

Informe de Satisfacción con Canales de Atención

IV 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.....	20
	5.8 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.....	20
6.	Análisis de Emociones y Sentimientos	20
	6.1 Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales.	21
	6.2 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita.....	29
7.	Encuesta de percepción de la satisfacción de los servicios y tramites dirigidos a las Cajas de Compensación Familiar.	35
8.	Satisfacción Global 2023	35

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. 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 **IV 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 IV trimestre del año 2023, hicieron uso de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano.

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

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 IV trimestre de 2023, de los **34** ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar solo **29** responden 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 ó 7)		Tiempo de atención	
01 de octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	26	89,7%	26	89,7%
	Bueno	3	10,3%	2	6,9%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	1	3,4%
	Total	29	100%	29	100%

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

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad el 89,7% de los encuestados nos dicen que es excelente mientras que el 10,3% restante nos indica que es buena.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad el 89,7% considera que es excelente mientras que el 6,9% indica que es buena, el 3,4% 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	
1 de octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	26	89,6%	28	96,5%	27	93,1%	27	93,1%
	Bueno	3	10,4%	1	3,5%	2	6,9%	2	6,9%
	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%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	29	100%	29	100%	29	100%	29	100%

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



En la valoración de lenguaje el 89,6% de las personas atendidas personalmente consideran que es excelente mientras que el 10,4% considera que es bueno. Todos los ciudadanos responden a la pregunta.

En cuanto a la amabilidad en la atención se recibe un 100% de satisfacción, calificado el 96,5% como excelente y 3,5% como bueno.

El 93,1% de las personas que fueron atendidas considera que se le da respuesta en la orientación que recibe de manera presencial de forma excelente, mientras que el 6,9% considera que es bueno.

Finalmente, la satisfacción general del servicio es de 100%, calificado 93,1% como excelente y 6,9% como bueno.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de octubre a 31 de diciembre 2023	Calificación	Cantidad	%
	SI	15	75,0%
	NO	8	10,4%
	N/R	6	14,6%
Total		29	100%

Tabla 3. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 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 14,6% 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 IV trimestre de 2023, se realizaron **776** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al **31%** de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

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



Canal Telefónico							
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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	749	96,52%	755	97,29%	761	98,07%
	Bueno	22	2,84%	14	1,80%	11	1,42%
	Regular	4	0,52%	5	0,64%	2	0,26%
	Malo	1	0,13%	2	0,26%	2	0,26%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	776	100%	776	100%	776	100%

Tabla 4. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 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 97,3% de los encuestados calificaron con excelente, 2% dieron calificación de buena, mientras que la calificación regular y mala suman en promedio 0,7% 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 IV trimestre de 2023, se realizaron **208** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al **14%** 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	194	93,3%	196	94,2%	197	94,7%
	Buena	7	3,4%	6	2,9%	5	2,4%
	Regular	5	2,4%	4	1,9%	3	1,4%
	Mala	1	0,5%	1	0,5%	3	1,4%
	Deficiente	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%
	Total	208	100%	208	100%	208	100%

Tabla 5. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 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 94,1% de los encuestados calificaron con excelente, el 2,9% dieron calificación de buena, y la suma de los promedios de la calificación regular, mala o deficiente es de 3% a pesar que en este trimestre se recibieron calificaciones regulares, malas y deficientes, se evidencia que la atención en los canales está siendo muy buena para los ciudadanos y se implementaran las acciones de mejora correspondientes para disminuir las calificaciones de regulares y malas.

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

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



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

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el IV trimestre del 2023, se remitieron un total de **2376 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 **10,7%** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje corresponde a **255 ciudadanos** que brindaron su opinión a la encuesta.

Para el IV 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación						
	Excelente	112	43,9%	114	44,7%	124	48,6%
	Bueno	95	37,3%	84	32,9%	58	22,7%
	Regular	32	12,5%	36	14,1%	31	12,2%
	Malo	15	5,9%	19	7,5%	42	16,5%
	No responde	1	0,4%	2	0,8%	0	0,0%
Total		255	100%	255	100%	255	100%

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 de **45,8%** de satisfacción excelente y un **31%** buena.

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

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

Por otra parte, continúa 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

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



pueden visualizar sus respuestas, sin embargo, 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

Para el IV trimestre de 2023 la Oficina de Protección al Usuario realizó eventos como: dos Facebook Live, un foro virtual y socialización en casa del pensamiento intercultural, sin embargo, en estos eventos no se realizaron encuestas de satisfacción debido a su modalidad y población objetivo.

También, en el IV trimestre de 2023 la oficina de protección al usuario celebró el XV Encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano en la ciudad de Yopal los días 22 al 24 de noviembre estando como anfitriona la Caja de Compensación Familiar de Casanare COMFACASANARE.

La invitación se envió por medio de oficio a través de la plataforma dispuesta por la Superintendencia a las 42 cajas de compensación familiar, dirigido a los jefes de Subsidio y Aportes y a los jefes de Atención al Ciudadano y permitió mantener actualizados los conceptos y prácticas que deben aplicar las Cajas de Compensación Familiar para que los trabajadores y sus familias reciban los servicios del Sistema del Subsidio Familiar con calidad.

Para esta versión, los temas de los panelistas se centraron en accesibilidad, inteligencia artificial y la humanización, ciberseguridad, metodologías para la medición de experiencia, entre otros.

Al evento asistieron 110 personas de las cuales 56 personas respondieron la encuesta de satisfacción generando los siguientes resultados.

		Regular	Bueno	Excelente
Temática	Pertinencia de las conferencias organizadas	1,8%	23,2%	75,0%
	Innovación en los temas presentados	0,0%	14,3%	85,7%
Conferencistas	Los conferencistas emplearon un lenguaje claro en la exposición	0,0%	17,9%	82,1%
	Los conferencistas tenían dominio del tema presentado.	0,0%	10,7%	89,3%
	Los conferencistas tenían disposición para responder inquietudes	0,0%	5,4%	94,6%

Tabla 7. Resultado Encuestas aplicadas durante el XV Encuentro Nacional 2023, elaboración propia..

De acuerdo con la información recolectada se destaca lo siguiente:

Para el eje temático encontramos que la pertinencia de las conferencias tiene un 75% de la calificación, donde se evidenció que este enunciado presentó una calificación regular de 1,8% de los encuestados.



Cerrando el eje temático se validó la innovación, donde los encuestados consideraron que los temas tratados en el XV encuentro son innovadores.

De acuerdo al instrumento, el segundo eje se consideró enfatizado a los conferencistas, donde los encuestados pudieron opinar sobre la claridad del lenguaje, el dominio del tema y la disposición para atender las inquietudes, la nota para cada uno de estos enunciados fue buena o excelente.

Al hacer una ponderación para cada eje del instrumento encontramos que para la temática se obtuvo una calificación de 80,4% mientras que para los conferencistas se obtuvo el 88,7%, es así que para el XV Encuentro de Atención e Interacción con el Ciudadano se tuvo una calificación promedio de 84,5%

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 IV trimestre de 2023 se recibieron 313 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	49	79%	45	73%	44	71%
	Bueno	13	21%	16	26%	18	29%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	1	2%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	62	100%	62	100%	62	100%

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 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	26	79%	23	70%	24	73%
	Bueno	6	18%	10	30%	9	27%
	Regular	1	3%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	33	100%	33	100%	33	100%

Tabla 9 Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



El Subsidio 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	41	75%	38	69%	40	73%
	Bueno	13	24%	14	25%	14	25%
	Regular	1	2%	2	4%	1	2%
	Malo	0	0%	1	2%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	55	100%	55	100%	55	100%

Tabla 10. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas							
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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	17	63%	16	59%	16	59%
	Bueno	10	37%	11	41%	11	41%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 11. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



Participación Ciudadana							
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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	69%	19	73%	19	73%
	Bueno	8	31%	7	27%	7	27%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	26	100%	26	100%	26	100%

Tabla 12. Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema del Subsidio 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	44	80,0%	42	76,4%	44	80,0%
	Bueno	10	18,2%	12	21,8%	8	14,5%
	Regular	1	1,8%	1	1,8%	3	5,5%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No responde	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	55		55		55	

Tabla 13. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



Subsidio Familiar Vivienda							
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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	72,0%	19	76,0%	19	76,0%
	Bueno	7	28,0%	6	24,0%	6	24,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No responde	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	25		25		25	

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual modulo Subsidio Familiar Vivienda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Superintendencia del Subsidio 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 octubre al 31 de diciembre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	17	57%	14	47%	16	53%
	Bueno	11	37%	13	43%	12	40%
	Regular	2	7%	3	10%	2	7%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	30	100%	30	100%	30	100%

Tabla 15. Resultado calificación curso virtual modulo Superintendencia del Subsidio Familiar 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 cuarto trimestre de 2023 se programó visita a los departamentos de Nariño, Meta, Casanare y Santander; en coordinación con las cajas de compensación familiar de cada departamento se realizaron visitas de Educación Informal en sus capitales y algunos de sus municipios informando a 1077 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B de cada Caja de Compensación 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



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

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

Esta encuesta se realizó a 111 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 y simple 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 octubre a 31 de diciembre 2023	Excelente	78	70%	87	78%	79	71%	86	77%
	Bueno	33	30%	24	22%	32	29%	25	23%
	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%
	Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

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

El 70% 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 y el 30% considera que es bueno.

Se obtiene como resultado que los facilitadores son amables al momento de impartir la charla, viéndose representado en un 100%, que corresponde a excelente y buena.

En cuanto al dominio del tema por parte del facilitador el 100% 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:

- Buena información para aclarar dudas



- *Me gustó mucho la información que me dieron y los beneficios que tenemos como afiliados. Muchas gracias*
- *Fue una buena capacitación, lenguaje claro y resolvió nuestras dudas*
- *Gracias por este espacio tan importante para nuestra empresa*
- *Muy interesante conocer la Superintendencia y poder interponer algún recurso ante ella*
- *Seguir realizando capacitaciones, facilitar el subsidio en sitio propio es muy complicado acceder*
- *Tenía desconocimiento de la existencia de la Supersubsidio*
- *El tema es de claridad para todos los trabajadores y se resolvieron las dudas planteadas. Felicitaciones*
- *Excelente todo muy claro y atentos a todas nuestras dudas*
- *Un acercamiento agradable*
- *Les agradezco la comprensión del tema y todo excelente.*
- *Muy buena atención, siempre prestos.*
- *Agradecer por la disposición para darnos a conocer nuestros beneficios como afiliados a la Caja de Compensación*

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 26 empresas y las preguntas fueron:

- 1) Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar
- 2) Considera que la actividad realizada brindó 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 (Responda siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho)

Arrojando los siguientes resultados:

Empresas							
Meses y Ponderación	Calificación	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	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de octubre a 31 de diciembre 2023	SI	8	31%	19	73%	26	100%
	NO	18	69%	7	27%	0	0%

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



	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	26	100%	26	100%	26	100%

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

En cuanto a la primera pregunta, se identifica que el 69% de los encuestados no conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Por otra parte, el 73% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente para conocer la Entidad.

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 4,8 de las empresas que se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.

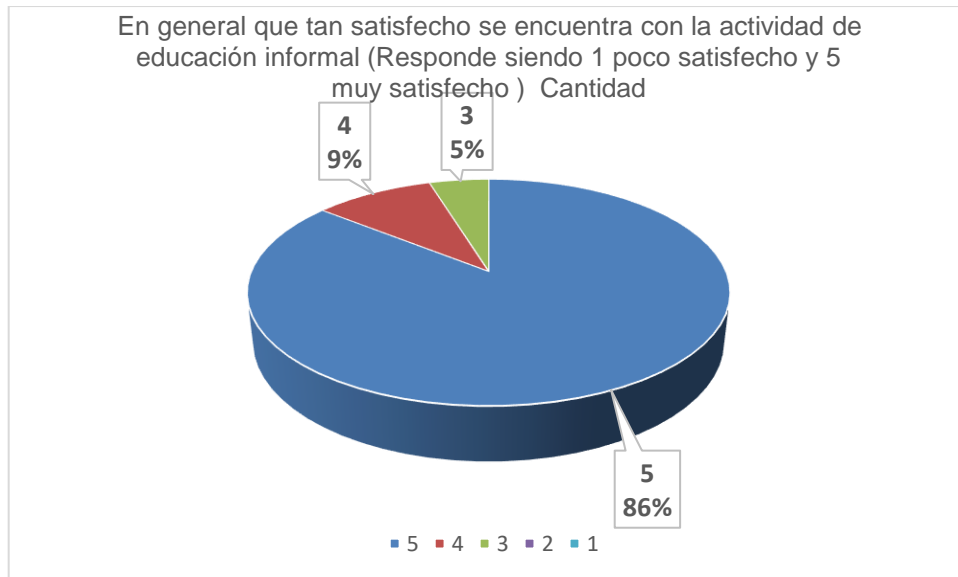


Gráfico 1 Satisfacción general de las empresas en cuanto a las visitas Educación Informal IV Trimestre 2023, elaboración propia.

Para esta encuesta, los empleadores realizaron comentarios como:

- *Muy buena presentación, quedo muy clara la información suministrada para aprovechar mejor los beneficios que nos brinda la caja de compensación familiar.*
- *Esta actividad e información debería de ser más seguido.*
- *Excelente charla, conocimos nuevos servicios y derechos*
- *Gracias por tenernos en cuenta*
- *Gracias por la visita*
- *Ante todo, agradecer la información brindada, pues se busca tener conocimiento sobre los beneficios que se pueden obtener al estar afiliado a la caja de compensación 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



- *Hacer más visitas a las empresas para conocer los beneficios, ya que había gente que no lo conocía*
- *Felicitaciones por la preparación y labor de los funcionarios*
- *Información clara, como observación Excelente todo el procedimiento.*
- *Información clara, se atendieron inquietudes de los trabajadores.*
- *Agradecimientos al equipo por la información brindada con toda claridad.*
- *Excelente gestión de socialización del objetivo de la Supersubsidio ante las cajas de compensación. Gracias.*
- *Excelente, gracias por la capacitación.*

5.7 Buzones Tecnológicos

Para el IV trimestre del 2023, respecto al uso de los buzones durante el año 2023, no se identificó un patrón o un elemento que permita conocer los niveles de satisfacción de los ciudadanos que usan la herramienta tecnológica, de igual manera, hasta este último trimestre se recuperó el funcionamiento de 8 de los kioscos a nivel nacional. Por ende, este rubro no es medible en los kioscos para esta vigencia, para la próxima vigencia 2024 se analizarán los patrones para desarrollar una encuesta de satisfacción dentro del mismo kiosco que permita conocer la opinión de los ciudadanos.

5.8 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube

Durante el IV 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 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

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



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 4to trimestre, periodo comprendido entre octubre 1 y 29 de diciembre de 2023, se analizaron los **12.552 mensajes en chat corporativo con atención personalizada y 1262 en el chatbot Lupita, con un total de 3.814 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.

Valores generales	Octubre	Noviembre	Diciembre
Máximo en un hilo	40 Mensajes	45 Mensajes	29 Mensajes
Mínimo en un hilo	1 Mensaje	1 Mensaje	1 Mensaje
Promedio mensajes x sesión de chat	5.78	5.13	5.47

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
Octubre	774	4477
Noviembre	891	4573
Diciembre	640	3502
Total	2305	12552

Tabla 19 Total Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 4to 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	%
Positivas	2103	2029	1647	46%
Negativas	764	509	400	13%
Neutras	1610	2035	1455	41%
Total	4477	4573	3502	100%

Tabla 20. Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 4to 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.



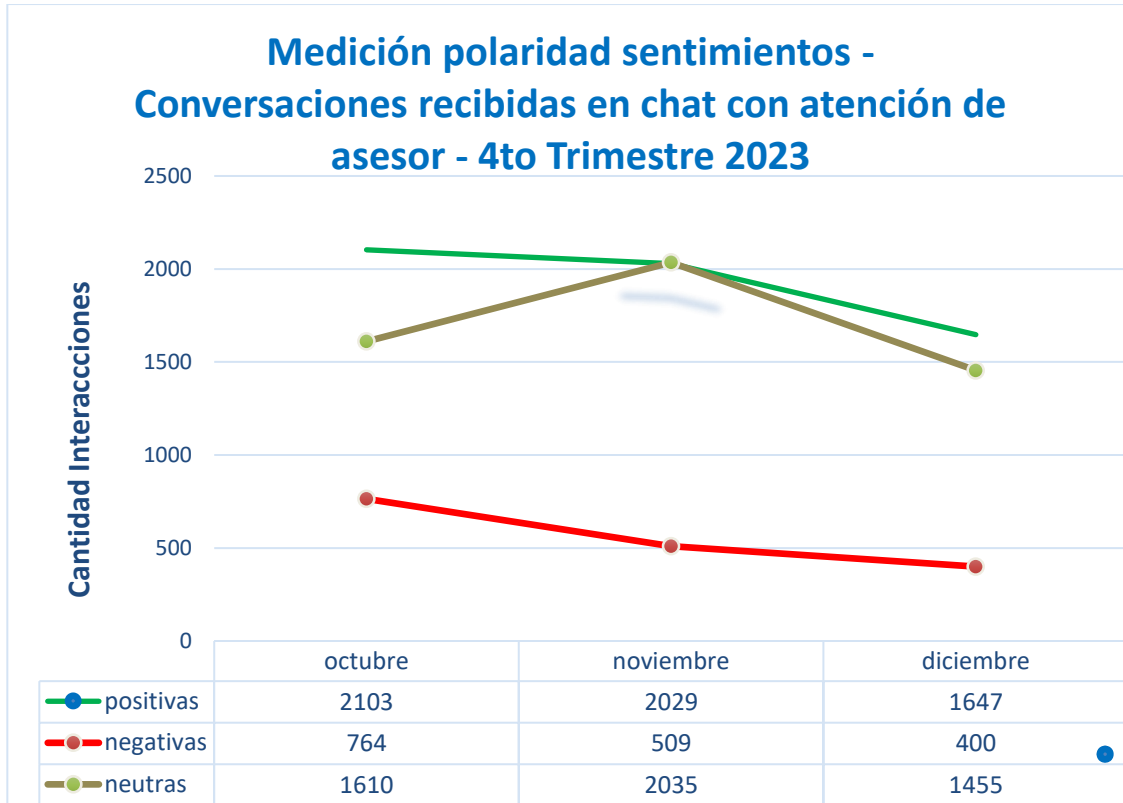


Gráfico 2. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en chat con atención de asesor – 4to Trimestre 2023, elaboración propia.

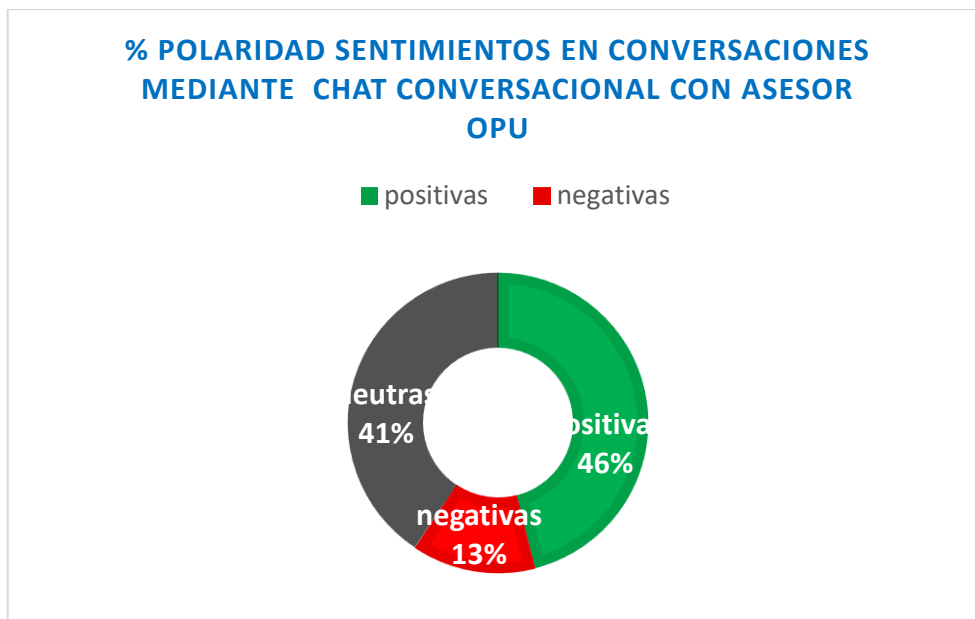


Gráfico 3. % polaridad sentimientos en conversaciones mediante chat conversacional con asesor OPU, elaboración propia.



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 durante todo el trimestre. 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 cuarto trimestre de 2023. Este incremento se debe en gran medida a que el canal chatbot no tuvo funcionamiento 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.

Cabe destacar que los tiempos de espera se han minimizado en un **43%**, generando una sensación de agilidad y mejora en la calidad y la satisfacción de los ciudadanos que usan el chat. Esto significa que la atención personalizada brindada por la oficina de Protección al Usuario ha desarrollado un trabajo constante en el mejoramiento de la experiencia y el servicio, como resultado se refleja un **46%** de polaridad positiva en contraste con un **13% de negatividad**.

Durante la atención personalizada, los agentes de servicio utilizan un lenguaje claro e inclusivo, fomentando una mejor comprensión bidireccional. El trato cordial y amable, así como el uso de una comunicación asertiva y protocolos de atención neutrales, garantizan una atención de calidad. Por esta razón, el porcentaje de mensajes neutrales (**41% de las interacciones**) por parte de los ciudadanos está vinculado a las conversaciones dirigidas por los agentes de servicio, 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.

En este análisis el objetivo es clasificar 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 trabajó con un lexicón de más de 15 términos que nos permiten conocer las intenciones y la clasificación de las emociones, este proceso se desarrolla 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



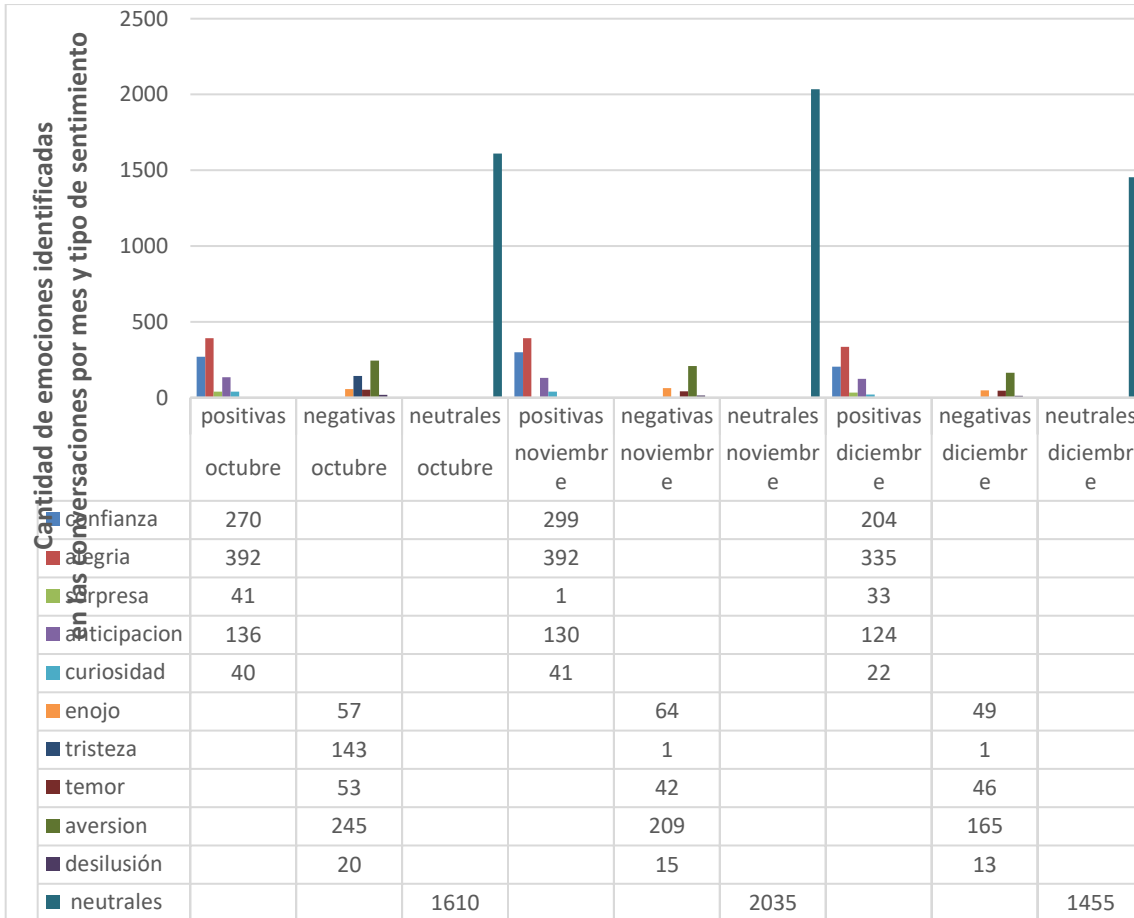


Gráfico 4. Emociones por conversaciones 4to Trimestre 2023 - Canal Chat de atención personalizada con asesor OPU, elaboración propia.

Las emociones más destacables a nivel positivo son la confianza, la alegría y la anticipación, con un comportamiento muy parecido durante el periodo evaluado. Por otro lado, en la polaridad negativa los sentimientos y/o emociones más calificadas fueron la aversión y temor, sin embargo cabe destacar que para el mes de octubre se encontró un gran incremento en la sensación de tristeza, posiblemente por situaciones de incomodidad ante casos muy puntuales 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 **13% en polaridad negativa y 46% en polaridad positiva**, no obstante, si se compara con el trimestre anterior las sensaciones positivas se redujeron en mínimo porcentaje 2% y se aumentó la polaridad neutral debido al buen trato y el uso del lenguaje claro por parte de los agentes de servicio.

Se encuentran otros tipos de emociones positivas que no están clasificados en los sentimientos de la rueda de emociones, debido que, al tratarse de un servicio de atención dirigido a la ciudadanía, se presentan un mayor porcentaje relacionado a manifestar satisfacción o agradecimiento por la gestión prestada (Ver gráfica).



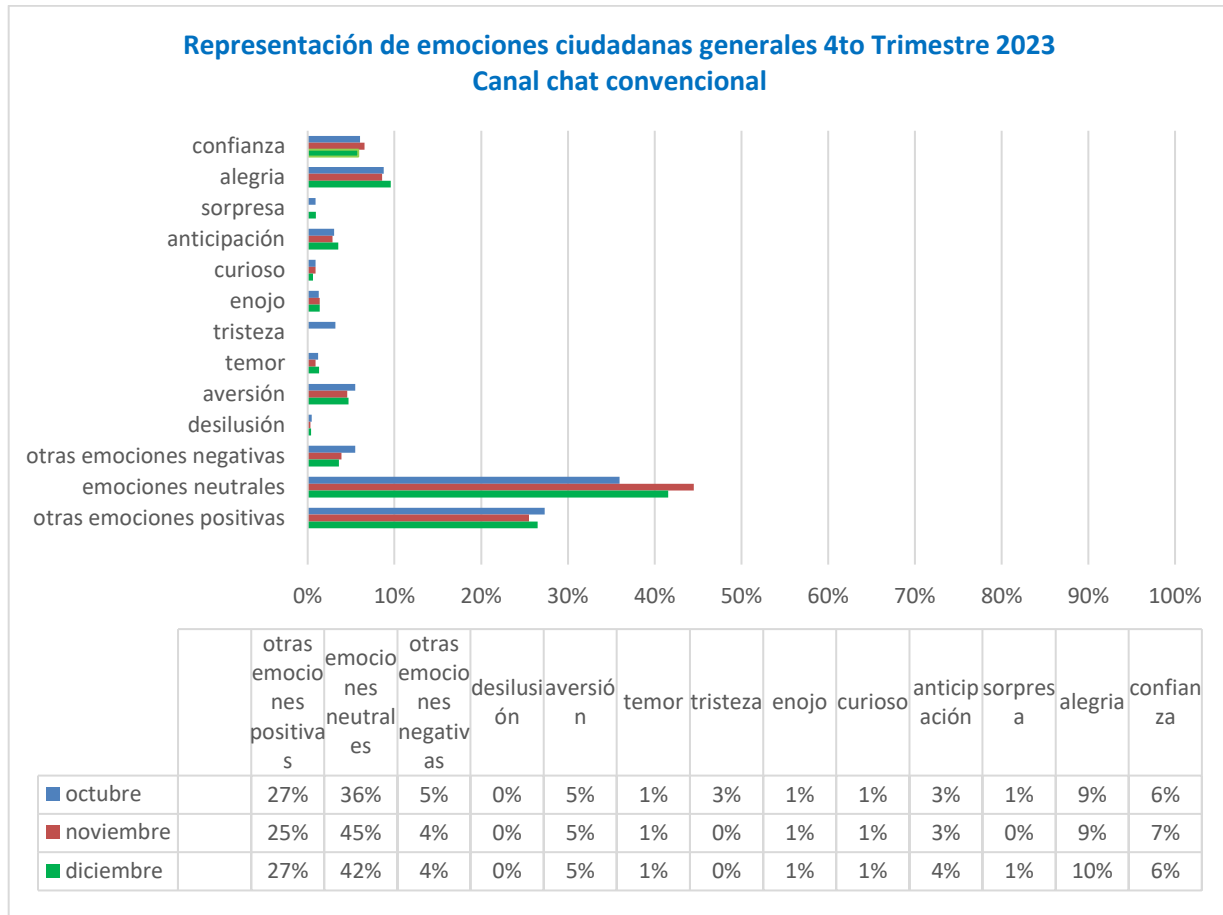


Gráfico 5. Representación de emociones ciudadanas generales 4to Trimestre 2023 Canal chat convencional, elaboración propia.

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 27% sobre el total general de los mensajes, este mismo patrón de comportamiento sucede con las emociones neutrales, las cuales tuvieron un aumento considerable reflejando entre un 36% y 45%.

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 sigue como un constante trimestre a trimestre, sin embargo, el volumen de mensajes también aumento.



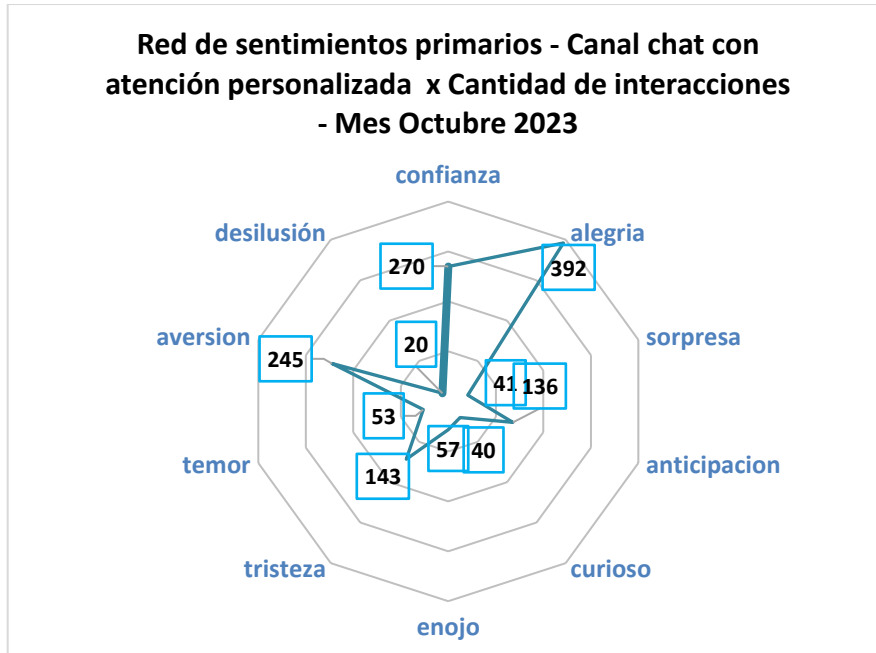


Gráfico 6. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de octubre 2023, elaboración propia.

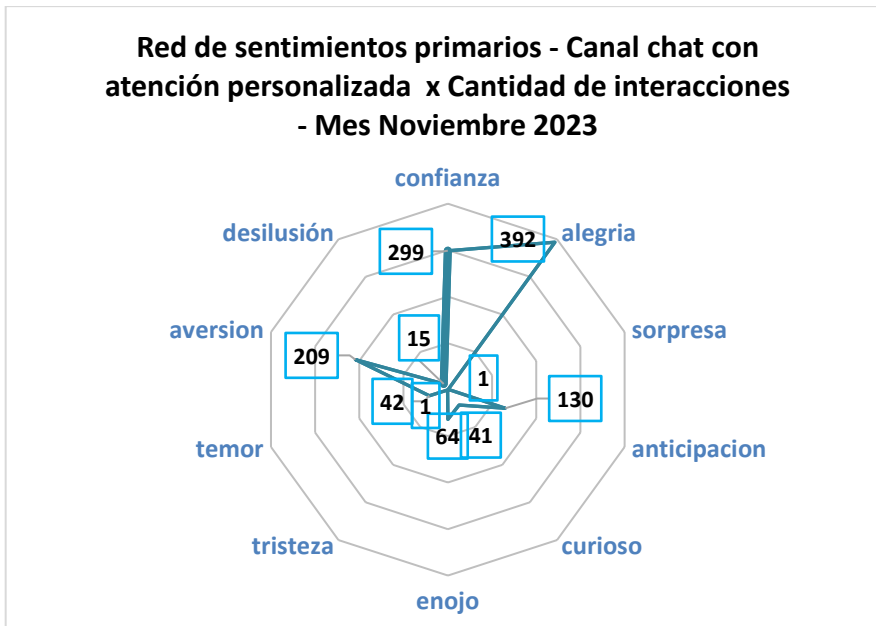


Gráfico 7. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de noviembre 2023, elaboración propia.



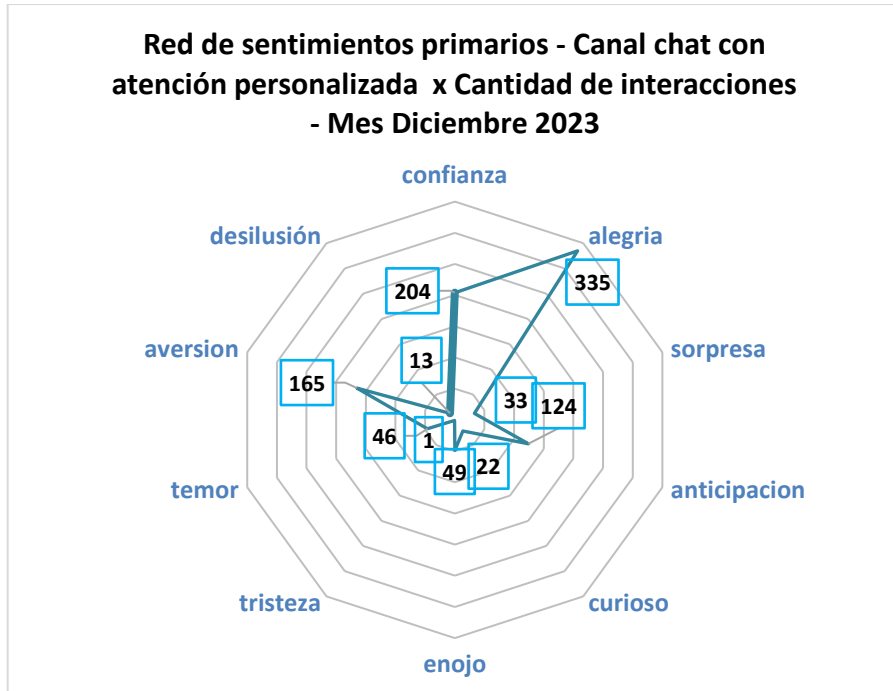


Gráfico 8. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de diciembre 2023. elaboración propia.

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.



Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 4er Trimestre 2023 Mensajes del ciudadano				
Tipo Sentimiento	octubre	noviembre	diciembre	%
Positivas	0	21	623	51%
Negativas	0	3	173	14%
Neutras	0	30	412	35%
Total	0	54	1208	100%

Tabla 23. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 4to 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:

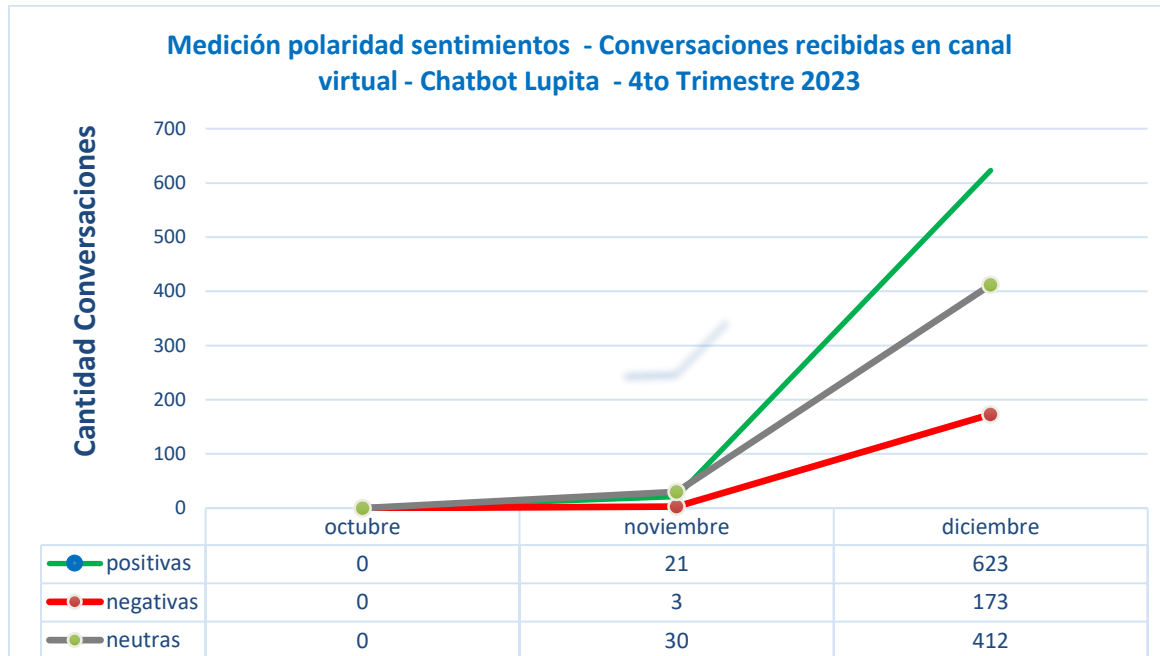


Gráfico 10. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 4to Trimestre 2023, elaboración propia



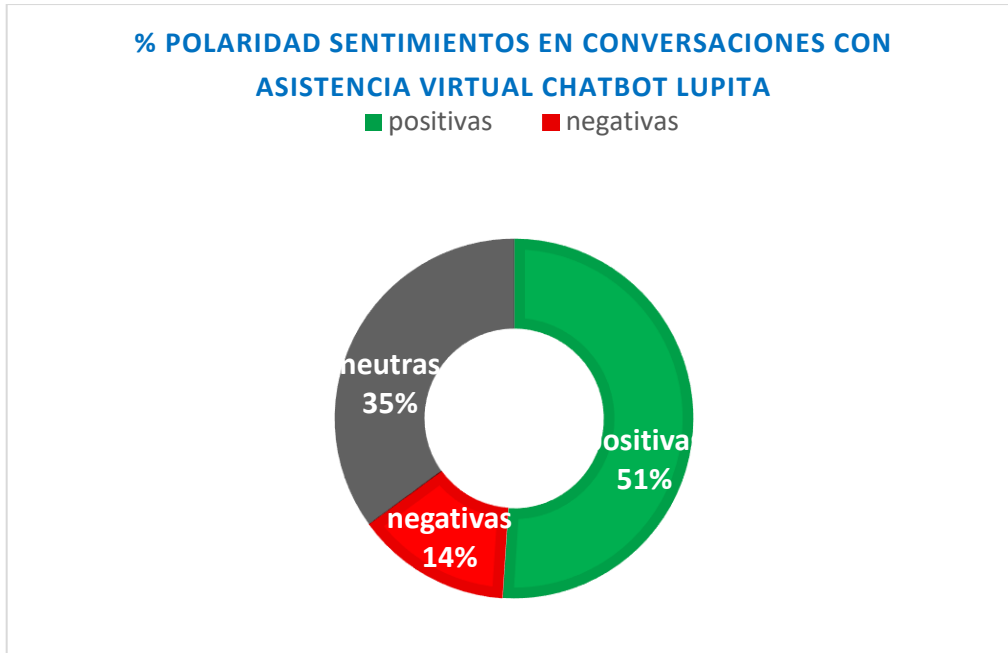


Gráfico 11. % polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita, elaboración propia

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 1262 mensajes ciudadanos en servicios chatbot, la herramienta asistida virtualmente Lupita interacciones con polaridad positiva en 51%, polaridad neutra 35% y finalmente negativa con una participación del 14%, mejorando el 26% del trimestre anterior. Esta reducción en la negatividad para la entidad es bastante buena porque eso significa que el entrenamiento y las acciones de mejora tuvieron buen efecto, sin embargo, es importante destacar que el canal no estuvo habilitado durante todo el periodo.

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

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



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.

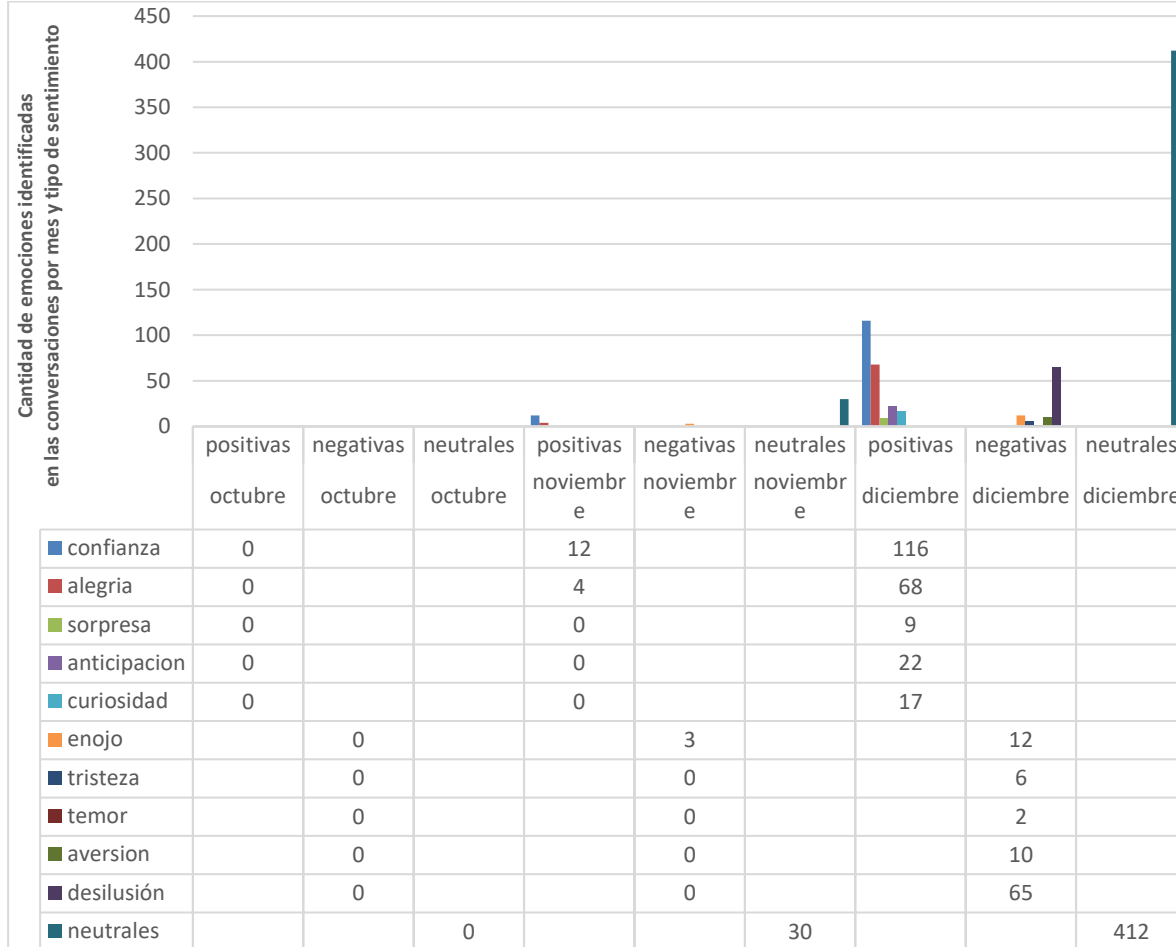


Gráfico 12. Emociones por conversaciones 4to Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita, elaboración propia

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.

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



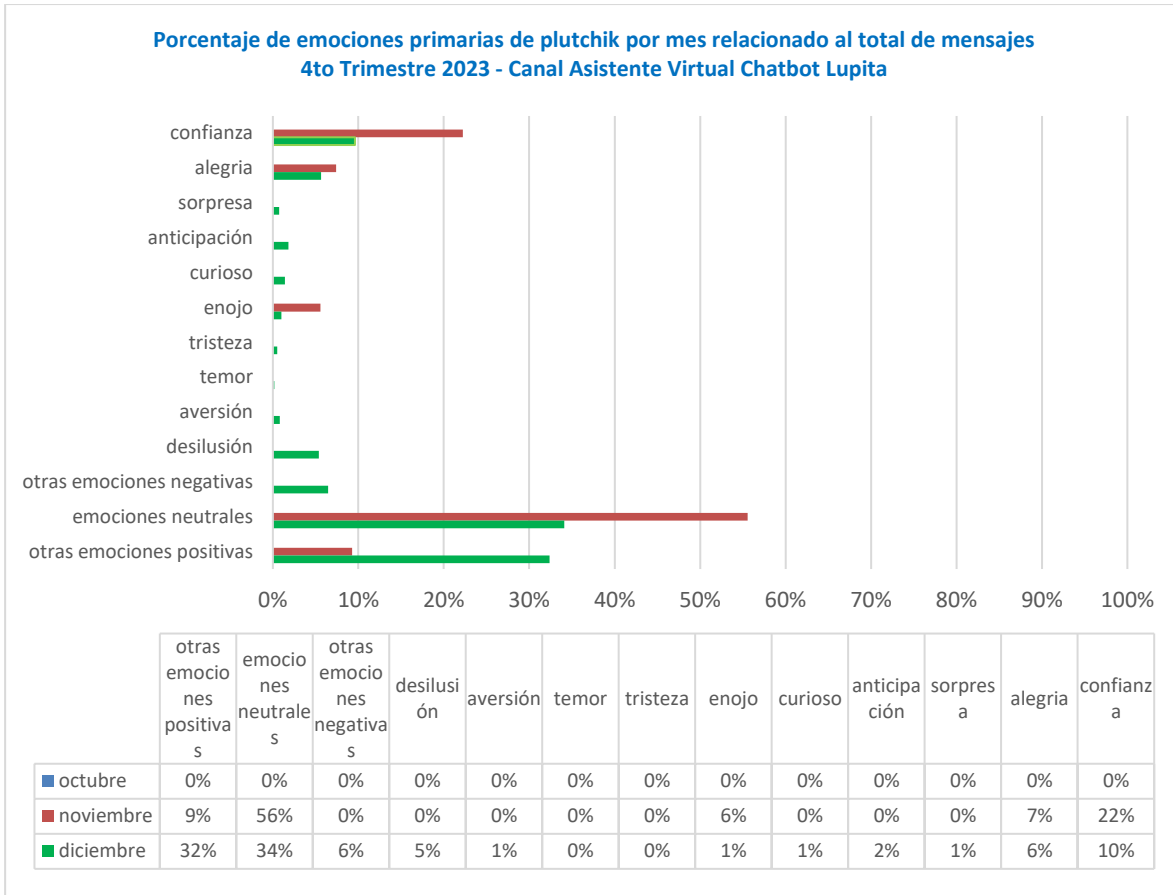


Gráfico 13. Porcentaje de emociones primarias de plutchik por mes relacionado al total de mensajes para 4to Trimestre 2023 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita. elaboración propia

Veamos las redes de emociones para este canal. (octubre - diciembre)



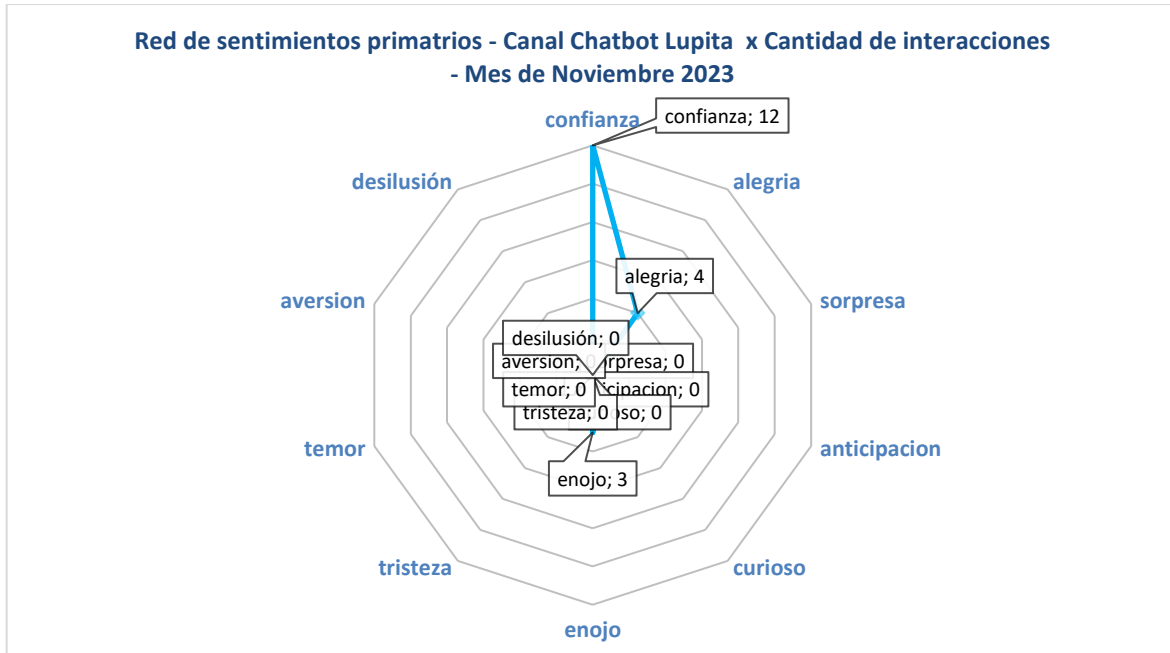


Gráfico 14. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de noviembre 2023. elaboración propia

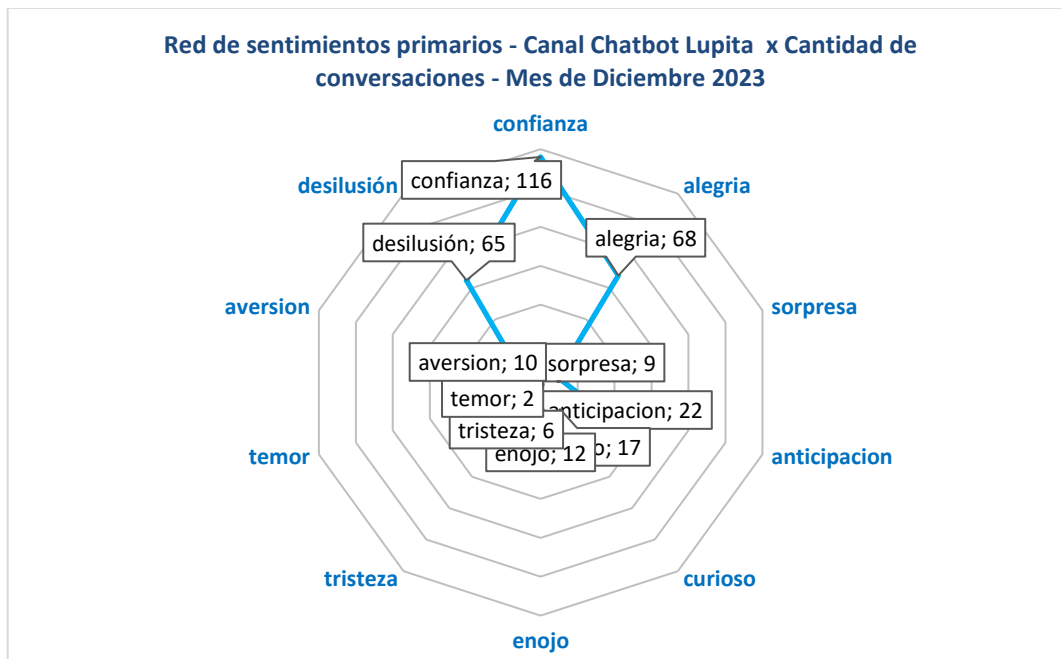


Gráfico 15. Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de diciembre 2023. elaboración propia

Se concluye que, la ciudadanía busca canales de información efectivos que minimicen los tiempos de espera y brinden alternativas claras para estar informados y conocer los beneficios



y servicios que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a disposición para los trabajadores afiliados y sus beneficiarios. En este caso los servicios de chat con asesor y chatbot son herramientas útiles que los ciudadanos pueden usar a través desde un computador o su dispositivo móvil celular.

7. Encuesta de percepción de la satisfacción de los servicios y tramites dirigidos a las Cajas de Compensación Familiar.

En línea con el compromiso institucional con la transparencia, la gestión, y con el objetivo de evaluar la efectividad y la percepción de los servicios y trámites de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación Familiar, identificando áreas de mejora y fortalezas, anualmente se realiza la encuesta de percepción de satisfacción a las Cajas de Compensación Familiar, para esta oportunidad se evaluó el período comprendido entre el 1 de julio del 2022 y 30 de junio del 2023, la cual fue aplicada a las 42 Cajas de Compensación Familiar, recibiendo retroalimentación de todas ellas.

Una vez analizados los resultados se pudo evidenciar que la satisfacción a nivel general de las cajas está en **4,49** en una escala de calificación de 1 a 5 siendo la oficina de TICS la menor calificada con un **4,19** en calificación.

En cuanto a la gestión se pudo evidencio que en un **89,8%** es efectiva de la gestión que realiza la Superintendencia en relación con las cajas de compensación familiar.

Los informes de cada una de las áreas con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora fueron cargados en la plataforma E-signa con el expediente 2742/2023/PGEN.

8. Satisfacción Global 2023

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el IV 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	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	III TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	IV TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	43	1,44	88,4%	32	0,61	84,0%	48	1,74	95,3%	29	1,63	99,9%
CHAT INTERACTIVO	55	1,84	98,7%	48	0,91	98,0%	151	5,47	97,4%	208	11,72	97,0%
TELEFONO	1562	52,31	97,0%	880	16,72	98,0%	998	36,12	99,8%	776	43,74	99,3%
PORTAL GTSS	266	8,91	83,0%	205	3,90	83,0%	216	7,82	79,9%	255	14,37	76,7%
EVENTOS	N/A	-	0,0%	N/A	-		15	0,54	100,0%	56	3,16	84,5%
EDUCACION INFORMAL	1060	35,50	99,0%	4097	77,86	98,2%	1335	48,32	96,5%	450	25,37	99,0%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%
TOTAL	2986	100	96,37	5262	100	97,48	2763	100	96,43	1774	100	95,25

Tabla 24 Consolidado Encuestas Satisfacción 2023, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, IV Trimestre 2023} = [(1,63 * 99,9) + (11,72 * 97) + (43,74 * 99,3) + (14,37 * 76,7) + (3,16 * 84,5) + (25,37 * 99)] = 95,25$$

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

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: enero 2024

*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

