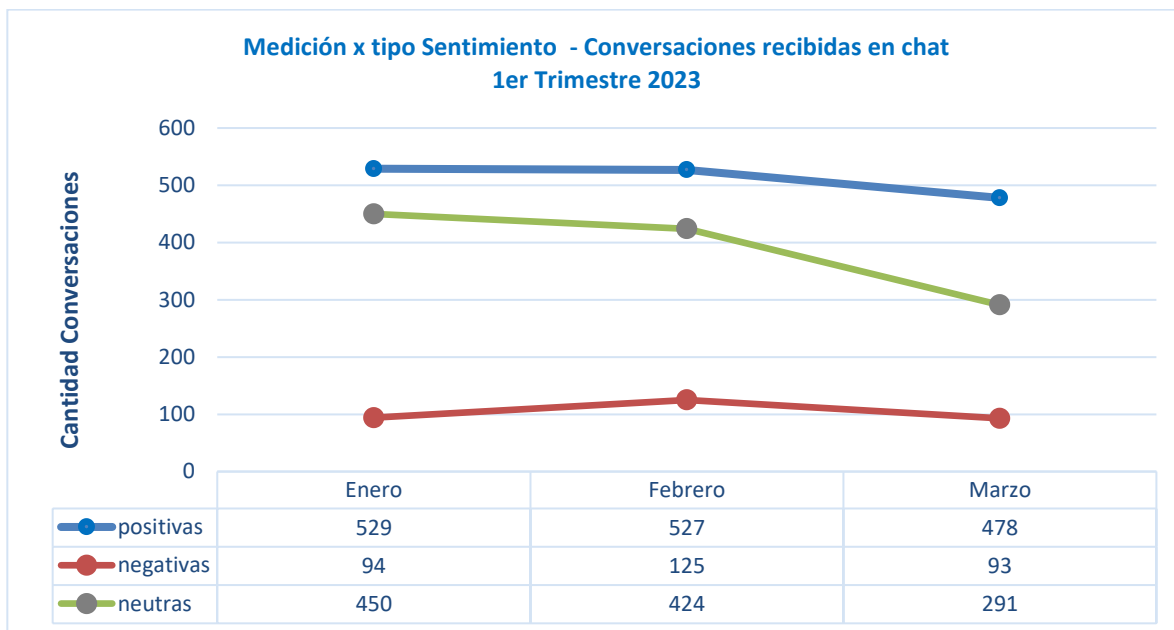
Bogotá - Colombia



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

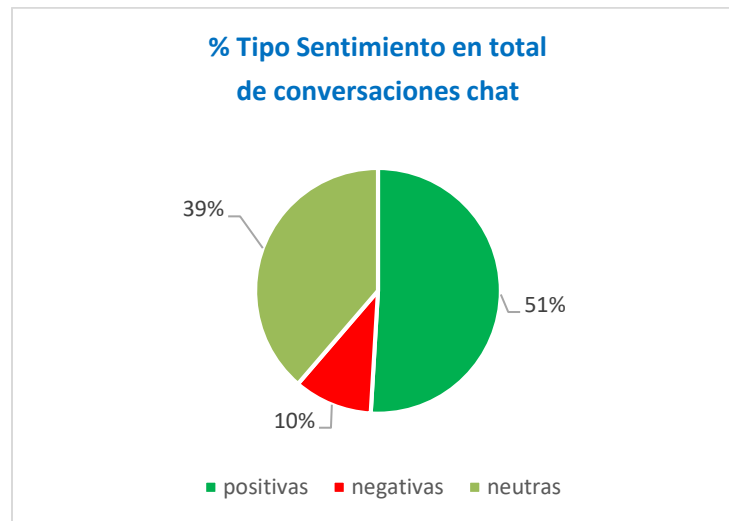
Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en chat con asesor (persona) – 1er Trimestre 2023				
Tipo Sentimiento	Enero	Febrero	Marzo	%
Positivas	529	527	478	51%
Negativas	94	125	93	10%
Neutras	450	424	291	39%
<b>Total</b>	<b>1073</b>	<b>1076</b>	<b>862</b>	<b>100%</b>

Tabla 18 Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en chat con asesor (persona) – 1er Trimestre 2023, elaboración propia,



Grafica 1 Medición por sentimiento vs chat recibidos, elaboración propia,





Grafica 2 Tipo de sentimiento sobre el total de los chats, elaboración propia, fuente E-signa.

Se encuentra que gran porcentaje de las conversaciones presentan un lenguaje neutral en la comunicación por parte de la ciudadanía, especialmente, en el primer contacto donde se desarrolla simplicidad en las consultas y las solicitudes de información general, además que confirma el uso de los procedimientos por parte de los funcionarios de atención, ya que dentro de sus primeras respuestas al contacto ciudadano, tienen filtros para el perfilamiento de la sesión, y solicitan que ellos escriban números de documento, correo electrónico y nombres propios, datos que no se tienen en cuenta para ser tratados en la medición de emociones y tampoco se les puede asociar sentimientos pero que hacen parte de una interacción de chat, este tipo de mensajes corresponden al 39% de las conversaciones. Esto también se debe a que la gran mayoría de las consultas son requerimientos de información sobre trámites y servicios de las SuperSubsidio como subsidios y solicitudes de certificados, los cuales no indican sentimientos específicos ni revelan actitudes tanto positivas o negativas en los ciudadanos. Por otro lado, se detecta que los ciudadanos en ocasiones utilizan lenguaje o jerga que no puede ser identificada u asociada a sentimientos o emociones, lo mismo ocurre con errores ortográficos.

Luego de evidenciar una caracterización de las conversaciones neutras (tipo neutrales), haremos hincapié en emociones y sentimientos (positivos y negativos), cuya experiencia del ciudadano refleja niveles de satisfacción y atención por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar SSF de manera cordial, para el actual periodo (enero-marzo) se reflejó un 51% de conversaciones con lenguaje positivo esto significa que los ciudadanos que contactaron el chat de la SuperSubsidio (SSF) reciben un trato correcto, si hablamos de atención y servicio, se sienten bien atendidos, las respuestas de los asesores son adecuadas, sencillas y puntuales de acuerdo al requerimiento con el objetivo de dar respuesta satisfactoria a los ciudadanos, de allí se destaca el agradecimiento y el positivismo durante las conversaciones, el lenguaje respetuoso hace que se incremente la sensación de emociones positivas y que las calificaciones de polaridad del chat

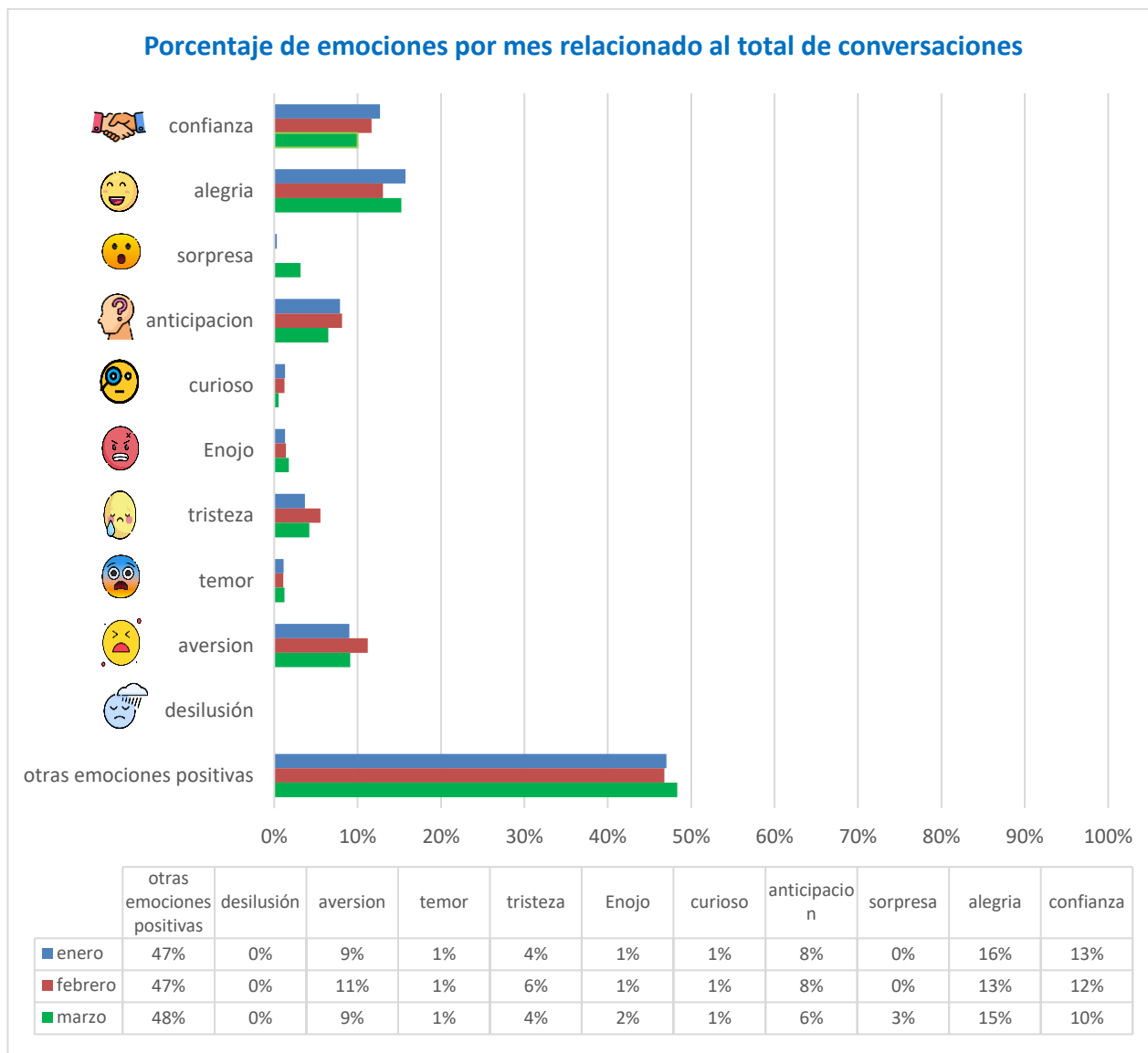


en este periodo sea muy positivo (sensación de positivismo pero no se destaca una emoción principal correspondiente a la rueda de emociones de plutchik), la confianza como una constante en la percepción ciudadana sobre la Superintendencia, alegría (agradecimiento y validación durante la atención) y la anticipación (entendimiento luego de recibir la información de manera simple, clara y efectiva, para usarla más adelante). Es muy importante rescatar que los trimestres anteriores nuestra interacción se mantenía bajo el parámetro predominante de la neutralidad, lo que también es muy bueno, sin embargo, al registrar nuevas sentimientos y emociones como el agradecimiento y respeto superan la neutralidad y generan un ambiente de comunicación más cordial y que permite al ciudadano sentirse comprendido.

21

Respecto a las emociones negativas, se identifica un decremento en comparación al periodo anterior (pasamos del 15% en el cuarto trimestre de 2022 al 10% en 1er trimestre 2023), evidenciando una tendencia a reducir las sensaciones negativas y también debido a que se entiende que el primer trimestre del año corresponde actividades de planeación y ajuste para 2023, esto se traduce en solicitudes de información, más no tantas quejas y menor contacto por parte de los ciudadanos mostrando una reducción en el volumen de chats, debido al uso del chatbot Lupita (asistente virtual), sin embargo, es importante considerar que el canal es un medio reconocido para la recepción de solicitudes del tipo PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), por lo tanto, normalmente vamos a recibir inconformidades por el servicio que prestan las CCF (Cajas de Compensación Familiar) y por ende, percibir dentro de la atención ciudadana expresiones que resaltan sentimientos como la aversión o el rechazo a la información o respuestas que nuestros asesores comunican a través de respuesta escrita y posiblemente no les están de acuerdo con las mismas o quieren expresar inconformidad de manera reiterada a casos repetitivos. Cabe resaltar que periodo a periodo la entidad ha mejorado en la atención y reduce el índice de inconformidad o sensaciones negativas.





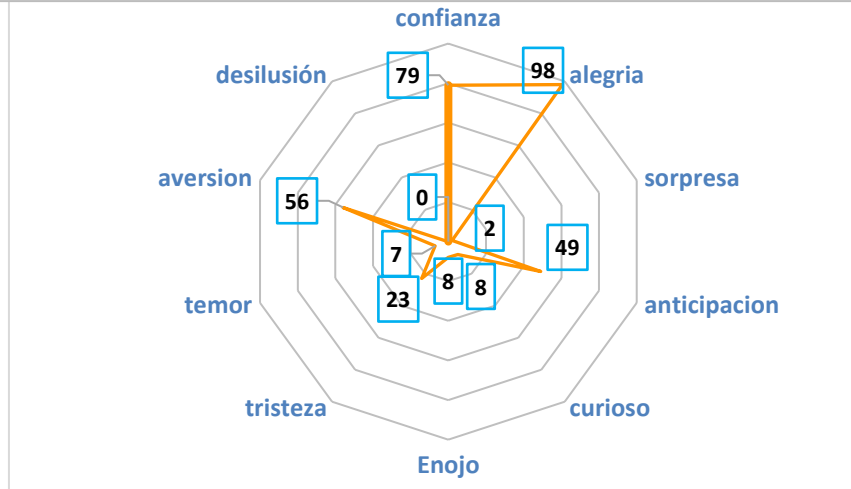
Grafica 3 Porcentaje de emociones por mes relacionado al total de conversaciones, elaboración propia,

En esta gráfica se evidencia el comportamiento positivo que abarca nuevas emociones que no están directamente vinculadas a la rueda de emociones, pero generan en el ciudadano sensaciones positivas, como la calidad de la información, la cortesía y el buen trato y el agradecimiento, junto con el respeto se convierten en la participación de emociones más activas en el chat con un promedio del 47% durante el trimestre. La confianza se ve afectada por la identificación del rechazo y el crecimiento de esa emoción en comparación con los periodos anteriores puede representar riesgos en las actividades de mejoramiento, se debe validar los causales de la sensación de rechazo para evitar una afectación de la gestión con ese 10% de una emoción negativa.



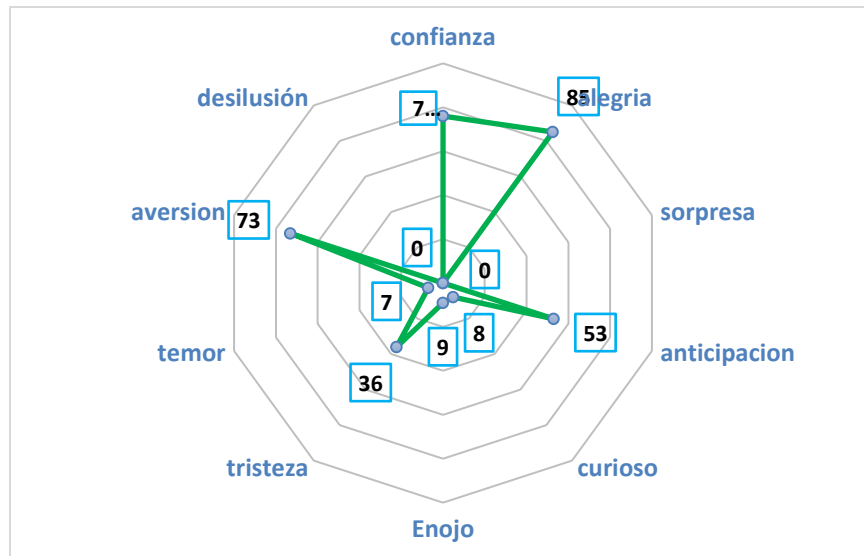
A continuación, se muestra la red de emociones correspondientes a los 3 meses del periodo analizado para que se observe el comportamiento por emoción.

**Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Enero**



Grafica 4 Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Enero, elaboración propia,

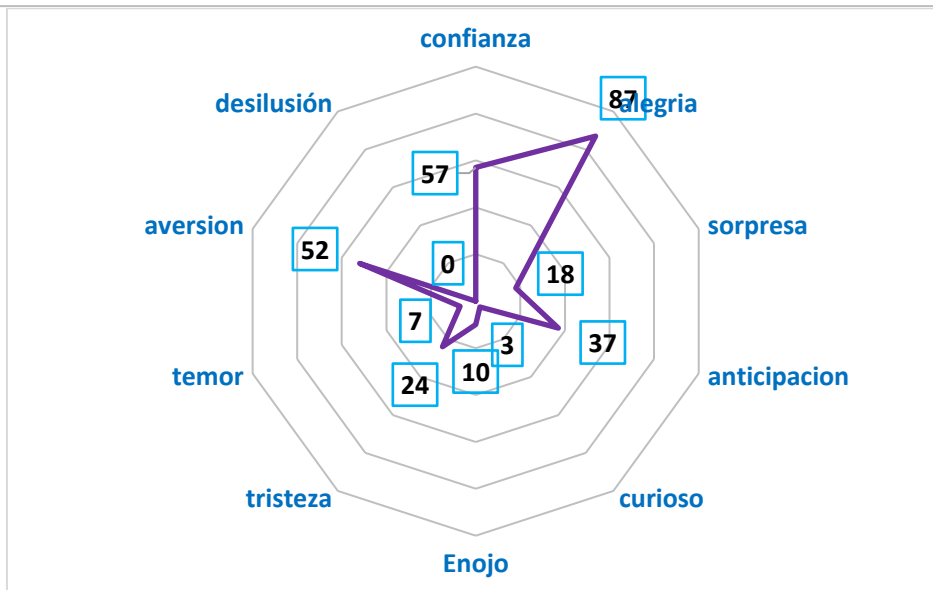
**Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Febrero**



Grafica 5 Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Febrero, elaboración propia.



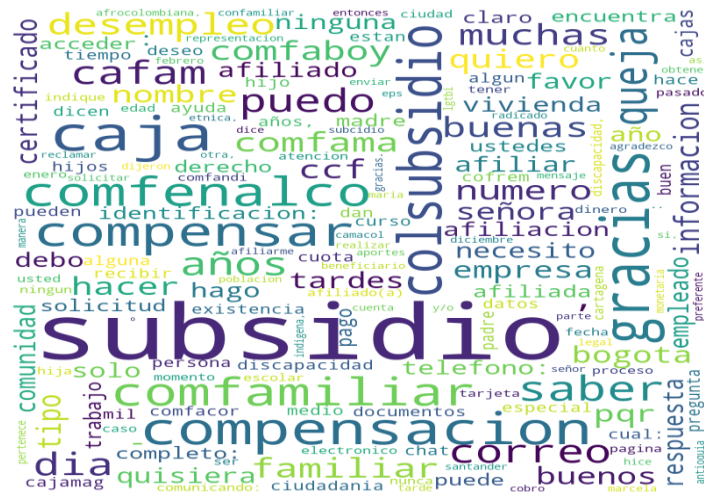
**Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Marzo**



Grafica 6 Red de Sentimiento x cantidad de conversaciones - Mes de Febrero, elaboración propia.

Como se observa en las redes de emociones dentro de las validadas por la rueda de plutchik, la predominancia son las positivas, destacando la alegría y la confianza, sin embargo, se observa crecimiento de emociones negativas como rechazo y tristeza.

Finalizando la información correspondiente al canal de atención chat con asesores, se puede indicar bajo el análisis de las nubes de palabras que la predominancia es solicitud de información de subsidios, validación sobre documentación, trámites y quejas sobre cajas de compensación, son las predominantes en las conversaciones del periodo:



Grafica 7 Resultado nube de palabras, elaboración propia.





## Chatbot Lupita con atención de agente virtualizado.

Horario de atención: Lunes a Domingo 24 horas disponible.

Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal Chatbot Lupita (asistente virtual)			
Valores generales	Enero	Febrero	Marzo
<b>Máximo en un hilo</b>	12 mensajes	15 mensajes	11 mensajes
<b>Mínimo en un hilo</b>	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
<b>Promedio</b>	3.04	2.98	2.35

Tabla 19 Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal Chatbot Lupita (asistente virtual), elaboración propia.

Total, Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) 1er Trimestre de 2023		
Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes o preguntas escritas por los ciudadanos
<b>Enero</b>	937	2780
<b>Febrero</b>	774	2258
<b>Marzo</b>	1028	2456
<b>Total</b>	<b>2763</b>	<b>7494</b>

Tabla 20 Total Interacciones Canal Chatbot Lupita (asistente virtual) 1er Trimestre de 2023 elaboración propia.

Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 1er Trimestre 2023				
Tipo Sentimiento	Enero	Febrero	Marzo	%
Positivas	1580	1211	1450	56.6%
Negativas	598	507	579	22.4%
Neutras	602	540	427	20.9%
<b>Total</b>	<b>2780</b>	<b>2258</b>	<b>2456</b>	<b>100%</b>

Tabla 21 Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 1er Trimestre 2023, 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, arrojando los siguientes resultados:

Debido a la naturaleza del chatbot y al tratarse de una herramienta que aún se encuentra en proceso de mejoramiento y adopción de nuevas tecnologías, es importante destacar que la sensación positiva es notoria, además del incremento en las actividades de chat a nivel asistido

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



ya que duplica por mucho al canal con asesor, también se identifica que el acceso a la información general es más puntual a través de los flujos de navegación que permiten al ciudadano encontrar la información categorizada, se observa que el cambio de interfaz y las nuevas funcionalidades llaman la atención visual y de uso, además que también beneficia al canal, la posibilidad de estar disponible las 24 horas del día los 365 días, esto produce sensaciones de confianza, de alcance y acceso que mejoran la visibilidad de la Supersubsidio, además que los usuarios de este tipo de servicios lo pueden hacer desde sus teléfonos celular debido a que la interfaz se adapta.

26

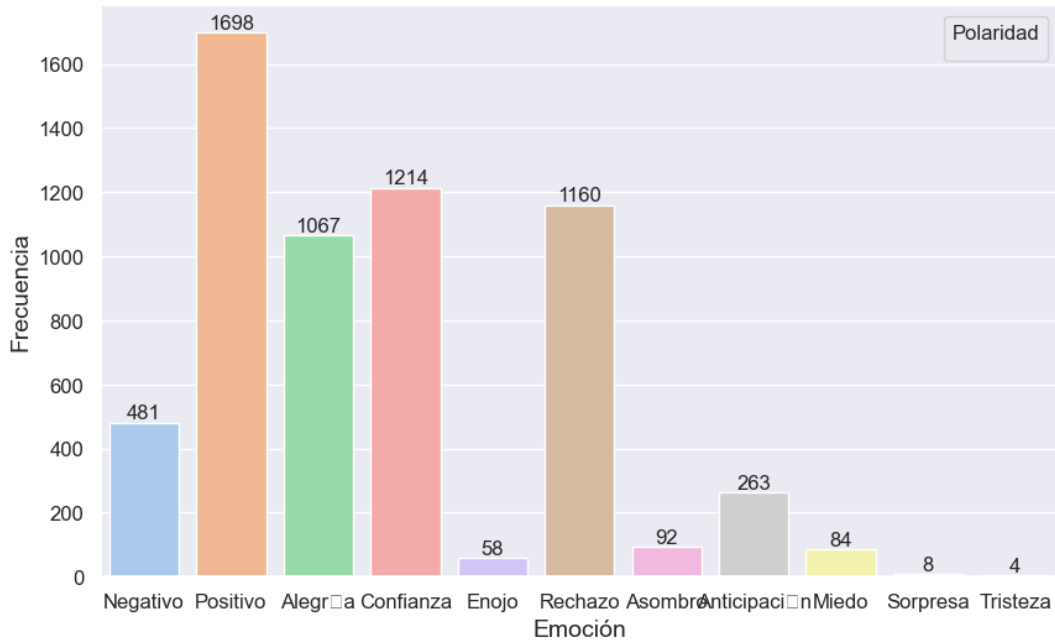
Desde este trimestre se comenzó con el análisis inicial a este canal, ya que la apropiación de los servicios de inteligencia artificial se oficializó desde el pasado mes de diciembre de 2022, por esa razón no tenemos históricos de comportamiento, solo podemos indicar que las expectativas de uso y apropiación van dando un resultado muy positivo y se confirma con el 56.6% de representación en los mensajes que dejan los ciudadanos en el canal.

Respecto a las emociones negativas, se identifica que la mayoría corresponden a situaciones de rechazo porque en ocasiones no pueden tener profundidad en las respuestas que brinda Lupita y solicitan constantemente el apoyo de un asesor personalizado para aclarar dudas, también esas sensaciones negativas van de la mano con la frustración al no tener la posibilidad de acceder a información puntual, cabe aclarar que al ser una herramienta chatbot, depende del correcto entrenamiento de los modelos para ser más efectivo y asertivo en las respuestas, esto se ira mejorando paulatinamente Lupita tenga más información cargada, por lo que se identifica que algunos usuarios no quedan conformes con las respuestas y por eso el sentimiento de rechazo o repulsión al uso de un chatbot, lo anterior se evidencia con 1160 mensajes relacionados al rechazo representando un 15% del global de solicitudes en el trimestre.

Se concluye que la adaptación de Lupita a un asistente virtual con capacidad de entendimiento del lenguaje natural y las nuevas funcionalidades, generan una sensación de confianza como se mencionó anteriormente puesto que el factor de disponibilidad y alcance es mucho mayor que otros canales de atención y obviamente este uso general de Lupita viene acompañado del boom por el uso de chatbots debido a la masificación de los servicios de ChatGPT. Esa confianza se ve reflejada en un 16.2% de representación en las interacciones con la ciudadanía, superando la sensación de rechazo de quienes prefieren los canales tradicionales.

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





Grafica 8 Emociones por interacción, elaboración propia.

A continuación, se presenta la nube de palabras recurrentes o que los usuarios más activan en la interacción con Lupita. Algunas de estas palabras corresponden a los menús desplegables para facilitar el acceso a la información sobre todo enfocada a los subsidios y trámites generales para las cajas de compensación y Supersubsidio.



Grafica 9 Resultado nube de palabras Chatbot Lupita, elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



Se concluye que, como balance general, la percepción del canal chatbot Lupita va en ascenso y será necesario reforzar temas que puedan mejorar la experiencia de uso y obviamente brinden mayor funcionalidad para la comunidad en general

### 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:

- Realizar estos tipos de talleres más seguidos
- súper bueno ya que los conocimientos se extienden mucho mejor y se aprende mas
- Seguir así porque así nos informamos de cómo es la situación y se aprende más de cómo podemos mejorar
- fue muy dinámico y entendible
- Estos cursos deberían de ser también de manera presencial, a veces interactuar con personas reales con su discapacidad es más educativo y genera más impacto positivo al momento de aprender
- Es muy bueno que todos los colombianos tengamos la oportunidad de comunicarnos aparte del habla, manejar las manos como medio de comunicación.
- Realizar más capacitaciones de interés para los profesionales.
- A nivel nacional se debería capacitar a más personas del manejo de la lengua de señas

### Satisfacción Global 2023

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el I 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.

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2023			
CANAL	ENCUESTAS I TRIMESTRE	% PONDERADO ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	43	1,44	88,35%
CHAT INTERACTIVO	55	1,84	98,70%
TELEFONO	1562	52,31	97,00%
PORTAL GTSS	266	8,91	83,00%
EVENTOS	N/A	-	0,00%
EDUCACION INFORMAL	1060	35,50	99,00%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2986</b>	<b>100</b>	<b>96,37</b>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia



En 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 la participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva.

Satisfacción General I trimestre 2023 =  $[(1,44 * 88,35) + (1,84 * 98,70) + (55,31 * 97) + (8,91 * 83) + (35,50 * 99)] = 96,37\%$ .

29

Para el I trimestre del 2023 la oficina de protección al usuario obtuvo una satisfacción del **96,37%** de la ciudadanía.

Cordialmente,

## **NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**

Jefe Oficina de Protección al Usuario

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

Fecha elaboración: abril 2023

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

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

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

Bogotá - Colombia

