

**ACTA**

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN  
E INTERACCIÓN CON EL  
CIUDADANO**

**21 DE DICIEMBRE DE 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](http://www.ssf.gov.co) – e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia



**LUGAR:** REUNIÓN VIRTUAL PLATAFORMA TEAMS  
**FECHA :** 21 DE DICIEMBRE DE 2023

## ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del Quorum
2. Análisis y definición de la propuesta presentada por los miembros del Comité para la medición de voz año 2024.
3. Presentación resultados de la Encuesta de Percepción de la Cajas de Compensación Familiar.
4. Retos del Comité y cierre Superintendencia

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. Verificación del quórum

Se procedió a verificar el quórum, encontrándose presentes los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, los representantes de zona del Comité vigencia 2023 -2024, así:

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR - OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO</b>
Luz Martha Rojas Moscoso
Cindy Johana Castro
Humberto Serrato Valbuena

<b>COMTAC 2023- 2024</b>	
<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Gustavo Doncel Giraldo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI - (Acompañamiento)
Paula Andrea Pardo Soto	Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR HUILA
David Leonardo Julio Puerto	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Luz Ángela Garzón	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR

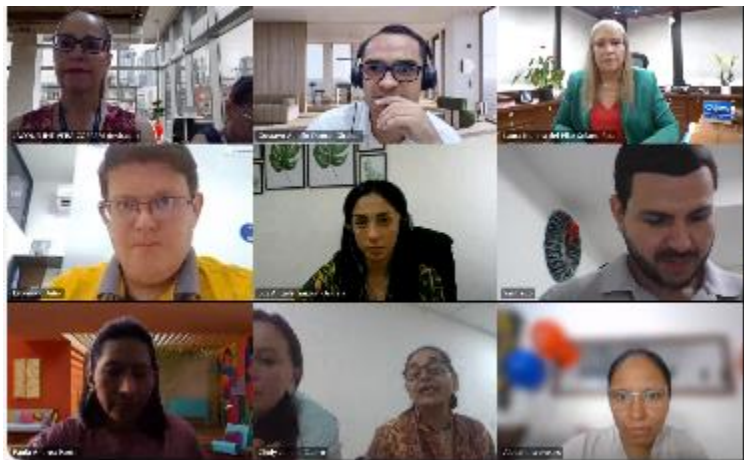
Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Santiago Echeverry Morales	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA
Manuel de los Ríos	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
Jacqueline Vera Castañeda	Caja de Compensación Familiar COFREM (Acompañamiento)
Sandra Naranjo Ariza	Caja de Compensación Familiar COFREM
Natalia Ortiz Largo/ Alexandra Meneses	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE
Laura Solano Roa	Caja de Compensación Familiar CAFAM



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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2. Análisis y definición de la propuesta presentada por los miembros del Comité para la medición de voz año 2024.

Mediante correo electrónico del 23 de noviembre de 2023, la Oficina de Protección al Ciudadano, recibió la propuesta presentada por los miembros del Comtac, relacionada con la metodología de la medición de voz del afiliado, para el año 2024:

“De acuerdo con el compromiso del Comité COMTAC en la pasada reunión, nos reunimos el día 15 de noviembre para revisar la propuesta de metodologías para la medición del 2024.

Resultado de este encuentro adjuntamos las observaciones a tres de las opciones propuestas que consideramos no son las más apropiadas para medición cualitativa: facebook, instagram live y triangulación (ver Justificación en archivo adjunto) y la Propuesta del Comité 2023- 2024:

### MEDICIÓN VOZ DEL AFILIADO VIGENCIA 2024

1. Para la medición cuantitativa: 8 preguntas (2 por cada una de las variables) que cada Caja mantendrá durante todo el año para poder realizar actividades de mejora continua y comparación de indicadores.
2. Es importante contemplar, que la medición cualitativa se alinee a los estándares nacionales de satisfacción de los servicios donde la meta mínima para cumplimiento sea el 85% de satisfacción, generando el plan de mejoramiento en los casos que se encuentren por debajo de este porcentaje. (Compartimos de manera adjunta EL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO - DANE).
3. Que cada Caja escoja para la medición cualitativa, una de las metodologías planteadas de acuerdo con las características de sus afiliados, el entorno geográfico y sociológico, recursos y capacidades disponibles en la Caja para su aplicación.
4. Alternativas de metodología para la medición cualitativa propuestas:
  - Entrevistas en profundidad.

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Entrevistas semiestructuradas.
- Historias de Vida.
- Grupos focales.
- Observación
- Cliente incógnito.”



El documento de justificación adjunto, que relaciona el correo remitido, fue el siguiente:

**“Análisis de mediciones a profundidad de la voz del afiliado para las CCF.**

### **1. Aplicación de facebook e instagram live.**

A través de la experiencia de realizar eventos de Facebook e Instagram live, como herramienta para la profundización de los temas de la Voz del afiliado, pudimos evidenciar lo siguiente: Aunque un Facebook e Instagram Live pueden proporcionar ciertos beneficios para la interacción en tiempo real y la participación de la audiencia, hay limitaciones y consideraciones que podrían cuestionar su idoneidad como una

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



técnica de investigación cualitativa para profundizar en ciertos contextos o temas.

- **Superficialidad de las Respuestas:** la naturaleza rápida y efímera de las interacciones en un Facebook o Instagram Live puede limitar la profundidad de las respuestas proporcionadas por los participantes. La brevedad de los comentarios en tiempo real puede no permitir la exploración en profundidad de temas complejos.
- **Limitaciones de la Audiencia:** La audiencia de un Live puede ser sesgada y no representar adecuadamente la diversidad de perspectivas necesarias para una investigación cualitativa. Puesto que, la participación podría provenir de un grupo demográfico particular, excluyendo a otros segmentos de la población menos tecnológicos.
- Acorde al punto anterior también inferimos **la dependencia de la Tecnología.** La calidad de la conexión a Internet y la confiabilidad de la plataforma tecnológica pueden ser variables. Problemas técnicos pueden interferir con la participación efectiva y afectar la calidad de los datos recopilados.
- Otro tema importante con esta herramienta es la **falta de Confidencialidad.** Las interacciones en un entorno público como Facebook o Instagram Live pueden comprometer la confidencialidad de los participantes, lo que limita la disposición de compartir experiencias sensibles o personales por miedo a la crítica.
- Adicionalmente, la **dificultad para el Análisis de Datos,** puesto que la transmisión en vivo genera grandes volúmenes de datos de manera rápida, analizar y tabular estos datos de manera efectiva puede ser desafiante, especialmente si se busca realizar un análisis en profundidad y sistemático.
- Para la medición a profundidad dónde el interés es indagar en temas puntuales de insatisfacción generados de una medición cuantitativa previa y un listado de necesidades, en este tipo de en vivos, **no es posible abordar**

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**directamente los puntos de dolor** identificados por quienes manifestaron insatisfacción, toda vez que al ser abierto a un público general, no es posible llegar a temas tan específicos del proceso.

- El uso exclusivo de esta herramienta podría desdibujar el objetivo inicial de la medición de la voz del afiliado, dónde el objetivo es ahondar las experiencias vividas por los afiliados insatisfechos.
- El uso de redes sociales puede servir de apoyo para validación de temas relevantes del servicio evaluado y puede ser usado como un complemento y pedagogía hacia las consultas frecuentes por parte de los afiliados, más no permite tener una correlación directa que permita explorar a detalle posibles fuentes de insatisfacción.

Estamos de acuerdo en que el Live de RRSS es una herramienta valiosa para ciertos tipos de interacción en línea, sus limitaciones en términos de profundidad, representatividad, confidencialidad y control del entorno, pueden hacer que no sea la mejor opción como investigación cualitativa, la cual requiere un análisis detenido y una exploración en profundidad de las experiencias de los participantes.

## **2. Triangulación:**

Aunque la triangulación es comúnmente utilizada en investigación cualitativa para mejorar la validez y confiabilidad al combinar métodos y fuentes de datos, su aplicación puede no ser recomendable en algunos casos como los siguientes:

- Si los métodos no son complementarios, la triangulación puede ser redundante e innecesaria, y existe el riesgo de sobreinterpretar los resultados al generalizar conclusiones de métodos heterogéneos.
- La triangulación puede aumentar la complejidad en la interpretación, especialmente cuando los hallazgos son contradictorios, por no tener una representatividad muestral.
- La técnica de triangulación implica utilizar tres fuentes de medición, lo que podría ser percibido como menos equitativo en comparación con las cajas de compensación

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



que sólo necesitan aplicar una técnica cualitativa. En otras palabras, mientras que algunas Cajas solo evalúan un aspecto, la triangulación requiere considerar tres fuentes diferentes, lo que podría ser visto como un proceso más complejo.

- La implementación de múltiples fuentes, métodos, teorías o investigadores requiere de recursos significativos en términos no solo financieros, sino de tiempo, capacidad y de personal, ya que se requiere planear, recolectar, tabular, procesar y analizar por lo menos más de 2 fuentes diferentes, para poder confirmar y validar los resultados y contrastar la información recopilada mediante distintos enfoques.
- Debido a que la medición de voz del afiliado ya cuenta con un estudio cuantitativo y cualitativo, aplicar la metodología de triangulación, incrementa los costos, por lo que es importante que nos compartan el oficio con la solicitud por parte de la SSF de este tipo de medición, para evitar que otros entes de control como Contraloría, vayan a levantarnos a las CCF, recomendaciones relacionadas con afectación del subsidio en los servicios.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la diversidad en el tamaño y capacidades de las CCF a nivel nacional, el equipo del Comité Técnico de de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC, respetuosamente propone, el permitir que cada Caja de Compensación Familiar pueda escoger de acuerdo con sus recursos y capacidades, el método de medición cualitativa que mejor se ajuste con el tipo de servicio evaluado y la efectividad en convocatoria, acorde con el perfil de su población afiliada. Adicionalmente se propone entregar el siguiente listado de fuentes y métodos utilizados para la investigación cualitativa, cómo guía para la medición del afiliado en esta segunda fase del proceso de medición:

#### **1. Entrevistas:**

- Entrevistas en profundidad.
- Entrevistas semiestructuradas.
- Historias de Vida.
- Grupos focales.

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





## 2. Observación participante:

- Participación en el entorno de estudio.
- Cliente Incógnito

Las técnicas de observación, grupos focales y entrevistas en profundidad son propuestas por sus atributos distintivos que facilitan una comprensión amplia y detallada de los fenómenos estudiados. La observación permite la inmersión directa en el entorno, capturando comportamientos de manera auténtica, así como el cliente incógnito. Los grupos focales fomentan la interacción social, explorando la diversidad de perspectivas y generando ideas colectivas. Las entrevistas en profundidad y las historias de vida, posibilitan una exploración exhaustiva de las experiencias individuales, estableciendo conexiones personales y adaptándose a respuestas y contextos, esenciales para comprender la complejidad de las vivencias.”

Analizada la propuesta, la Oficina de Protección al Ciudadano señala lo siguiente:

Frente a la solicitud de medición cuantitativa de pasar de doce a ocho las preguntas, dos por cada variable, esta medición de ocho preguntas aplica únicamente para las cajas de compensación que conforman el COMTAC, para las demás Corporaciones continúan las doce preguntas.

La segunda propuesta también se relaciona la medición cualitativa, se solicita alinee a los estándares nacionales de satisfacción de los servicios donde la meta mínima para cumplimiento sea el 85% de satisfacción, generando el plan de mejoramiento en los casos que se encuentren por debajo de este porcentaje. Se revisó el documento para el análisis de resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio, de fecha 2021, que fue elaborado por el DANE, siendo este documento enfatizado a las entidades públicas.

Al respecto señala OPU, que, en una de las conferencias del Encuentro Nacional sobre medición, en específico, la que trató de las Nuevas Metodologías para la Medición de Experiencia y Aplicación de Encuesta y Análisis de Resultados de Experiencia al Afiliado, presentada por Carlos Gabriel Contreras Serrano, Consultor de la empresa SINNETIC, se fue contundente al indicar que no se tiene una NPS definido como sistema de subsidio familiar. Si se acepta la propuesta, las cajas de compensación tendrían que ajustarse a lo que es el servicio de atención al ciudadano, con todas las exigencias de esta política de gobierno, como es rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información racionalización de trámites, entre otros. Es importante que se tenga en cuenta que, el conferencista dejó como recomendación, que se elabore una NPS para las cajas de compensación de

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



acuerdo con los servicios prestados y subsidios que se otorgan. Se señala por parte de OPU, que ese podría ser una de las tareas del COMTAC, y un reto para poder establecer unos parámetros para todas las Cajas.

Se acepta por parte de los miembros del COMCTAC, que efectivamente se tienen otras opciones de medición, y las cajas de compensación ya tienen sus indicadores, herramientas de medición. Que internamente se ajustaran los objetivos para cumplir con las metas propuestas de satisfacción.

Plantea nuevamente el COMTAC, que una meta del 95% sigue siendo alto y que para hacer una medición con el nivel de confianza de altos estándares y con todas las técnicas, y que la satisfacción es muy difícil de trabajar. OPU indica que es consciente que el porcentaje es alto, sin embargo, se deja nuevamente como propuesta que se planteé un subcomité estadístico para la revisión de estos indicadores.

Este 95% se aplicará para todas la Cajas de Compensación Familiar.

El tercer punto de la propuesta señala que, cada Caja escoja para la medición cualitativa, una de las metodologías planteadas de acuerdo con las características de sus afiliados, el entorno geográfico y sociológico, recursos y capacidades disponibles en la Caja para su aplicación. Lo anterior unido al punto cuatro donde dejan planteadas algunas metodologías de medición. Así mismo, solicitan que no se tenga en cuenta, tres metodologías que OPU había planteado, como son el Facebook Live, Instagram Live y las triangulaciones.

Como Oficina se logró identificar la metodología aplicada para la medición, y también se identificó que no se tiene una preparación para la aplicación de éstas. Se recuerda que en el último comité se sorteó cual técnica aplicar de acuerdo con la zona. Teniendo en cuenta la propuesta presentada, no se aplicará Facebook Live, Instagram Live y las triangulaciones. Se plante a entonces que solo se tomen los grupos focales, los relatos de vidas y las entrevistas a profundidad.

Se aclara por parte de OPU que, si se opta por realizar grupos focales, se deben hacer con toda la técnica y no se aceptará que se informe que se hizo la convocatoria y no fue posible realizarlos porque no participaron los trabajadores convocados.

También aclara OPU, que, por Zona, cada una va a tener su técnica de medición, zona Tolima y Huila: Grupos Focales; Sur Occidente: Entrevistas a profundidad; Costa Atlántica: Relatos de vida; Eje cafetero: Relatos de vida; Llanos Orientales: Entrevistas a profundidad; Cundinamarca y Boyacá: Entrevistas a profundidad;

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Santanderes: Grupos Focales, que se aplicará para el primer cuatrimestre de 2024. Es opcional, si lo quieren aplicar para el último cuatrimestre del 2023.

La zona Santander señala que, los grupos focales no les fue con esa metodología y solicitan que las cajas escojan la metodología, porque al cambiar de una metodología a otra les fue mejor, sobre todo señalan que en general les fue mejor en entrevistas a profundidad o relato de vida.

Se solicita se explique la diferencia entre relato de vida y entrevista a profundidad, en el primero es contar una buena o mala experiencia y contarles al grupo y puede extenderse a varias sesiones, la persona aborda diferentes aspectos vividos por la persona, mientras que la entrevista es de un momento determinado en forma detallada, donde se explora las percepciones y opiniones que ha tenido con el servicio o el subsidio. Estas técnicas son individuales.

OPU, señala que fue el comité fue quién presentó la propuesta con grupos focales, por lo que se los miembros del COMTAC manifiestan que al presentar la propuesta se esperaba que cada una de las Cajas tuvieran la opción de escoger la que más se ajustara de acuerdo con la experiencia, sin embargo, como no se dio esa opción se propone que si se tiene dificultades en la aplicación de la metodología se tenga la posibilidad de cambiar.

Por parte del COMTAC se hace presenta una nueva propuesta, y es cambiar los grupos focales y cambiarlos por cliente oculto o de observación, al respecto OPU hace un llamado de atención dado que la propuesta partió del Comité y debió haberse socializado y analizado antes de haber sido presentada.

Las técnicas de investigación cualitativa no son fáciles por que requieren de información porque tabular frases y pensamientos no es fáciles, requiere de muchísimo tiempo. Sin embargo, la profundización de la parte cualitativa explica los resultados de a cuantitativa. Las técnicas tienen nivel de trabajo altísimo.

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por los miembros del COMTAC, y con el fin de que las cajas de compensación puedan tener un resultado más efectivo en la aplicación de la metodología, la Oficina de Protección al Usuario acepta que las zonas elijan la metodología a aplicar en el primer cuatrimestre, decisión que será informada en las horas de la tarde, escogiendo entre grupos focales, entrevistas a profundidad y cliente incógnito.



## 2. Presentación resultados de la Encuesta de Percepción de la Cajas de Compensación Familiar.

La Oficina de Protección al Usuario presenta a el resultado de la encuesta de satisfacción que se llevó a cabo en el mes de octubre:

### Objetivo General

Medir la percepción y satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar frente a la prestación de los servicios y actividades realizadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar- SSF, para identificar debilidades y fortalezas en la implementación de planes de mejora, dentro del marco de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), e implementar las acciones de mejora a que haya lugar.

### Objetivo Específicos

1. Identificar las fortalezas o debilidades en la gestión de IVC de la SSF frente a las CCF.
2. Conocer el nivel de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) frente a la gestión institucional de la SSF.
3. Conocer la experiencia de las CCF respecto de las actividades realizadas por las diferentes áreas de la SSF.
4. Implementar las acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta.

### El Instrumento

Para el año 2023, se remitió a las cuarenta y dos (42) Cajas de Compensación Familiar, oficio identificado con el Expediente N° 2742/2023/PGEN, donde se relacionó el enlace para el auto diligenciamiento de la encuesta, para evaluar el periodo comprendido entre julio del 2022 a junio de 2023.

Desde la Oficina de Protección al Usuario se formularon seis preguntas de selección múltiple, respuestas abiertas y cerradas. Se evaluó: i) la atención prestada, ii) la satisfacción, iii) la oportunidad de respuesta.

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



La encuesta estuvo disponible para diligenciar desde el 9 al 31 de octubre de 2023.

### Observaciones de la Recolección

Cerrado el proceso de recolección de información se evidenció que, la Caja colombiana del subsidio familiar COLSUBSIDIO y la caja de Compensación familiar de Sucre COMFASUCRE, a pesar de que en el oficio se solicitó diligenciar una sola encuesta por cada Corporación, diligenciaron dos veces. Para ello se estableció comunicación con las cajas de compensación mencionadas realizando la validación a la evaluación unificando los resultados y promediando las calificaciones y agrupando las observaciones.

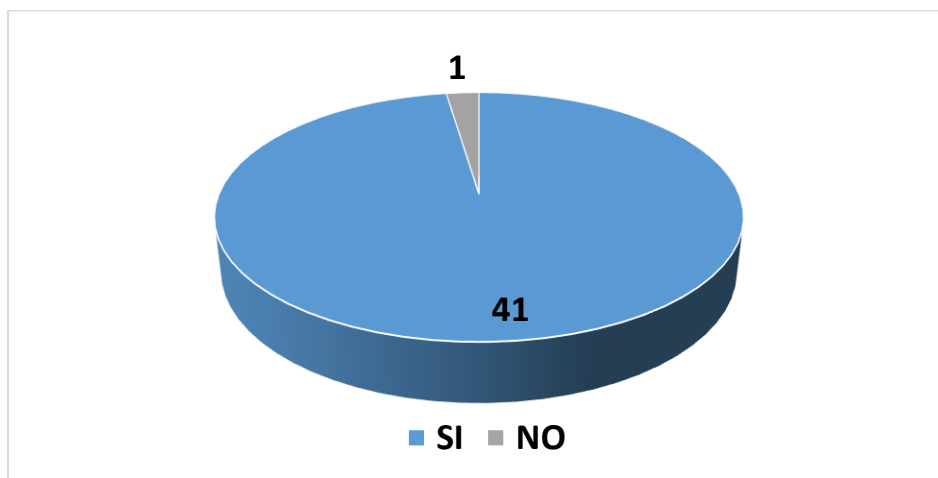
### Resultado de la Oficina De Protección al usuario

Llegada la fecha límite para el diligenciamiento de la encuesta, se cerró el proceso de recolección y se procedió a hacer la depuración de la información.

Se identificando algunas fallas en el trámite como fue el doble diligenciamiento por parte de las cajas de compensación y el inicio de diligenciamiento sin concluirlo.

El resultado de la encuesta fue el siguiente:

**Pregunta: ¿Considera que la comunicación entre la Oficina de Protección al Usuario y la caja de compensación familiar ha sido asertiva?**



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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



De acuerdo, a la pregunta planteada se evidencia que 41 cajas de compensación familiar consideran que la comunicación con la Oficina de Protección al Usuario es asertiva, mientras que la Caja de Compensación Familiar de Córdoba señala que no se ha realizado contacto con esta Oficina.

Al validar el resultado de la encuesta se indica por parte de la Oficina de Protección al Usuario, que la Caja de Compensación Familiar de Córdoba Comfacor, hace parte del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC, que se reúne periódicamente, se han llevado a cabo mesas de trabajo para resolver temas de entrega de subsidio familiar, así como para el seguimiento a indicadores, a canales de atención, respuestas no conformes, novedades en la prestación del servicio al afiliado o ciudadano.

El 5 de diciembre de 2023, se recibió comunicación de Comfacor, donde presentan disculpas por la respuesta proporcionada por la Corporación en la reciente encuesta de satisfacción, especialmente a las preguntas relacionadas con la comunicación y asertividad de la Oficina de Protección al Usuario y señalan que OPU, ha brindado un apoyo constante a la labor de la Caja, siendo un respaldo invaluable en todas las instancias en las que han requerido la colaboración de la Oficina.



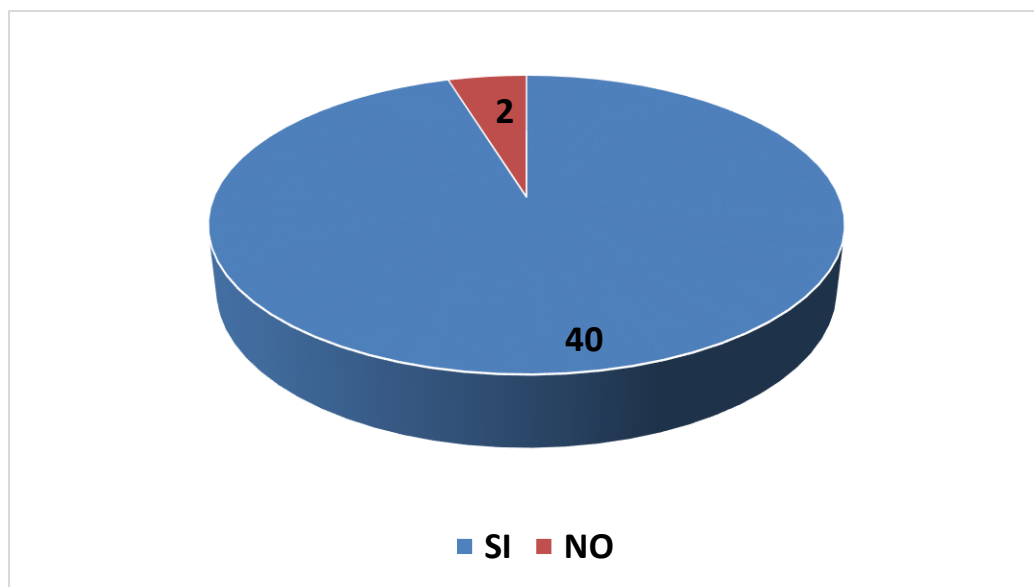
Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**Pregunta: ¿Los requerimientos enviados por la Oficina de Protección al Usuario son claros?**



De acuerdo a la pregunta planteada 2 de las 42 cajas de compensación familiar, indican que los requerimientos efectuados por la Oficina de Protección al Usuario no son claros, para lo cual dejan sus observaciones especificando las razones, así:

**Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi:**

“En algunos requerimientos se copia y pega la información como la redacta el usuario y no es clara la PQRSF.”

**Caja de Compensación Familiar de Sucre Comfasucre:**

“No filtran los requerimientos por tipología, es decir, se han recibido requerimientos que en realidad son una solicitud y no una queja o reclamo y al momento de totalizar lo que ingresado por la plataforma, estas son sumadas como si fueran quejas o reclamos. Por otra parte, algunas veces no es clara la descripción en el cuerpo del requerimiento. Igualmente, sucede en algunas ocasiones (sic) que se categoriza erróneamente (sic) ente, es decir, un requerimiento que es para aportes, lo categorizan como si fuera sobre cuota monetaria”

---

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

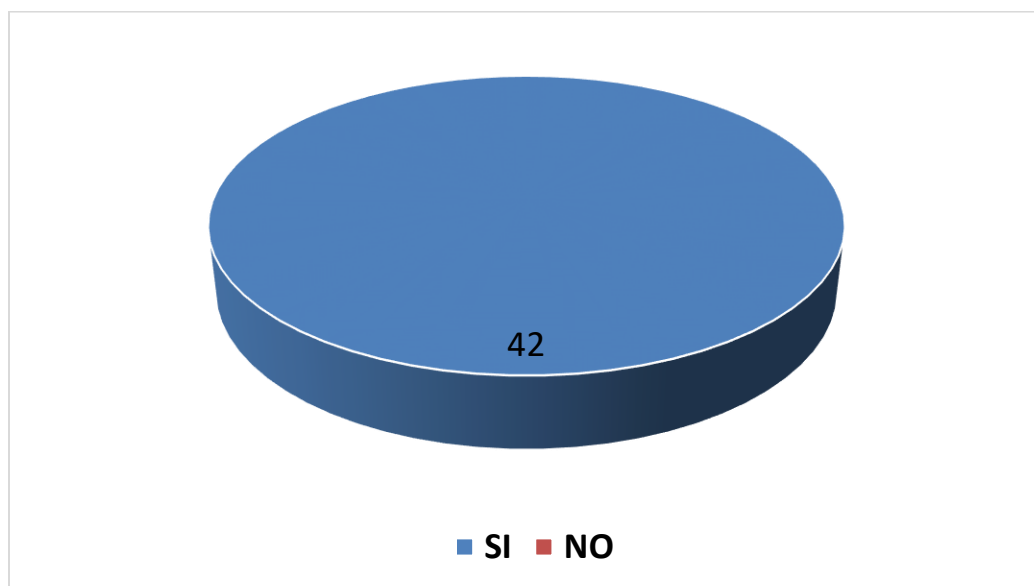
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Aunque las observaciones dadas por las cajas de compensación no se enfocan a la pregunta formulada, dado que se pretende conocer si los requerimientos son claros, es importante indicar que la Oficina viene desarrollando actividades como la creación del protocolo de lenguaje claro, y el diseño de un curso de lenguaje claro para que todos los funcionarios del área y los contratistas lo apliquen en su quehacer diario .

**Pregunta: ¿Los temas tratados en los seminarios, capacitaciones, eventos Facebook live programados y realizados por la Oficina de Protección al Usuario han sido útiles para la Caja de Compensación Familiar?**

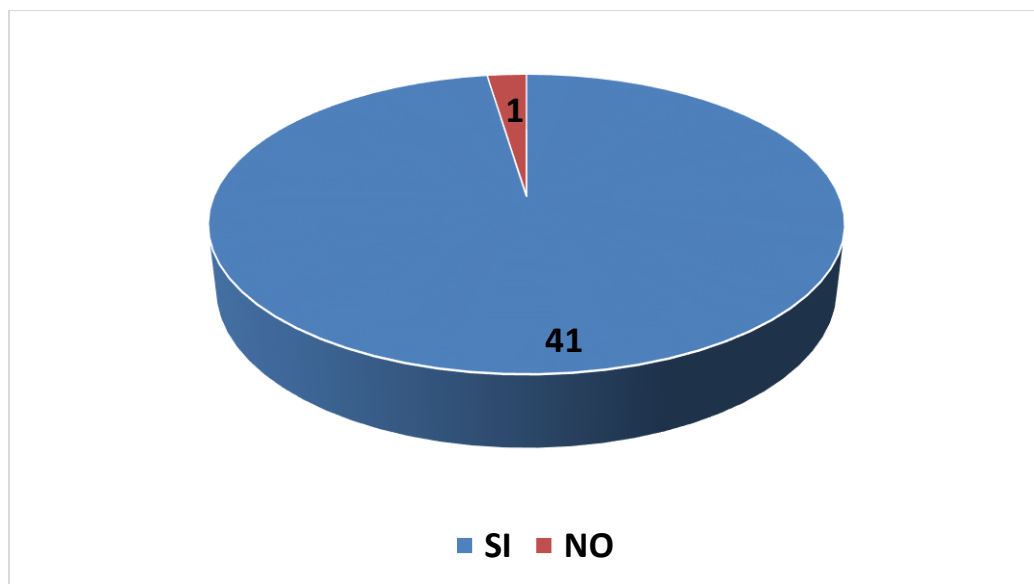


Las 42 cajas de compensación familiar consideran que los temas tratados en los seminarios, capacitaciones o eventos realizados desde la Oficina son pertinentes para el desarrollo de sus actividades en la gestión que realizan en las Corporaciones.

**Pregunta: El Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, ¿ha socializado oportunamente las decisiones adoptadas, proyecto de circulares y temas relevantes para las CCF?**



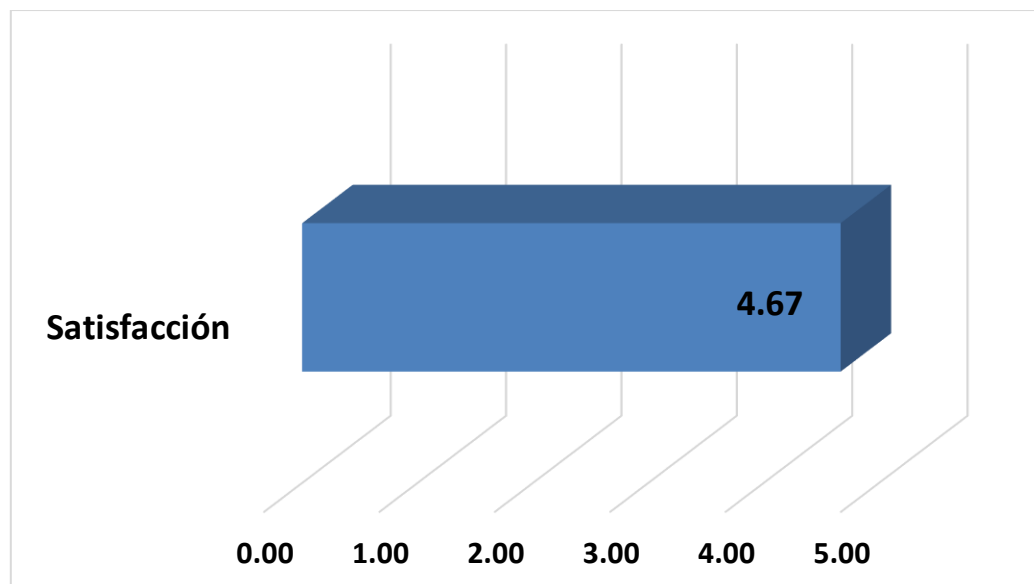




De acuerdo con la pregunta formulada, 41 cajas de compensación familiar consideran que el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano cumple con las funciones asignadas a través del reglamento interno, es decir, que socializan las decisiones, circulares o temas relevante que se tomadas en cada una de las sesiones del COMTAC.

**Pregunta: Califique de 1 a 5, el nivel de satisfacción con relación a los servicios que presta por la Oficina de Protección al Usuario siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta.**



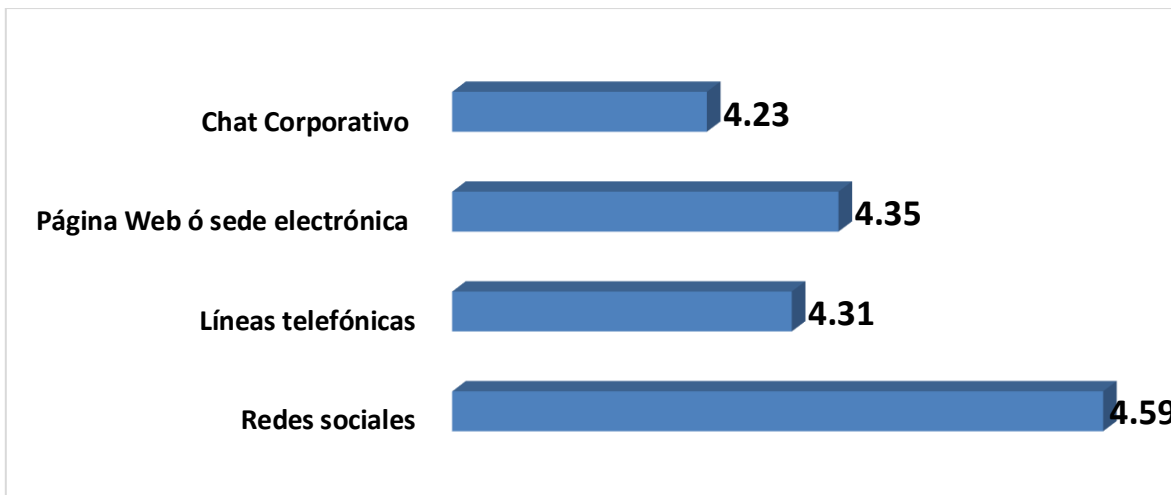


De acuerdo, a la pregunta planteada las cajas de compensación familiar brindan una calificación promedio de 4,6 a la gestión realizada por la Oficina de Protección al Usuario, es así que, la satisfacción se estable en un 92% para la medición de julio 2022 al junio 2023.

Al comparar el resultado de la encuesta con la medición de percepción de la satisfacción del periodo anterior, de julio 2021 al junio 2022, se identificó un incremento de dos puntos de calificación pasando de 4,58 a 4,67 y cuatro puntos de satisfacción pasando de 91,6% a 93,4%.

**Pregunta: Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con los canales que utiliza para contactarse e informarse de los diferentes temas a tratar con la Superintendencia de Subsidio Familiar**

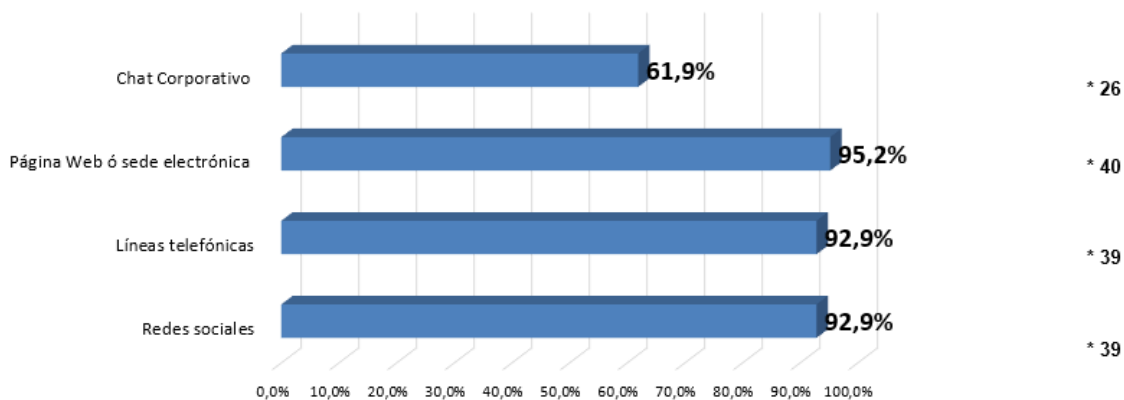




De acuerdo a la pregunta planteada la calificación más alta la reciben las redes sociales, seguida por la página web, mientras el canal con menor calificación es el chat corporativo.

Se evidencia que los canales virtuales están siendo más visitados por las cajas de compensación familiar que los canales tradicionales como lo son el chat o teléfono.

### Usabilidad de los canales de atención



Al verificar la usabilidad de los canales de atención para informarse o comunicarse con la SSF, 40 cajas de compensación familiar indican que la página web es la más usada, mientras que 39 de las 42 cajas hacen uso de las líneas telefónicas y las redes sociales.

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



El chat corporativo es lo que menos usan para información o comunicación con la Entidad.

### Conclusiones

- De acuerdo con el diligenciamiento de las encuestas, en general, las 42 cajas de compensación se encuentran satisfechas con la gestión que realiza la Oficina de Protección al Usuario.
- De acuerdo con el ejercicio realizado en el año mediatamente anterior, se percibe un incremento en la satisfacción de la gestión realizada por OPU.
- Los canales de atención que más utilizan las cajas de compensación familiar son página web, teléfono y redes sociales.
- De acuerdo con los señalado con las cajas compensación familiar las actividades académicas desarrolladas por la Oficina de Protección al Usuario son alineadas a las funciones asignadas a las Corporaciones.
- A pesar de las recomendaciones que se realizan en los oficios remisorios de la encuesta, el encabezado de ésta y las que se realizaron a través Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC, las Cajas de Compensación Familiar no se comunica internamente ni crean mesas de trabajo con las áreas que interactúan con la SSF, para diligenciar la encuesta.

### Recomendaciones

- Se realizarán mesas de trabajo con la Caja de Compensación Familiar de Córdoba para que diligencien la próxima encuesta de percepción y satisfacción con todas las áreas que interactúan con la Superintendencia.
- Socialización con todos los integrantes de oficina y posteriormente con toda la entidad para que conozcan el protocolo lenguaje claro y realicen el curso virtual cuando sea publicado.
- Se realizará una mesa de trabajo con la representante de la Zona Llanos Orientales del COMTAC y la Caja de Compensación Familiar de Arauca **COMFIAR**, para la retroalimentación de la observación frente a la socialización de directrices impartidas a través del Comité.
- Teniendo en cuenta el resultado de la encuesta frente al chat Corporativo, la Oficina de Protección al Ciudadano adelantará dos acciones:

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- a) Cambio del Chat Corporativo a una herramienta que permita facilitar el acceso de los ciudadanos de forma directa, que con un solo paso pueda comunicarse con el asesor.
  - b) Actualización del Chatbot Lupita, habilitando un botón que permita la conexión rápida y directa con un asesor.
- Promover el uso del lenguaje claro a través del curso virtual y del protocolo adoptado por la Oficina.
  - La Oficina de Protección al Usuario sigue comprometida con el mejoramiento continuo de sus funciones y actividades para mantener y mejorar la calificación obtenida, teniendo en cuenta que, el resultado de la medición de satisfacción se encuentra en un nivel sobresaliente, el reto es llegar a ser excelentes.

Frente al resultado de la encuesta, la Oficina de Protección al Usuario manifiesta su molestia, dado que durante los dos últimos años, OPU se ha venido reuniendo en diversos escenarios, cuando se presentan las quejas y se tienen observaciones, en los resultados del trabajador incognito, en los resultados de la medición, los Facebook Live, para que una de las cajas de compensación, que hace parte del COMTAC, diligencien la encuesta y digan que no nos reunimos, no es de recibo de la Oficina.

En cuanto a la observación que realiza la Caja de Compensación Familiar de Sucre, se aclara que cuando se radica una petición de una empresa por una inconformidad frente al actuar de la caja se convierte en una queja y no se califica como solicitud.

El Comité pone en conocimiento que están llegando los oficios sin los anexos, estos llegan uno o dos días después. Entienden que la herramienta está fallando, pero solicitan que todo llegue a la vez. Se informa que se tuvo problema con el contratista y la plataforma que se anunció saldría en el mes de diciembre ya no saldrá.

### 3. Retos del Comité y cierre Superintendencia

Uno de los compromisos de la Oficina, de acuerdo con la circula única, es la determinar que servicios y subsidios se van a medir cada año, a la fecha de la reunión del Comité ya se envió la comunicación. Tal como lo establece la circular se seguirá midiendo el subsidio monetario y el servicio de crédito y para el año 2024 se incluirá subsidio de vivienda.

---

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Se aclara que para OPU, es de conocimiento que el subsidio de vivienda no lo otorgan todas las cajas de compensación familiar, pues no están obligadas a constituir FOVIS o no lo han constituido voluntariamente, para esas Cajas, el seguimiento será más estricto.

Así mismo se informa que, a única caja de compensación que se pronunció informando que no tenía FOVIS (obligatorio/voluntario) fue Putumayo, las demás Corporaciones que no lo tienen no se han pronunciado, no se sabe si no les llegó la comunicación.

Queda pendiente revisar la Resolución para determinar si la Caja de Compensación Familiar Campesina continúa en la zona Cundinamarca/Boyacá o pasa a la zona llanos y si Chocó pasa a la zona Sur Oriente.

En accesibilidad se visitaron 13 cajas de compensación, todas con planes de mejoramiento. Para Bogotá se cerrará el ciclo, llevando a cabo visita a todas las sedes de COMPENSAR, pues solo se hizo visita a la sede administrativa ubicada en la Avenida 68. Para la vigencia 2024, se revisarán los planes de mejoramiento que se han presentado.

En accesibilidad en página web, se realizará la socialización del resultado de cada una de las caja de compensación familiar, dado que los datos cuantitativos y los cualitativos no están coordinados. Entonces con el fin de ampliar el diagnóstico y conocer más la realidad de cada caja de compensación, se enviarán tres comunicaciones para ampliar el panorama de las Corporaciones frente a la discapacidad visual. La primera encuesta será para conocer el diagnóstico de los trabajadores de la Caja (febrero- marzo). A mayo se enviará encuesta para el diagnóstico de los trabajadores afiliados y para el mes de julio la encuesta es para los beneficiarios. Con esta información se conocerá la población con discapacidad visual en las cajas de compensación.

Para el 2024, se comenzará a trabajar con inclusión para población Lgtbq+

En relación con el seguimiento a los canales de atención, ya no se llevará a cabo el trabajador incognito, sino que se realizaran llamadas con los grupos de trabajo de cada caja de compensación familiar.

La Oficina de Protección al Usuario les agradece por el trabajo realizado por todos los miembros del Comité durante todo el año 2023, fue un trabajo arduo y que tuvo unos resultados positivos.

No siendo más el objeto de la reunión, se da por terminada siendo las nueve y cuarenta y tres de la mañana (9:43 a.m).

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

