



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

**IV TRIMESTRE
DE 2021**

Informe Satisfacción con Canales de Atención

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Objetivo General | 3 |
| 2. Objetivo de la encuesta..... | 3 |
| 3. Antecedentes..... | 3 |
| 4. Definición de las variables a evaluar | 4 |
| 5. Alcance..... | 4 |
| 6. Canales de Atención | 4 |
| 6.1. Atención Personalizada..... | 5 |
| 6.2. Atención telefónica y chat | 5 |
| 6.3. Atención Chatbot Lupita | 8 |
| 6.4. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna: | 9 |
| 6.5. Atención en ferias y eventos..... | 13 |
| 6.6. Buzones tecnológicos..... | 19 |
| 6.7. Educación informal para los grupos de interés..... | 20 |
| 7. Análisis de emociones y sentimientos..... | 26 |
| 8. Observaciones de satisfacción de los ciudadanos..... | 28 |
| 9. Satisfacción global 2021 | 29 |

1. Objetivo General

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 expedito en aras de generar participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2021 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuya actividad 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 en el **IV Trimestre de 2021**.

2. Objetivo de la encuesta

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.

Realizar las encuestas de percepción que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención.

3. Antecedentes

El 1 de marzo de 2021 con Orden de Compra 64560 con la empresa Conalcréditos se realiza contrato para el servicio de Centro de Contacto BPO (Business Process Outsourcing) para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar, por parte de la ciudadanía, por valor de \$422.621.091 COP, cuyo objeto contractual se efectuará con fechas de labor del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2021.

Se puede consultar en: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/64560>

- El 01 de marzo de 2021 se dio inicio a la operación, proyectando así 10 meses de operación hasta el 31 de diciembre de 2021.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 07:00am a 04:00pm y los sábados por el canal chat de 08:00 am a 12:00 pm.
- Los servicios contratados corresponden a 5 agentes técnicos, 2 agentes técnicos desde el 15 de noviembre, 1 agente profesional, 2 profesionales especializados y 1 supervisor.

4. Definición de las variables a evaluar

- **Atributos del Servicio:** brindar un soporte técnico de conocimientos sobre su trabajo y saber cómo tratar a las personas a las que le brindará el servicio, teniendo una buena actitud.
- **Satisfacción del Servicio:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

5. Alcance

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

6. Canales de Atención

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

| Canal | Ubicación | Horario de Atención |
|---|---|--|
| Atención Personalizada y recepción de Correspondencia | Carrera 69 No. 25B – 44 Piso 3, Edificio World Business Port | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. |
| Atención telefónica | 3487777 | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm |
| Atención chat | https://www.ssf.gov.co/web/guest/chat | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00pm |
| Aplicativo página Web | www.ssf.gov.co | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. |
| Correo electrónico | ssf@ssf.gov.co | El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. |

La Oficina de Protección al Usuario de la SSF, aplica la encuesta de satisfacción por los siguientes canales:

6.1. Atención personalizada

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

Durante el IV trimestre de 2021, no se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria, sin embargo, se espera que en 2022 pueda habilitarse nuevamente el servicio con los protocolos de seguridad.

6.2. Atención telefónica y chat

Son atendidos por agentes de la Empresa Conalcréditos, que después de dar la información a los ciudadanos por el canal telefónico y/o el chat, preguntan al ciudadano si están dispuestos a responder una encuesta de satisfacción sobre

el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

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

En el siguiente cuadro se observa que el 24,7% de los ciudadanos atendidos desearon calificar el servicio:

| ¿Desea calificar la atención brindada? | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Respuesta | Chat | Telefónico | Cantidad |
| No | 770 | 935 | 1705 |
| Si | 164 | 604 | 768 |
| No aplica | 177 | 465 | 642 |
| TOTAL | 1111 | 2004 | 3115 |

| ¿Desea calificar la atención brindada? | Cantidad | Porcentaje |
|--|-------------|-------------|
| No | 1705 | 54,7% |
| Si | 768 | 24,7% |
| No aplica | 642 | 20,6% |
| TOTAL | 3115 | 100% |



Se identifica que la distribución por canal de las encuestas aplicadas por el Call Center en el IV trimestre del año 2021 fueron:

| Encuestas aplicadas IV trimestre 2021 | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------|
| Canal | Valor absoluto | Porcentaje |
| Chat | 164 | 21,35% |
| Teléfono | 604 | 78,65% |
| Total | 768 | 100% |

7



Del total de las encuestas de satisfacción realizadas por los canales 21.35 corresponden al chat y 78.65% corresponden a las aplicadas por el canal telefónico.

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

| Atributos de medición | | ¿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? | |
|--|--|--|-------------|--|-------------|---|-------------|
| Meses y ponderación | | Valor nominal | Porcent aje | Valor nominal | Porcent aje | Valor nominal | Porcent aje |
| 1 de octubre a 31 de diciembre 2021 | | 728 | 94,8% | 744 | 96,9% | 748 | 97,4% |
| | | (5) Excelente | | | | | |

FO- PIN- CODO- 03 Versión 1

| | | | | | | | |
|--|---------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | (4) Bueno | 38 | 4,9% | 21 | 2,7% | 17 | 2,2% |
| | (3) Regular | 0 | 0,0% | 2 | 0,3% | 3 | 0,4% |
| | (2) Malo | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| | (1) Deficiente | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| | Subtotal | 768 | 100% | 768 | 100% | 768 | 100% |

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico y de chat demuestra una buena percepción con el servicio recibido, ya que el **99.7%** de los encuestados calificaron con Bueno o Excelente los ítems a medir.

6.3. Atención Chatbot Lupita

El Chatbot es atendido por la agente virtual Lupita, la cual después de dar la información a los ciudadanos, se realiza la pregunta si están dispuestos a responder una encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

- I. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- II. ¿La información suministrada por Lupita le fue útil?
- III. ¿El lenguaje utilizado por Lupita es claro?

De esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Chatbot en el IV trimestre del año 2021 fueron:



1

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **65.8%**.

Con respecto a la percepción de la ciudadanía, se obtuvo que el **97%** encontró que la interacción con el Chatbot Lupita estuvo entre satisfactorio, bueno y excelente. Justificando la satisfacción de los ciudadanos con el canal Chatbot.

6.4. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía al correo electrónico del petionario la encuesta de satisfacción, la cual, en caso de considerarla pertinente, el ciudadano la diligencia y la reenvía mediante un link.

1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2) ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja petición, reclamo, sugerencia y/o felicitación?

¹ Dashboard_microsodftazure_chatbotlupita

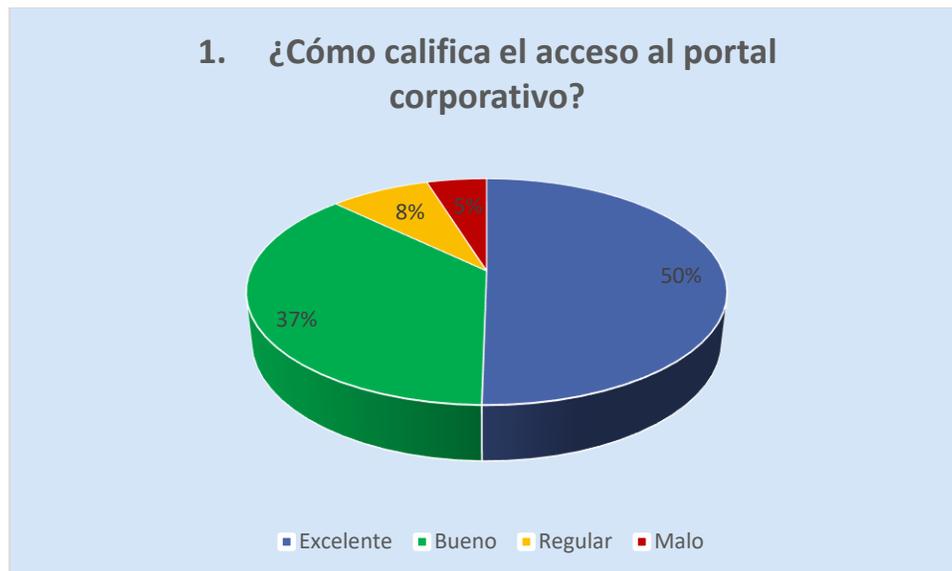
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Se envía a todos los usuarios que reciben respuestas a través de aplicativo E-signa solicitud para diligenciar una encuesta que mide la satisfacción, para el periodo del IV trimestre del año 2021, los resultados fueron los siguientes:

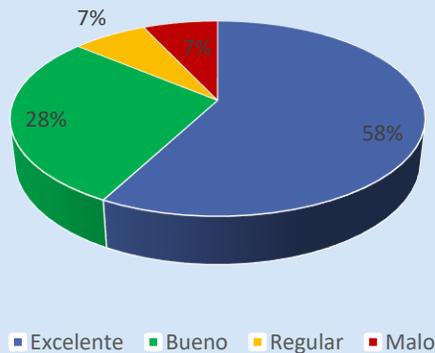
| 1. ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo? | | | | | |
|--|-----------|-------|---------|------|-------------|
| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
| Cantidad | 94 | 69 | 15 | 9 | 187 |
| % | 50,3% | 36,9% | 8,0% | 4,8% | 100% |



2. ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|-----------------|-----------|-------|---------|------|-------------|
| Cantidad | 108 | 53 | 13 | 13 | 187 |
| % | 57,8% | 28,3% | 7,0% | 7,0% | 100% |

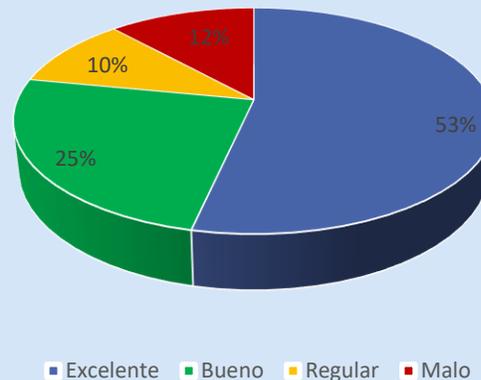
2. ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?



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

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|-----------------|-----------|-------|---------|-------|-------------|
| Cantidad | 100 | 46 | 19 | 22 | 187 |
| % | 53,5% | 24,6% | 10,2% | 11,8% | 100% |

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



En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un **53,8%** de satisfacción Excelente y en un **29,9%** Buena, sumando así una satisfacción general de **83,8%**, por este canal de atención.

Es importante resaltar que la ciudadanía interpone peticiones sobre temas que exceden los alcances tanto de la Superintendencia del Subsidio Familiar, como temas que requieren de la justicia ordinaria civil o laboral en muchos casos, y aunque se informa, explica y justifican las respuestas de cada caso u orienta sobre el proceder, de igual manera sienten insatisfacción con las respuestas.

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

Por otra parte, continúa llegando la respuesta a los ciudadanos a los correos spam y a pesar de los avisos y de la información en los canales, continúan ciudadanos informando que no pueden visualizar sus respuestas.

6.5. Atención en ferias y eventos

En el IV trimestre de 2021 se llevó a cabo la Feria Acércate, “*En equipo por lo público*” el cual tiene como objeto fortalecer la relación del estado con la ciudadanía y en la cual participan varias entidades estatales invitadas por Función Pública. En este trimestre se adelantaron dos de las cuatro ferias que se tenían programadas, una en Dibulla y otra en Santander de Quilichao. Con respecto a eventos, se realizó el Seminario - XIII Encuentro nacional de Atención e Interacción con el ciudadano.

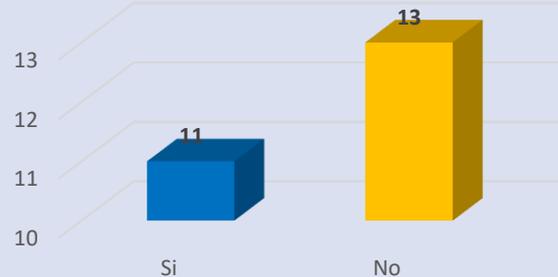
13

➤ Feria Acércate en la Guajira - Dibulla

De la Feria que se realizó en Dibulla el 14 y 15 de octubre, se efectuaron 24 encuestas de satisfacción, en dicha encuesta la ciudadanía califica la satisfacción del servicio ofrecido. Las preguntas y los resultados obtenidos son los siguientes:

| ¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido? | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. El lenguaje usado, ¿transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada? | 21 | 3 | 0 | 0 |
| 2. El funcionario que le atendió fue amable? | 18 | 6 | 0 | 0 |
| 3. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta? | 19 | 5 | 0 | 0 |
| 4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado | 21 | 3 | 0 | 0 |
| Total | 79 | 17 | 0 | 0 |

5. Es usted afiliado a una caja de Compensación Familiar?



Encuesta de satisfacción Feria Dibulla



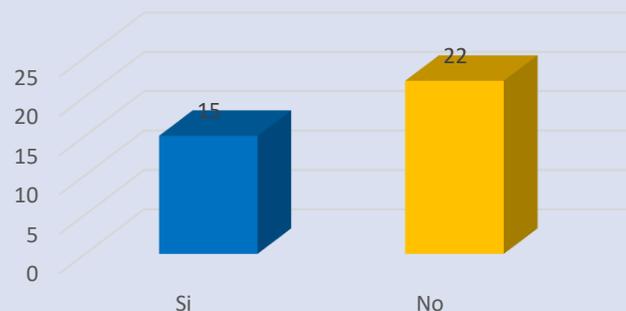
En términos generales el servicio ofrecido en la Feria que se llevó a cabo en Dibulla, el **82,3%** de la ciudadanía lo calificó como excelente y el **17,7%** restante lo calificó como bueno.

➤ Feria Acércate - Santander de Quilichao

Con respecto a la Feria que se realizó en Santander de Quilichao el 11 y 12 de noviembre, se efectuaron 37 encuestas de satisfacción, en dicha encuesta la ciudadanía califica la satisfacción del servicio ofrecido. Las preguntas y los resultados obtenidos son los siguientes:

| ¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido? | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. El lenguaje usado, ¿transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada? | 24 | 13 | 0 | 0 |
| 2. El funcionario que le atendió fue amable? | 24 | 13 | 0 | 0 |
| 3. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta? | 26 | 11 | 0 | 0 |
| 4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado | 20 | 17 | 0 | 0 |
| Total | 94 | 54 | 0 | 0 |

5. Es usted afiliado a una caja de Compensación Familiar?



Encuesta de satisfacción Feria Santander de Quilichao



- 1. El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?
- 2. El funcionario que le atendió fue amable?
- 3. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta?
- 4. Satisfacción en general sobre el servicio prestado

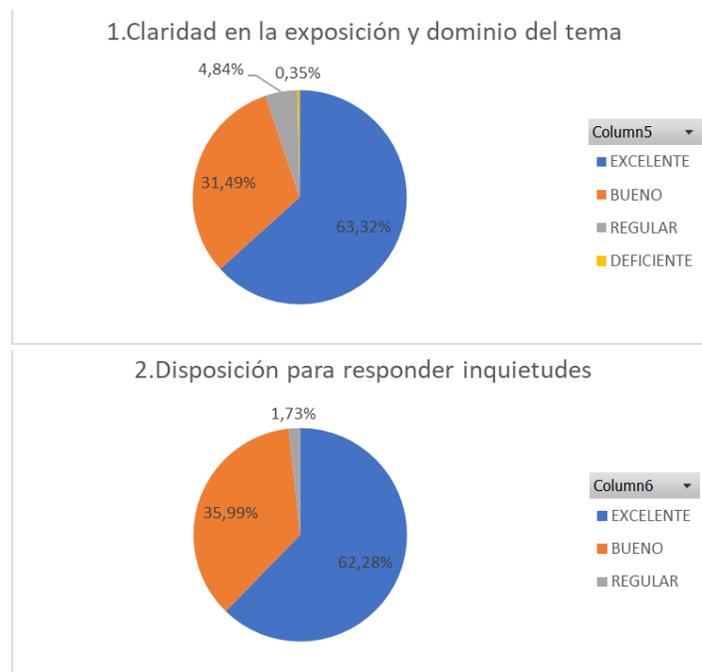
En términos generales el servicio ofrecido en la Feria que se llevó a cabo en Santander de Quilichao, el **63,5%** de la ciudadanía lo calificó como excelente y el **36,5%** restante lo calificó como bueno.

➤ **El Seminario - XIII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano**

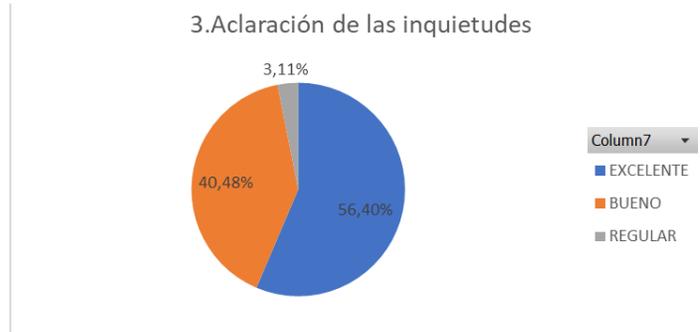
Este se desarrolló entre el 14 y 15 de octubre de 2021, se aplicó la encuesta de satisfacción y los resultados obtenidos de las 172 personas que las respondieron fueron los siguientes:

✓ Con respecto a los ponentes:

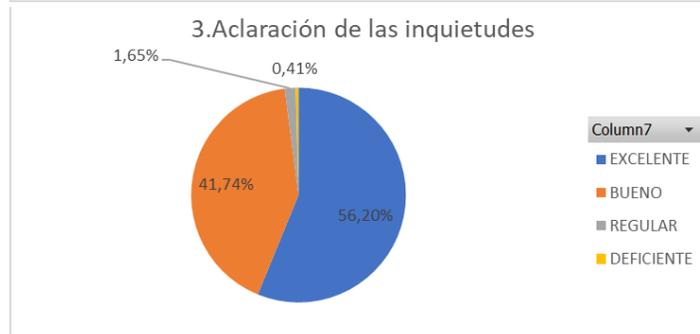
i. Juan Gossáin



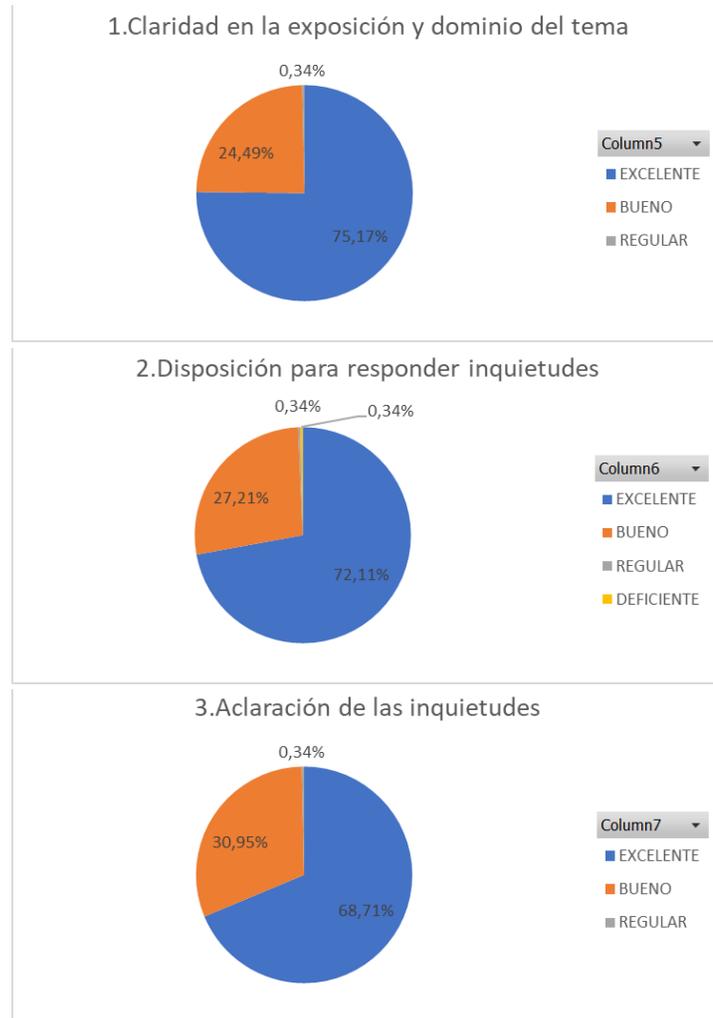
FO- PIN- CODO- 03 Versión 1



ii. Rosember Ariza Santamaria



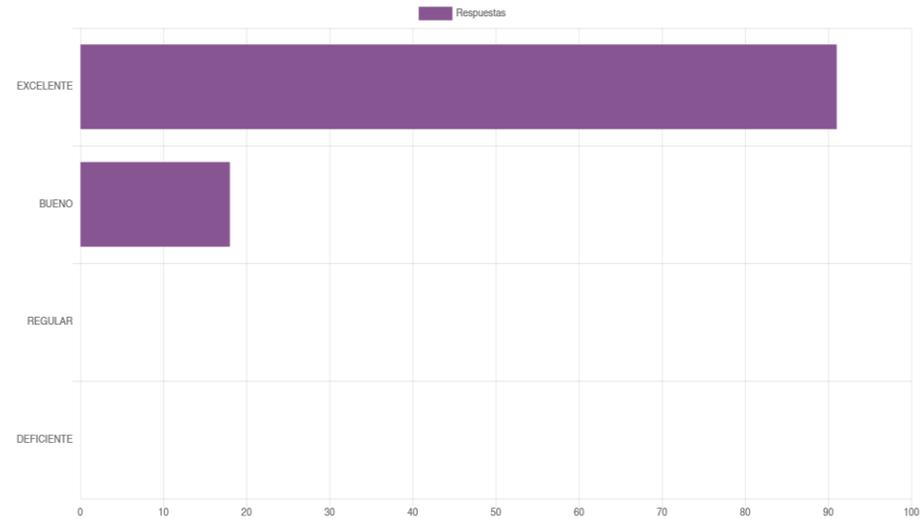
iii. Orlando Meneses



✓ Para la encuesta general del evento se realizaron dos preguntas, en las cuales se logra observar una calificación entre excelente y buena.

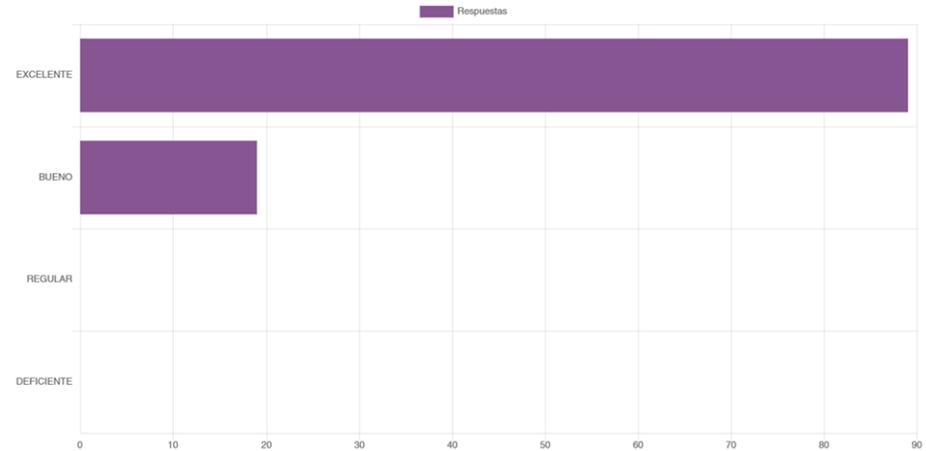
1. Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo laboral y/o profesional como herramienta de mejora:

¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo laboral y/o profesional como herramienta de mejora?



2. El encuentro proporcionó los conocimientos y/o información planteada en los temas propuestos:

¿El encuentro le proporcionó los conocimientos y/o información planteada en los temas propuestos?



6.6. Buzones tecnológicos

Ya que este canal esta enlazado en cada uno de los territorios con los demás canales de atención, no se realiza una medición específica para este elemento.

6.7. Educación informal para los grupos de interés

Producto del convenio interadministrativo 122 de 2020 entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y el Instituto Tecnológico Agrícola (ITA), se desarrolló el curso virtual sobre Sistema del Subsidio Familiar y la participación ciudadana con el objetivo de fortalecer el conocimiento de la ciudadanía y motivar su participación activa en el Sistema.

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

1. Curso virtual - Sistema De Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana.
2. Curso virtual - Superintendencia del Subsidio Familiar.

Los cursos virtuales que actualmente se encuentran disponibles para los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de las Cajas de Compensación Familiar y a RTVC TV que atienden a la ciudadanía son:

3. Conociendo la Cultura Sorda.

La encuesta de satisfacción es diligenciada por las personas que culminan los módulos de capacitación que tenemos a la fecha. Las preguntas y los resultados para el IV trimestre son los siguientes:

1. Curso virtual - Sistema De Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana

- a. En general, cómo califica el curso virtual:

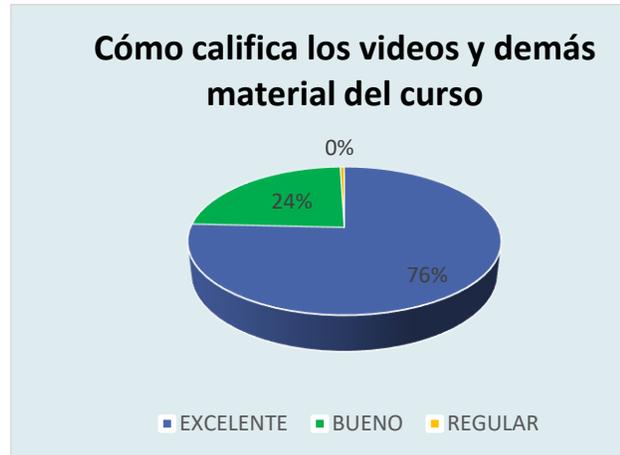
| Etiquetas de fila | En general, cómo califica el curso virtual |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 150 |
| BUENO | 47 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 198 |



El **99%** de los ciudadanos calificaron el curso entre excelente y bueno.

b. Cómo califica los videos y demás material del curso:

| Etiquetas de fila | Cómo califica los videos y demás material del curso |
|----------------------|---|
| EXCELENTE | 150 |
| BUENO | 47 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 198 |



En relación con el material del curso los ciudadanos se mostraron completamente satisfechos con el mismo y en su mayoría lo calificaron como excelente.

c. Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar:

| Etiquetas de fila | Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar |
|----------------------|---|
| EXCELENTE | 143 |
| BUENO | 54 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 198 |



En relación con la utilidad del curso para entender el sistema del subsidio familiar el **99%** de los participantes que lo evaluaron informaron que fue excelente para mejorar su conocimiento y entendimiento al respecto.

d. Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana.

| Etiquetas de fila | Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 142 |
| BUENO | 55 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 198 |

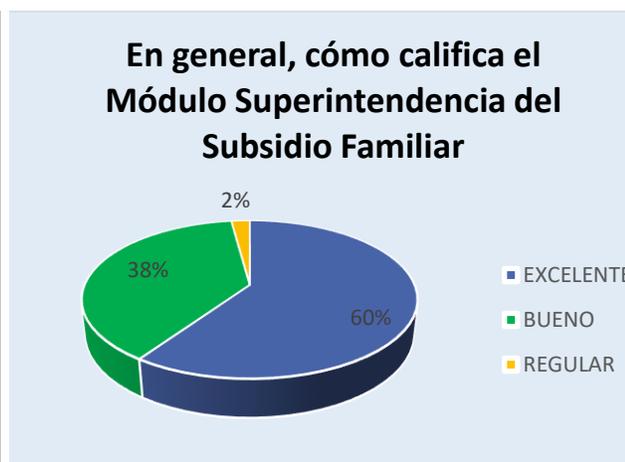


En cuanto a la calificación de la utilidad del curso para entender los mecanismos de participación ciudadana, el **72%** de los participantes que evaluaron refirieron que los contenidos fueron excelentes y un **27%** lo calificó como bueno alcanzando así la satisfacción de la mayoría de los participantes. Aun así, entendemos que este módulo, aunque fue un avance en esta actividad se requiere mayor acompañamiento y práctica para mejorar la aprehensión de estos conceptos.

2. Curso virtual - Superintendencia del Subsidio Familiar

- a. En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar:

| Etiquetas de fila | En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 28 |
| BUENO | 18 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 47 |



El 98% de los ciudadanos calificaron el curso entre excelente y bueno.

b. Cómo califica los videos y demás material del módulo:

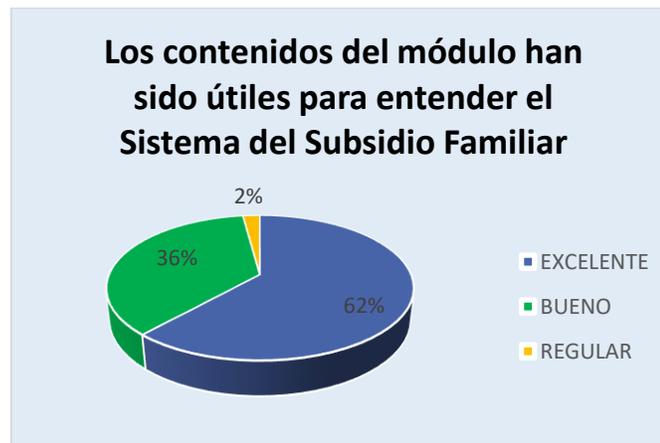
| Etiquetas de fila | Cómo califica los videos y demás material del modulo |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 29 |
| BUENO | 17 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 47 |



En relación con el material del módulo los ciudadanos se mostraron completamente satisfechos con el mismo y en su mayoría lo calificaron como excelente y bueno.

c. Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar:

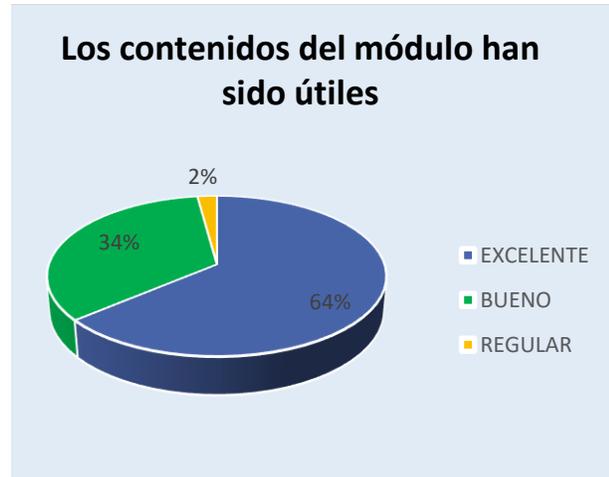
| Etiquetas de fila | Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 29 |
| BUENO | 17 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 47 |



En relación con la utilidad del curso para entender el sistema del subsidio familiar el **98%** de los participantes que lo evaluaron informaron que fue excelente para mejorar su conocimiento y entendimiento al respecto.

d. Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar

| Etiquetas de fila | Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar |
|----------------------|---|
| EXCELENTE | 30 |
| BUENO | 16 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 47 |



3. Conociendo la Cultura Sorda

a. En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda:

| Etiquetas de fila | En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda |
|----------------------|---|
| EXCELENTE | 72 |
| BUENO | 13 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 86 |



El **99%** de los ciudadanos calificaron el taller entre excelente y bueno.

b. Cómo califica el material publicado en el taller:

| Etiquetas de fila | Cómo califica el material publicado en el taller |
|----------------------|--|
| EXCELENTE | 70 |
| BUENO | 15 |
| REGULAR | 1 |
| Total general | 86 |



En relación con el material se mostraron completamente satisfechos con el mismo y en su mayoría lo calificaron como excelente y bueno.

c. Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar:

| Etiquetas de fila | Los contenidos de este taller han sido útiles |
|----------------------|---|
| EXCELENTE | 64 |
| BUENO | 20 |
| REGULAR | 2 |
| Total general | 86 |



En cuanto a la calificación de la utilidad del curso para ejercer las labores dentro del sistema del Subsidio Familiar, el **75%** de los participantes que evaluaron refirieron que los contenidos fueron excelentes y un **23%** lo calificó como bueno alcanzando así la satisfacción de la mayoría de los participantes. Aun así, entendemos que este módulo, aunque fue un avance en esta actividad se requiere

mayor acompañamiento y práctica para mejorar la aprehensión de estos conceptos.

En conclusión, puede identificarse un **98,6%** de satisfacción de la ciudadanía y demás grupos de interés con los contenidos del curso y de manera general con este canal de interacción.

7. Análisis de emociones y sentimientos

La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones realizó durante el I trimestre de 2021 un proceso de minería de opinión al texto de las conversaciones que generan los usuarios en la interacción con el canal del Chat de la Supersubsidio, dicha minería permite medir a través de las emociones y sentimientos lo que los usuarios expresan a través de dicho canal.

“Las emociones son procesos psico-fisiológicos de nuestra conducta que inducen a actuar. Funcionan como si fueran señales o impulsos que nos indican lo que está sucediendo para así poder dar una respuesta que resuelva la situación. Estos estados anímicos implican una gran actividad mental, pero no solo mental sino orgánica y otorgan de velocidad a nuestro pensamiento para adaptarnos al medio ya sea por causas externas o internas. (Tomado de: <https://psicopico.com/la-rueda-las-emociones-robert-plutchik/>).

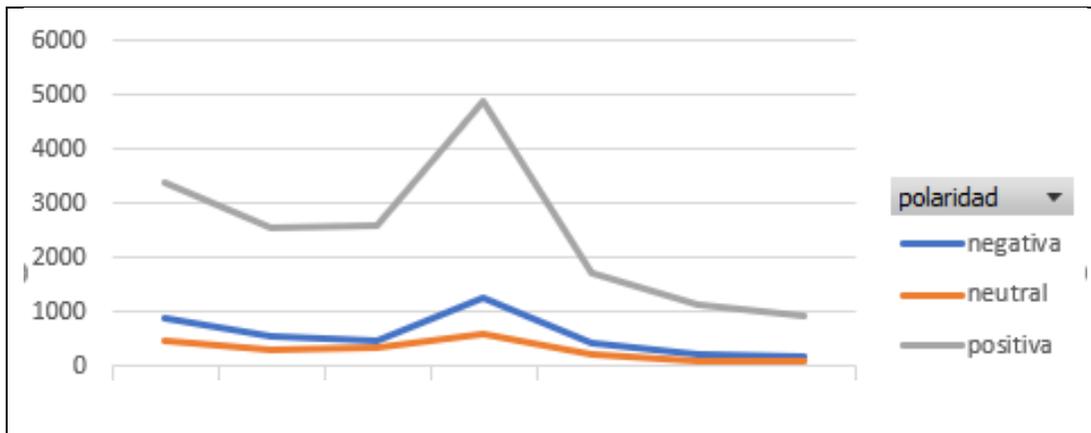
Por lo anterior, para la Superintendencia resulta relevante analizar las emociones que median entre la interacción con nuestros ciudadanos, buscando preservar la confianza en el Sistema del Subsidio Familiar.

Para medir las emociones la Oficina TICS a través de su científico de datos construyó un tablero de control (dashboard) utilizando las ocho emociones básicas planteadas en la teoría de rueda de las emociones de Robert Plutchik

Para explicar gráficamente su propuesta, Plutchik dibujó una rueda de las emociones, la cual consiste en ocho emociones básicas (alegría, confianza, miedo, sorpresa, tristeza, aversión, ira y anticipación), hemos partido de esta teoría para hacer los análisis que se presentarán en este apartado. La rueda de las emociones es la siguiente:

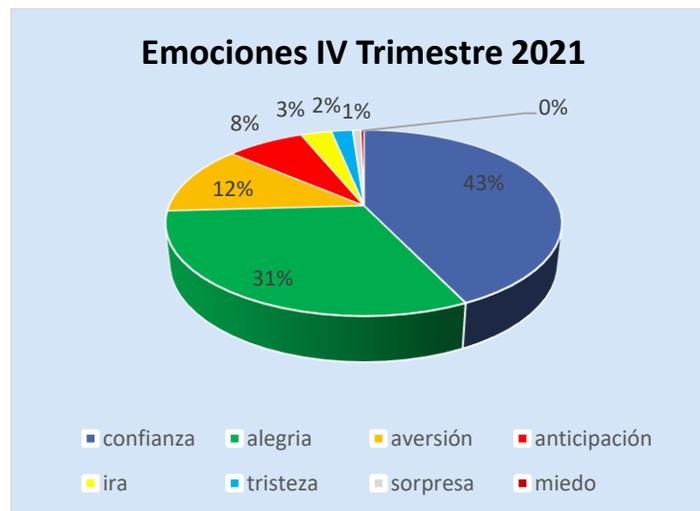
El análisis de estas emociones ha tenido el siguiente comportamiento:

| Etiquetas de fila | alegría | anticipación | aversión | confianza | ira | miedo | sorpresa | tristeza | Total general |
|-------------------|-------------|--------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| | 😊 | ☁️ | 😞 | 👉 | 😡 | 😱 | 😮 | 😞 | |
| Octubre | 754 | 181 | 366 | 925 | 38 | 11 | 21 | 49 | 2345 |
| Noviembre | 455 | 106 | 128 | 636 | 61 | 1 | 12 | 32 | 1431 |
| Diciembre | 342 | 88 | 110 | 568 | 50 | 4 | 7 | 21 | 1190 |
| Total | 1551 | 375 | 604 | 2129 | 149 | 16 | 40 | 102 | 4966 |

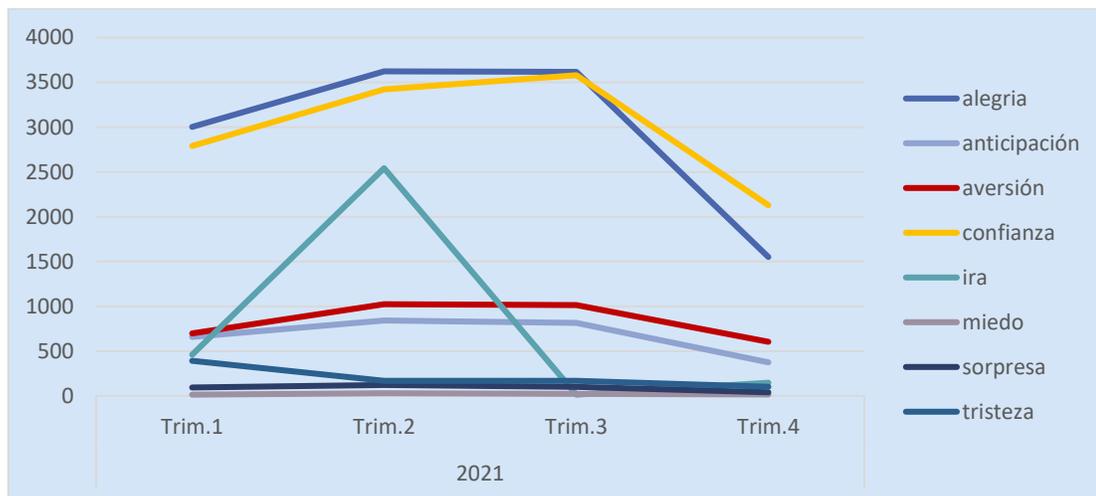


Como se logra observar para el último trimestre del año 2021, las emociones que más sobresalen son de confianza en un **43%** y alegría en **31%**, demostrando así una percepción positiva por parte de la ciudadanía en la interacción con la Superintendencia del Subsidio Familiar.

| Emoción | IV Trimestre |
|--------------|--------------|
| confianza | 2129 |
| alegría | 1551 |
| aversión | 604 |
| anticipación | 375 |
| ira | 149 |
| tristeza | 102 |
| sorpresa | 40 |
| miedo | 16 |



Para el año 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:



La grafica anterior demuestra que el comportamiento del último trimestre de 2021 se ha mantenido a lo largo del año, resaltando emociones de confianza y alegría.

8. Observaciones de satisfacción de los ciudadanos

Para la Oficina de Protección al Usuario es un gusto estar al servicio de los ciudadanos, sus felicitaciones y retroalimentación positiva, es nuestra mayor fuente de motivación, por esta razón agradecemos estos mensajes:

- *“Me gusta la forma en que son atentos, y me agrada tener una respuesta sobre mi queja, simplemente por el tiempo que duró discontinuo el programa de Proyectarte Tics creo que no seguiríamos y me alegra que pueda continuar en el proceso de formación, muy agradecida con su atención, buen día”.*
- *“Gracias a su gestión, la caja de compensación solucionó mi problema casi de inmediato. Estoy muy agradecida con ustedes”.*
- *“Muchas gracias Supersubsidio. Ya me hicieron la devolución del subsidio familiar que me habían robado. Mil gracias por tan excelente labor de proteger al trabajador. GRACIAS”.*
- *Respuesta Rápida y Efectiva*
- *Excelente toda la atención y solución. Muchas gracias*



- *“Felicitaciones a ustedes por colaborar en este proceso. Muchas gracias ya que sin ustedes en muchas ocasiones no nos ponen cuidado. Dios los bendiga gracias”.*
- *“Muchas gracias por su colaboración, sin la intervención de ustedes no hubiera Sido posible por fin afiliar a mi hija, Dios los bendiga”..*
- *“Muchas gracias por el acompañamiento brindado en mi caso ya quedo el tema solucionado por parte de la empresa y la caja de compensación”.*
- *Buenas tardes para desearle bendiciones y agradecerle por la respuesta a la petición que fue exitosa y solucionada*
- *“Una excelente gestión por parte de la Superintendencia, agradeciendo su eficiente respuesta”.*
- *“Excelente servicio y apoyo al ciudadano en el trámite de sus solicitudes”.*
- *“Agradezco la atención prestada en mi solicitud un servicio satisfactorio y un acompañamiento constante en mis dudas excelente servicio”.*
- *“Las respuestas son muy efectivas a través de la Superintendencia. Muchas gracias”.*
- *“Agradezco mucho la gestión de ustedes, pues a la fecha ya me dieron solución en la entidad”.*
- *“Agradezco su colaboración e intervención oportuna. Son excelentes”.*

9. Satisfacción global 2021

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el IV trimestre 2021 para cada uno de los canales de atención en funcionamiento, lo siguiente permitirá evidenciar el porcentaje de participación de la medición de satisfacción por cada canal.

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, sino que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva:

| Consolidado de Encuestas a IV Trimestre 2021 | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|----------------|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------|--------------------|
| Canal | # encuesta I Trimestre | % Satisfacción | # encuesta II Trimestre | % Satisfacción | # encuesta III Trimestre | % Satisfacción | # encuesta IV Trimestre | % Satisfacción | % Participación | Prom. Satisfacción |
| Chat Y teléfono | 359 | 99% | 557 | 96% | 845 | 98% | 768 | 96,40% | 55% | 97% |
| Portal Gtss | NA | NA | 90 | 73,5% | 262 | 78% | 187 | 83,8% | 12% | 78% |
| Eventos | NA | NA | NA | NA | 54 | 100% | 233 | 100% | 6% | 100% |
| Educación Informal | 79 | 100% | 54 | 100% | 686 | 98% | 331 | 98,6% | 25% | 99% |
| Chatbot Lupita | NA | NA | NA | NA | NA | NA | 110 | 97% | 2% | 97% |

Satisfacción Global IV trimestre 2021 = $[(55\% * 96,4) + (12\% * 83,8) + (6\% * 100) + (25\% * 98,6) + (2\% * 97)] = 95.66\%$

Satisfacción Global III trimestre 2021 = $[(59\% * 98) + (12\% * 78) + (2\% * 100) + (27\% * 98)] = 95.64\%$

Satisfacción Global II trimestre 2021 = $[(59\% * 96) + (12\% * 73.5) + (27\% * 100)] = 92.46\%$

Satisfacción Global I semestre 2021 = $[(80\% * 97.5) + (8\% * 73.5) + (12\% * 100)] = 95.88\%$

Satisfacción Global para el 2021 = $(95.66\% + 95.64\% + 92.46\% + 95.88\%) / 4 = 94.91\%$

Es importante resaltar la recuperación de este indicador que en el año 2020 cerro en 78.98%

Cordialmente,

CLAUDIA INES IBÁÑEZ NOCETE

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: ALEX FERNANDO MORALES VARGAS
Supervisor de Operación Supersubsidio- Conalcréditos

Revisó: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ
Profesional Especializado

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