

INFORME DEL RESULTADO
DE LA ENCUESTA DE
PERCEPCIÓN DE
SATISFACCIÓN DE LOS
TRÁMITES Y SERVICIOS DE
LA SSF A LAS CAJAS DE
COMPENSACIÓN FAMILIAR
POR PARTE DE LA OFICINA
DE PROTECCIÓN AL
USUARIO 2023.

Contenido

Introducción	3
Alcance.....	3
Objetivo General.....	4
Objetivo Específicos	4
El Instrumento.....	4
Observaciones de la Recolección	5
Resultado de la Oficina De Protección al usuario	5
Conclusiones	12
Recomendaciones	13

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 vr-1

@Supersubsidio



Introducción

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública, que estableció el deber de medir el desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se realiza anualmente la encuesta de percepción de la satisfacción de los servicios y tramites para las cajas de compensación familiar, El resultado de la percepción de satisfacción de este grupo de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de la Oficina de Protección al Usuario- OPU.

Es para ello que, OPU participó en la planeación, construcción, aplicación y análisis de la información recolectada de acuerdo con las necesidades del área.

La Oficina de Protección al Usuario comparte los resultados de la Encuesta de Satisfacción, proporcionando una visión valiosa sobre las fortalezas del área, así como oportunidades para el crecimiento y la adaptación.

A lo largo de este informe, se analizan los resultados de la encuesta, relacionados con canales de atención, eventos realizados y las comunicaciones emitidas. Se destacarán los aspectos positivos que merecen reconocimiento, y aquellos servicios, y otros procedimientos administrativos -OPAS que requieren una atención especial.

Este análisis nos permitirá trazar un derrotero claro para mejorar la atención a los grupos de valor y garantizar que continuemos cumpliendo con los objetivos que le han sido encomendado por la normatividad vigente a la Oficina de Protección al Usuario.

Alcance

Partiendo desde la planeación de ejercicio, identificando las variables a evaluar, realizando la recolección de información, el análisis de la misma y elaborando el documento final, que recopila el resultado, las conclusiones y observaciones.

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 vr-1

@Supersubsidio



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.

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



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:

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

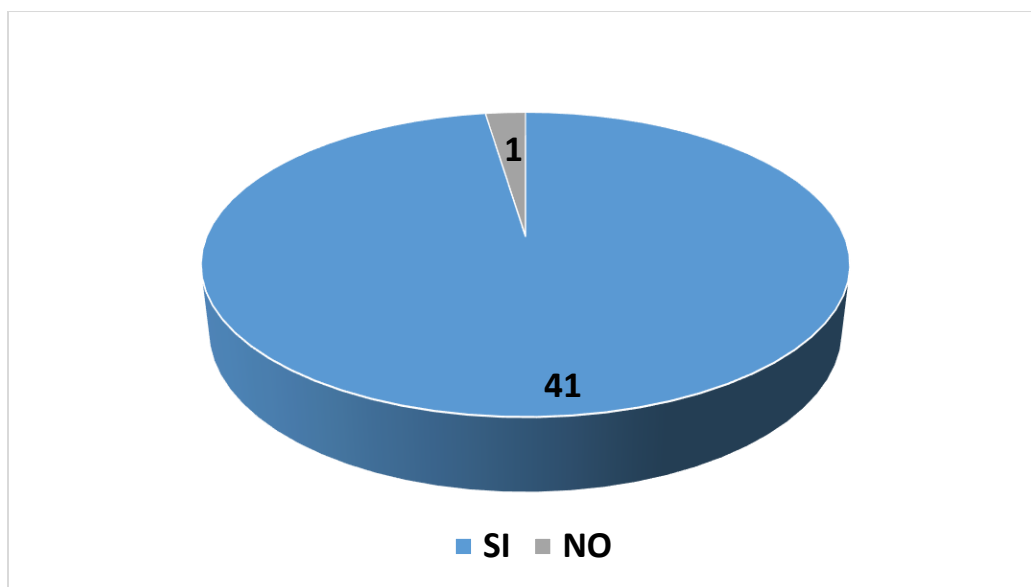
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



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



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 Comfactor, 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 Comfactor, 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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Miércoles, 05 de diciembre de 2023



Doctora
NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe de la Oficina de Protección al Usuario
Superintendencia del Subsidio Familiar
Carrera 68 No. 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7
PBX: (+57) 348 7800
Bogotá - Colombia.

COMFACOR	
Comunicación Departal	
Destinatario (SEF)	OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO
Fecha de emisión	05/12/2023
Destinatario (SEF)	OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO
Remisor	RESPUESTA ENCUESTA DE SATISFACCION
Destinatario (SEF)	NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA - BOGOTA
Remisor	LUIS JUAN ESPINOSA

ASUNTO: RESPUESTA ENCUESTA DE SATISFACCION.

Estimada Doctora:

Recibe un cordial saludo.

Queremos expresar nuestras más sinceras disculpas por la respuesta proporcionada por Comfacor en la reciente encuesta de satisfacción enviada por la SSF, especialmente en relación con la pregunta vinculada a la comunicación y asertividad con la Oficina de Protección al Usuario.

Queremos destacar que la Oficina de Protección al Usuario ha brindado un apoyo constante a nuestra labor, siendo un respaldo invaluable en todas las instancias en las que hemos requerido su colaboración. Hemos experimentado respuestas eficaces, rápidas, y sobre todo, corteses y asertivas por parte de esta dependencia.

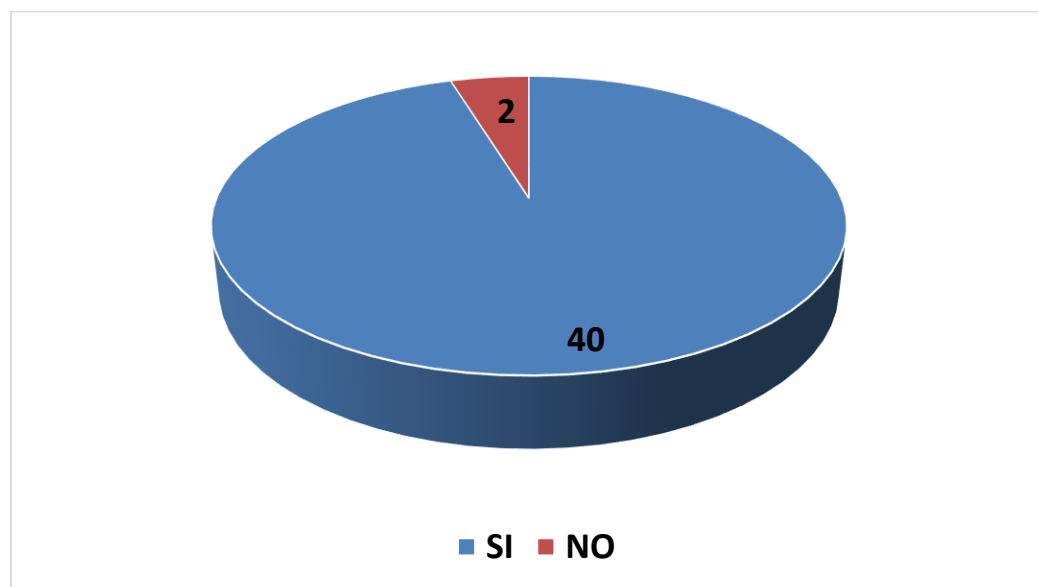
Esperamos seguir contando con su apoyo y subsanar este malentendido y revalorar la destacada labor desempeñada por la Oficina (OPU).

Atentamente,


AMANDA ISABEL CORAL CORDOBA
Director Administrativo



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



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 vr-1
@Supersubsidio



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 errónea (sic) ente, es decir, un requerimiento que es para aportes, lo categorizan como si fuera sobre cuota monetaria”

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?

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

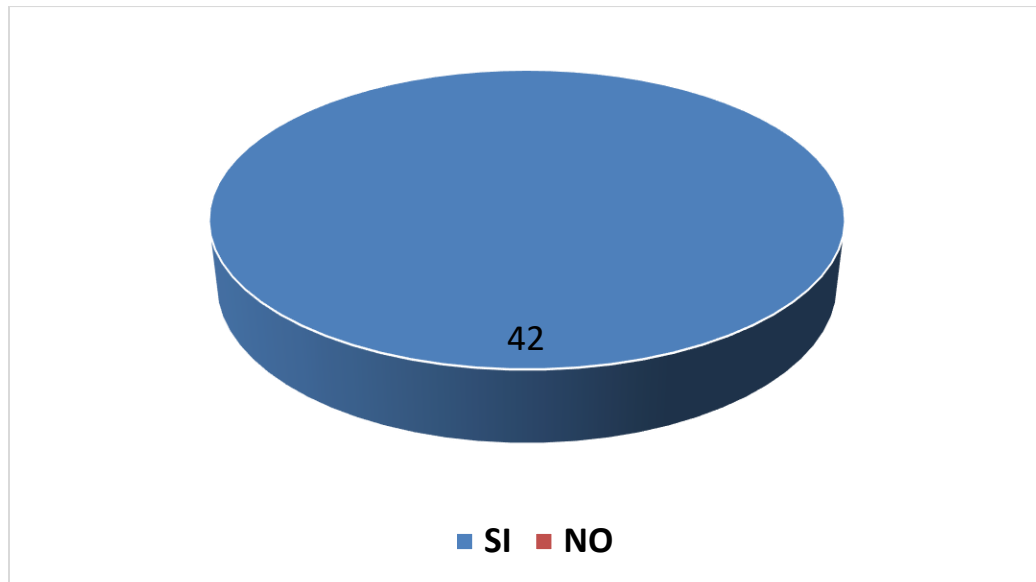
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

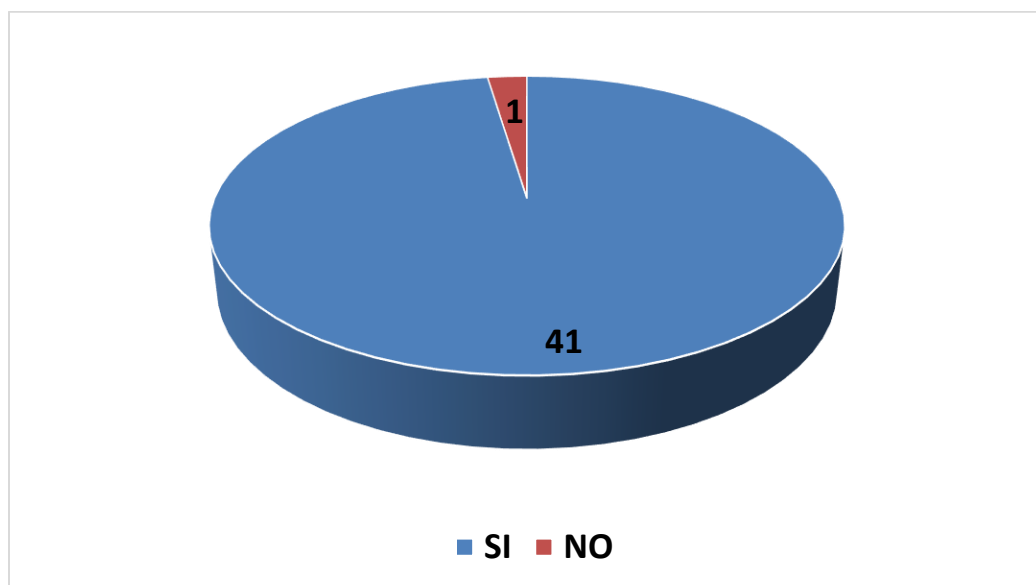
@Supersubsidio





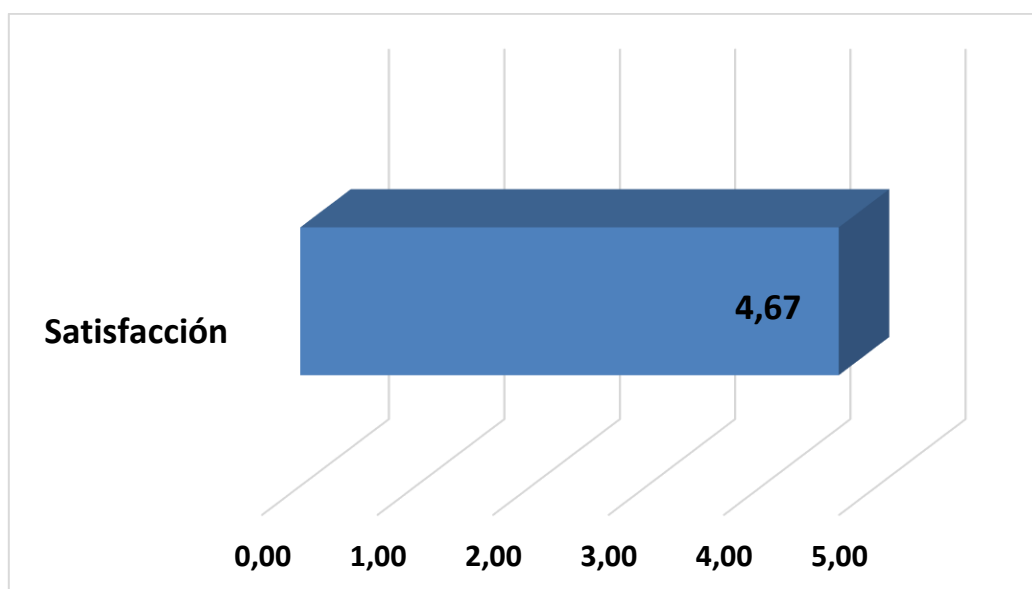
Las 42 cajas de compensación familiar consideran que los temas tratados en los seminarios, capacitaciones o eventos realizados desde la Oficina son pertinentes para el desarrollo de sus actividades en la gestión que realizan en las Corporaciones.

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%.

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

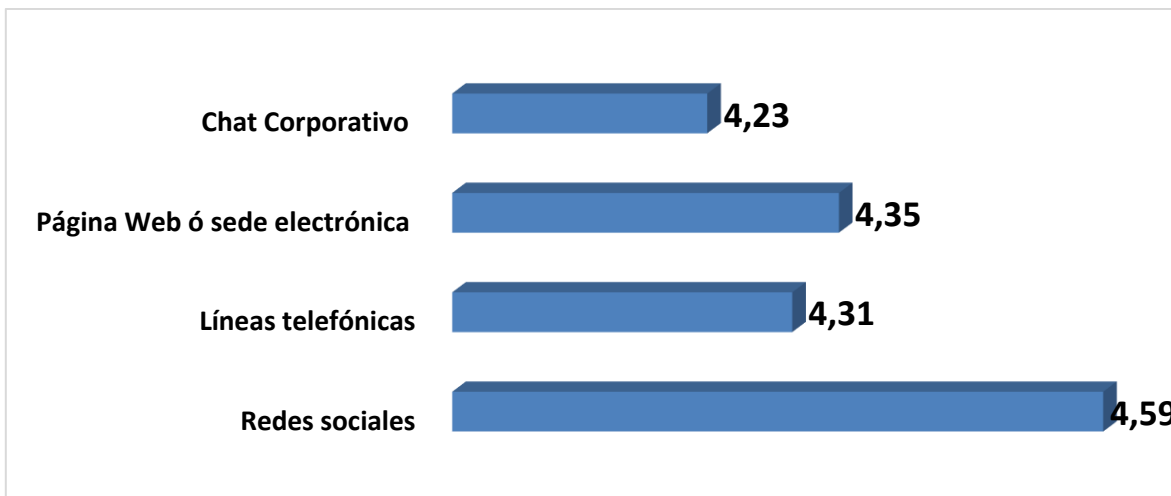
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



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

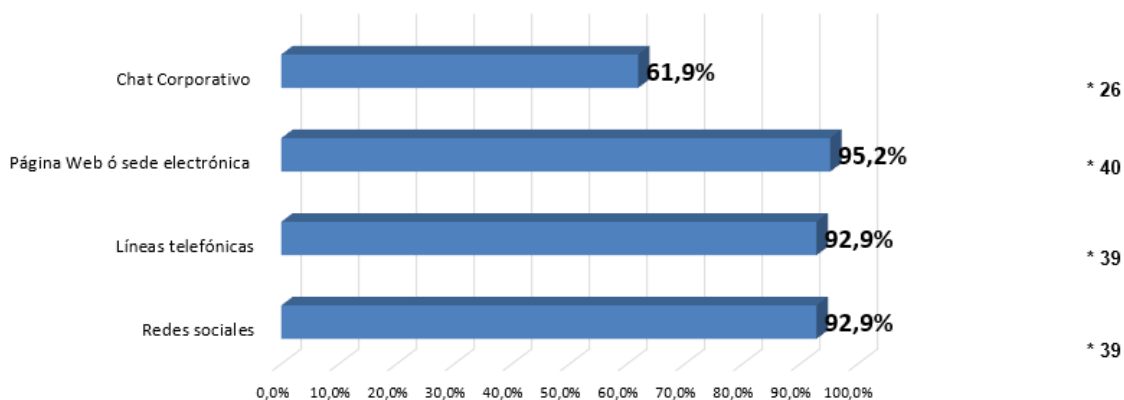


De acuerdo a la pregunta planteada la calificación más alta la reciben las redes sociales, seguida por la página web, mientras el canal con menor calificación es el chat corporativo.

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.

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 lo señalado con las cajas de 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.

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 vr-1

@Supersubsidio



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:
 - 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.

Elaboró: Humberto Serrato Valbuena – Bpm Consulting SAS
Revisó: Luz Martha Rojas Moscoso
Aprobó: Nelly Esperanza Garnica Rivera – Jefe Oficina de Protección al Usuario

