

Informe de Satisfacción de los Canales de Atención

I TRIMESTRE 2024

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



Contenido

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	3
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de Atención	4
	5.1 Atención Personalizada	5
	5.2 Atención Virtual.	7
	5.3 Atención Telefónica	8
	5.4 Atención Chat	9
	5.5 Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:	10
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	12
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	12
	5.8 Buzones Tecnológicos.....	20
	5.9 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube	20
6.	Análisis de Emociones y Sentimientos	20
	6.1 Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales.	22
	6.2 Canal de atención por medio de asistente virtual - Chatbot Lupita.....	29
7.	Satisfacción Global 2024	35

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



1. Objetivo General

Para la Superintendencia de Subsidio Familiar - SSF, es importante trabajar por la calidad de la atención y servicio a la ciudadanía a través de los distintos canales, para la recepción de trámites y emisión de información, cumpliendo con los objetivos institucionales de comunicar, proteger y velar por los derechos de los grupos de valor, dando cumplimiento a ese fin, se busca el mejoramiento en los procesos y la medición de estándares de satisfacción ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, cuya intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad; constituyéndose en un camino que fortalece la participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2024 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se establece llevar un control de satisfacción del servicio que se presta a la ciudadanía por medio de los canales de atención, se relaciona los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **I Trimestre de 2024**.

Objetivo de los instrumentos de medición

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

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

2. Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar

Percepción ciudadana: Se entiende por percepción ciudadana a nivel institucional como el pensamiento colectivo sobre las acciones y gestión de las diferentes entidades gubernamentales respecto a los servicios ofrecidos y calidad en la atención de dichas instituciones.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Métricas de atención y encuestas de satisfacción: Para realizar mediciones y un análisis cuantitativo de las diferentes interacciones con el ciudadano, se deben emplear distintos métodos estadísticos que permitan demostrar los niveles de gestión y asegurar estándares de calidad, definiendo un análisis cualitativo que nos permita identificar la satisfacción del usuario.

Imagen institucional de cara al ciudadano: Para la Superintendencia de subsidio familiar y en especial la oficina OPU es fundamental representar con calidad y buen servicio todas las necesidades de las comunidades a lo largo y ancho del territorio nacional, es por esa razón que se hacen esfuerzos en mejorar la imagen institucional con el fin de garantizar la recordación y representación de los servicios enfocados al bienestar ciudadano a través del subsidio familiar.

Muestra poblacional: Para este informe se considera como muestra a todos los ciudadanos que, durante el II trimestre del año 2023, hicieron uso de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano.

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

3. Definición de las variables a evaluar

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

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

4. Alcance

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

5. Canales de Atención

La Superintendencia del Subsidio familiar pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.
<https://www.ssf.gov.co/web/quest/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>

SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Visita nuestra página web**
www.supersubsidio.gov.co
- Chat**
Chat en línea
Interactúa con un asesor en tiempo real.
Horario:
Lunes a Viernes:
7:00 am a 4:00 pm
Sábados:
de 8:00 am a 12:00 pm
- Lupa teresponde**
Nuestra asistente virtual te responderá 24/7 en la web www.supersubsidio.gov.co
- Correo electrónico**
Escribenos al correo:
ssf@ssf.gov.co
- Atención Telefónica**
Línea Gratuita Nacional:
01 8000 910 110
Bogotá: (601) 348 77 77
(601) 348 - 7800
- Atención Personalizada y Recepción de Correspondencia**
Edificio World Business Port
Cra. 69 # 25B - 44 Piso 4 Bogotá
Horario:
Lunes a Viernes:
7:00 am a 4:00 pm

@supersubsidio

Ilustración 1 Canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

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

5.1 Atención Personalizada

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

Durante el I trimestre de 2024, de los 55 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar solo **51** responden la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado. Arrojo los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?

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

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Meses y Ponderación		Atención en la recepción de la entidad (pisos 3, 4 o 7)		Tiempo de atención	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad
1 de enero al 31 de marzo 2024	Excelente	44	86,3%	34	66,7%
	Bueno	3	5,9%	3	5,9%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	4	7,8%	14	27,5%
	Total	51		51	

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

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad el 86,3% de los encuestados nos dicen que es excelente mientras que el 5,9% restante nos indica que es buena, y el 7,8% faltante no responde a la pregunta.

En cuanto a los tiempos de atención en la recepción de la entidad el 66,7% considera que es excelente mientras que el 5,9% indica que es buena, el 27,5% faltante no responde a la pregunta.

Aun así, los ciudadanos atendidos durante el trimestre tienen una percepción positiva con respecto a la atención y los tiempos en la recepción de la entidad.

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

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

Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de Enero al 31 de Marzo 2024	Excelente	45	88,2%	47	92,2%	46	90,2%	46	90,2%
	Bueno	4	7,8%	2	3,9%	2	3,9%	2	3,9%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	2	3,9%	2	3,9%	3	5,9%	3	5,9%
	Total	51		51		51		51	

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



En la valoración de lenguaje el 88,2% de las personas atendidas personalmente consideran que es excelente mientras que el 7,8% considera que es bueno. el 3,9% faltante no responde a la pregunta.

En la amabilidad el 92,2% responde a la pregunta generada, mientras que el 3,9% considera que es bueno y el 3,9% se abstiene de responder si el funcionario fue amable, al momento de atenderle.

El 90,2% de las personas que fueron atendidas considera que se le da respuesta en la orientación que recibe de manera presencial mientras que el 3,9% considera que es bueno y el 5,9% no responde, esto debido que el funcionario solicito generar la PQRSF para requerirle respuesta a la caja de compensación implicada en el caso.

Solo el 90,2% de los encuestados están satisfechos por el servicio prestado por los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario mientras que el 3,9% considera que se le brinda una buena atención y el 5,9% restante no responde a la pregunta formulada.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
1 de Enero al 31 de Marzo 2024	Calificación	Cantidad	%
	SI	32	75,0%
	NO	7	10,4%
	N/R	12	14,6%
	Total	48	

Tabla 3. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familia. elaboración propia.

Al momento de validar la afiliación de la caja de compensación familiar solo el 75% de los encuestados indica estar afiliado alguna caja de compensación, mientras que el 10,4% no está afiliado, y el 14,6% de las personas atendidas no sabe o no responde la pregunta.

5.2 Atención Virtual.

Con la puesta en marcha del canal virtual “pide una Cita” posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través de este canal, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?
- 2) ¿El funcionario que le atendió fue amable?
- 3) ¿La asesoría brindada respondió a su consulta?



4) ¿Satisfacción en general sobre el servicio recibido?

Para el I trimestre de 2024, se realizaron **14** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 82.4% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Meses y Ponderación	Calificación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de Enero al 31 de Marzo 2024	Excelente	12	89,6%	12	96,5%	12	93,1%	11	93,1%
	Buena	2	10,4%	2	3,5%	2	6,9%	3	6,9%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	14		14		14		14	

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

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención en las tres preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 97,9% de los encuestados calificaron con excelente, 1,6% dieron calificación de buena, mientras que el 0.4% faltante consideran que el servicio es regulares, malas o deficientes, evidenciando que la atención a través del canal telefónico presenta una percepción positiva en la ciudadanía.

5.3 Atención Telefónica

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

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

Para el I trimestre de 2024, se realizaron **745** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 26% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:



Canal Telefónico							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	5 excelente	721	96,78%	735	98,66%	732	98,26%
	4 bueno	19	2,55%	7	0,94%	10	1,34%
	3 regular	2	0,27%	2	0,27%	2	0,27%
	2 malo	1	0,13%	1	0,13%	0	0,00%
	1 deficiente	2	0,27%	0	0,00%	1	0,13%
	Total	745		745		745	

Tabla 5. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención en las tres preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 97,9% de los encuestados calificaron con excelente, 1,6% dieron calificación de buena, mientras que el 0,4% faltante consideran que el servicio es regulares, malas o deficientes, evidenciando que la atención a través del canal telefónico presenta una percepción positiva en la ciudadanía.

5.4 Atención Chat

A través del canal chat el agente pregunta al ciudadano si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

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

Para el I trimestre de 2024, se realizaron **112** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 13% de los chats atendidos, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:



Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
1 de enero al 31 de marzo del 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	5 excelente	101	90,2%	103	92,0%	104	92,9%
	4 bueno	10	8,9%	8	7,1%	8	7,1%
	3 regular	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%
	2 malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	1 deficiente	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	112			112		112

Tabla 6. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familia, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que en promedio el 91,7% de los encuestados calificaron con excelente, el 7,7% dieron calificación de buena, y el 0,6% dieron calificación regular o mala en este trimestre no se recibieron calificaciones deficientes, por lo tanto, evidenciando que la atención a través del chat presenta una percepción positiva en la ciudadanía.

5.5 Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía un enlace de la encuesta de satisfacción al correo electrónico del peticionario, en caso de considerarla pertinente, el ciudadano la diligencia y la reenvía, las preguntas de esta encuesta son las siguientes:

1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el I trimestre del 2024, se remitieron un total de **2215 solicitudes** de evaluación a través del aplicativo corporativo E-signa, dirigidas a los correos registrados por la ciudadanía, del total enviado, únicamente se diligenciaron el **257** de las encuestas de manera óptima por parte de los peticionarios que realizaron alguna solicitud durante este periodo; este porcentaje corresponde a **11,6% ciudadanos** que brindaron su opinión a la encuesta.

Para el I trimestre del año 2024, los resultados fueron los siguientes:

Meses y Ponderación		¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?		¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?		Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero al 31 de marzo 2024	Calificación						
	Excelente	105	40,9%	117	45,5%	99	38,5%
	Bueno	101	39,3%	75	29,2%	63	24,5%
	Regular	26	10,1%	35	13,6%	42	16,3%
	Malo	25	9,7%	28	10,9%	50	19,5%
	No responde	0	0,0%	2	0,8%	3	1,2%
Total		257		257		257	

Tabla 7 Resultado calificación PQRSF en la plataforma E-signa, elaboración propia, fuente E-signa.

En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo E-signa representa en promedio para este trimestre un **41,6%** de satisfacción Excelente y en un **31,0%** Buena.

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

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



Por otra parte, continúan llegando la respuesta a los ciudadanos como correos spam y a pesar de los avisos y de la información en los canales, los ciudadanos aún informan que no pueden visualizar sus respuestas, sin embargo, para se debe ejecutar un plan de acción, para confirmar recepción de la respuesta, así mismo poder tener una nueva calificación y que el ciudadano quede conforme con la respuesta emitida.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el I trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario no participó en ferias; en cuanto a los eventos virtuales realizados como foro y Facebook live no se realizó encuesta de satisfacción.

5.7 Educación informal para los grupos de interés

[Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana](#)

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

1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

Las preguntas realizadas a la ciudadanía en la encuesta de satisfacción de los cursos son:

- 1) En general, ¿cómo califica el Módulo?
- 2) ¿Cómo califica los videos y demás material del módulo?
- 3) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar?
- 4) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Para el I trimestre de 2024 se recibieron 223 encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas por curso así:



Cajas de Compensación Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	30	79%	28	74%	28	74%
	Bueno	7	18%	10	26%	10	26%
	Regular	1	3%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	38	20%	38	100%	0	100%

Tabla 8 Resultado calificación curso virtual modulo caja de compensación familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Conociendo la Cultura Sorda							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de marzo de 2021	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	13	81%	12	75%	12	75%
	Bueno	3	19%	4	25%	4	25%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	16	100%	16	100%	16	100%

Tabla 9 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



El Subsidio Familiar							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el curso virtual sobre EL SUBSIDIO FAMILIAR		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de abril de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	23	66%	25	71%	26	74%
	Bueno	12	34%	10	29%	9	26%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	35	100%	35	100%	35	100%

Tabla 10 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Taller Habilidades Comunicativas Lengua de Señas Colombiana		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de abril de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	11	79%	11	79%	11	79%
	Bueno	3	21%	3	21%	3	21%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%

Tabla 11 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



Participación Ciudadana							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el curso virtual de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	20	83%	18	75%	19	79%
	Bueno	4	17%	6	25%	5	21%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	24	100%	24	100%	24	100%

Tabla 12 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema Subsidio Familiar							
Meses y ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Sistema del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	34	67%	38	75%	38	75%
	Bueno	17	33%	13	25%	13	25%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	51	100%	51	100%	51	100%

Tabla 13 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.



Subsidio Familiar Vivienda							
Meses y ponderación	En general, cómo califica el Módulo Subsidio Familiar de Vivienda			Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el Subsidio Familiar de Vivienda	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Excelente	16	76%	17	81%	16	76%
	Bueno	5	24%	4	19%	4	19%
	Regular	0	0%	0	0%	1	5%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	21	100%	21	100%	21	100%

Tabla 14 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Superintendencia del Subsidio Familiar							
Meses y ponderación	En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar			Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 de enero a 31 de marzo de 2024	Excelente	17	71%	16	67%	17	71%
	Bueno	7	29%	8	33%	7	29%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	24	100%	24	100%	24	100%

Tabla 15 Resultado calificación curso virtual modulo conociendo cultura sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Visitas a empresas “Educación informal”

En cuanto a la educación informal realizada de manera presencial a través de las visitas a empresas en diferentes departamentos del país, se realizan dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y una para las empresas.

Para el primer trimestre de 2024 se programó visita a los departamentos de Cundinamarca, Tolima y Quindío; en coordinación con las cajas de compensación familiar de cada departamento se realizaron visitas de Educación Informal en sus capitales y algunos de sus municipios informando a **1220** trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar.



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

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

Esta encuesta se realizó a 121 trabajadores y las preguntas fueron:

- 1) El lenguaje usado transmitió de manera clara y simple la información
- 2) Los facilitadores fueron amables
- 3) Los facilitadores tenían dominio del tema
- 4) Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes

Arrojando los siguientes resultados:

TRABAJADORES									
Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información		Los facilitadores fueron amables		Los facilitadores tenían dominio del tema		Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de enero al 31 de marzo de 2024	Excelente	99	81,82%	101	83,47%	113	93,39%	113	93,39%
	Buena	22	18,18%	20	16,53%	8	6,61%	8	6,61%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Mala	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	121		121		121		121	

Tabla 16 Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal I Trimestre 2024, elaboración propia.

El 81,8% de los encuestados considera que el lenguaje empleado por los facilitadores es claro y simple, el 18,2% considera que es buena lo que nos indica que la transferencia de conocimiento sea efectiva.

Se obtiene como resultado que los facilitadores son amables al momento de impartir la charla, viéndose representado en 83,4%, que corresponde a excelente y el 16,5% es buena, lo que indica que los facilitadores fueron amables en la actividad.

En cuanto al dominio del tema por parte del facilitador el 93,3% de los trabajadores consideran que, sí se tenía dominio, y, con respecto a la disposición para responder preguntas se identifica el mismo porcentaje de satisfacción del ítem anterior.



En la encuesta predominaron comentarios de los trabajadores como:

- *Felicitaciones.*
- *La dinámica fue muy activa clara la charla y nos brindaron la información necesaria.*
- *Excelente intervención.*
- *Es muy importante este tipo de acompañamientos, se despejan dudas y se comentan todas las inquietudes.*
- *Muy buena información.*
- *La forma lúdica y dinámica de enseñanza facilita el aprendizaje sobre el tema expuesto.*
- *Los facilitadores tienen excelente disposición.*
- *Me gusto la información porque fue clara y concisa.*
- *Gracias por enterarnos de todos los beneficios que tenemos.*
- *Muy interesante la charla.*
- *Gracias por el tiempo para darnos a conocer información que desconocíamos.*
- *Acompañamiento más seguido para estar actualizando información.*

Como conclusión durante la actividad se evidenció que se ha disminuido la abstinencia al responder la encuesta, obteniendo resultados en su mayoría excelentes, sin embargo, se visualiza como oportunidad de mejora utilizar otros mecanismos, para que sea más fácil de comprender y resolver.

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

Esta encuesta se realizó a 25 empresas y las preguntas fueron:

- 1) Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar
- 2) Si la respuesta anterior fue negativa, Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad.
- 3) La duración de la actividad de educación informal fue apropiada.
- 4) En general que tan satisfecho se encuentra con la actividad de educación informal (Responde siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho)

Arrojando los siguientes resultados:

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Empresas							
Meses y Ponderación		Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar		Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad		La duración de la actividad de educación informal fue apropiada	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
1 de enero al 31 de marzo de 2024	SI	11	44,0%	25	100,0%	23	92,0%
	NO	14	56,0%	0	0,0%	0	0,0%
	NR	0	0,0%	0	0,0%	2	8,0%
	Total	25		25		25	

Tabla 17 Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal I Trimestre 2024, elaboración propia.

En cuanto a la primera pregunta, se identifica que es equilibrada la respuesta, identificando 11 respuestas afirmando conocer la Supersubsidio y 14 que no.

De otra parte, el total de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente.

En lo que concierne al tiempo de duración de la actividad de educación informal, el 92,0% de las empresas considera que este fue apropiado.

En la satisfacción general, se obtiene una calificación del 4,76 de las empresas que se encuentran satisfechas con la actividad de educación informal que proporciona la Oficina de Protección al Usuario.

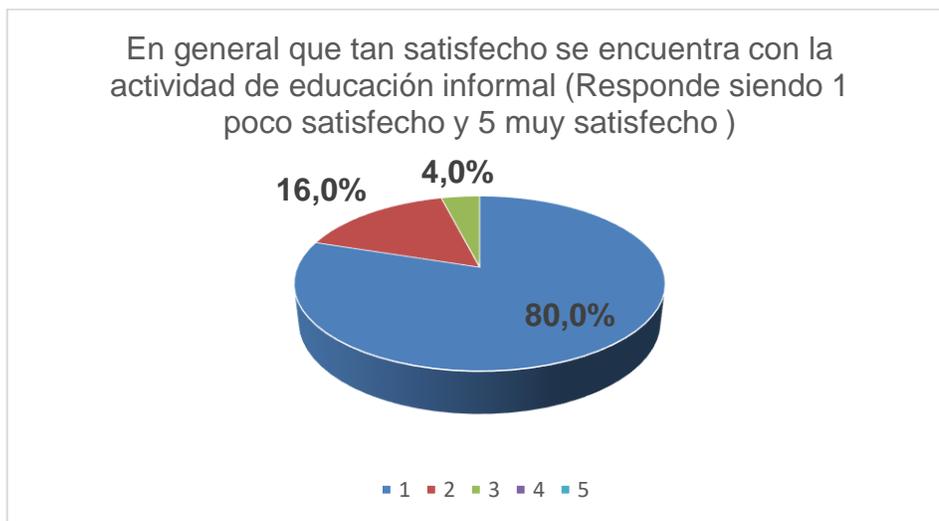


Gráfico 1 Satisfacción general de las empresas en cuanto a las visitas Educación Informal III Trimestre 2023, elaboración propia.



Para esta encuesta, los empleadores realizaron comentarios como:

- *Muy interesante conocer estas capacitaciones.*
- *Chévere conocer y que nos conozcan para entablar una relación más estrecha.*
- *Es importante que por parte de la caja de compensación se presenten estas charlas informativas de beneficiosa los aportantes a caja de compensación.*
- *La información fue lo suficientemente clara para todos nosotros los colaboradores.*
- *Me parece muy interesante estas visitas y las capacitaciones ya que aclaran dudas en los trabajadores*
- *Visitas más frecuentes.*
- *Importante charla para conocer los servicios de la caja y la Supersubsidio el tema es importante tanto como los contratistas como los de planta.*
- *Estas visitas son necesarias más seguido para informar de las actividades de bienestar para las empresas, muy buena presentación y excelente presentación de la Supersubsidio.*
- *Fue una visita muy necesaria hay personal que desconoce la información y estas actividades son muy importantes*
- *Dar gracias por tener claridad al explicar los temas, fue satisfactorio cada tema y quedo claro.*

5.8 Buzones Tecnológicos

Para el I trimestre del 2024 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos, a pesar de que 9 de 10 ya están en funcionamiento, estos no contemplan algún instrumento de medición con relación a la satisfacción.

5.9 Redes Sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube

Durante el I trimestre de 2024 no hay información suficiente para realizar el análisis de las encuestas que los ciudadanos han realizado a través de las redes sociales dispuestas por la Superintendencia de cara al ciudadano, (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube).

6. Análisis de Emociones y Sentimientos

La Oficina de Protección al Ciudadano de manera concurrente adelanta análisis sobre las interacciones de los ciudadanos que acuden a la Superintendencia del Subsidio Familiar en busca de información, asesoramiento y gestión relacionados a inquietudes y solicitudes sobre el sistema del subsidio familiar, sus beneficios y servicios en pro de contribuir a resolver las necesidades de la comunidad y sus trabajadores, garantizando el bienestar de las familias.

En este sentido, se realizan actividades de análisis de datos que aportan un valor significativo para identificar y analizar dichas interacciones. Esto se logra midiendo el uso y la efectividad de los canales de comunicación disponibles, como el chatbot Lupita y el chat convencional. Es crucial comprender cómo los ciudadanos se expresan por escrito a través de estos chats, ya que esta información se convierte en una valiosa fuente de datos que nos permite identificar necesidades de información, inquietudes generales sobre el sistema de subsidio familiar, quejas y reclamos dirigidos a las cajas de compensación, así como evaluar la calidad de los servicios

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



y la adecuación de las respuestas a las solicitudes. Todo esto se traduce en la satisfacción de los ciudadanos, a través del análisis de los sentimientos y opiniones expresados.

Con esta iniciativa, buscamos mejorar constantemente la calidad de la atención, asegurando respuestas oportunas y adecuadas a las necesidades de los ciudadanos. Además, nos enfocamos en fortalecer la comunicación bidireccional y en establecer una conexión más efectiva con la ciudadanía, siempre orientados a garantizar su satisfacción y bienestar.

En este análisis de sentimientos, se aplican técnicas de Inteligencia Artificial (IA) que permiten realizar predicciones sobre los sentimientos humanos mediante el uso de patrones. Estas técnicas se basan en el apoyo metodológico de algoritmos de Machine Learning (ML) y modelos de procesamiento de lenguaje natural (NLP), los cuales permiten comprender y analizar el lenguaje humano. En este contexto, se utiliza la teoría de la Rueda de Emociones de Robert Plutchik, la cual identifica 8 emociones básicas, como alegría, confianza, temor, sorpresa, tristeza, aversión, enojo, curiosidad, desilusión y anticipación. La aplicación de la teoría de la Rueda de Emociones permite categorizar y etiquetar las emociones presentes en los textos analizados.

Además, se incorporan conceptos que combinan modelos de clasificación y etiquetado de emociones, como la teoría de Evaluación Afectiva (AVT). Esta teoría sostiene que las emociones son el resultado de la mezcla de relevancia y expectativas. Al considerar la AVT en el análisis de sentimientos, se enriquece la comprensión de las emociones expresadas en los textos.

En la práctica, estas técnicas y teorías mejoran la precisión y la capacidad de comprensión de los sentimientos en diferentes tipos de datos, para este caso en concreto los mensajes expresados en las sesiones de chat con la Supersubsidio.

Es importante destacar que el uso de estas técnicas y teorías en el análisis de sentimientos está respaldado por investigaciones y estudios específicos en el campo de la IA y la psicología emocional.

Referencias: <https://psicopico.com/la-rueda-las-emociones-robert-plutchik/>) y <https://studylib.es/doc/7235644/%C2%BFqu%C3%A9-son-las-emociones%3F-%C2%BFy-c%C3%B3mo-pueden-ser-medidas%3F>)

Para el 1er trimestre de 2024, periodo comprendido entre enero 1 y 31 de marzo de 2024, se analizaron los 6.935 mensajes ciudadanos en 859 chats atendidos en el canal corporativo con atención personalizada y **4.198** mensajes en el ChatBot Lupita representando **1.835** sesiones, con un total de **11.133** mensajes ciudadanas y **2.693** conversaciones a través de los canales SuperSubsidio con servicio chat.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



6.1 Chat convencional con atención personalizada a través de asesores profesionales.

Horario de atención: lunes a viernes 7 a.m. hasta 4 p.m. – Sábado de 8 a.m. hasta 12 m.

Valores generales	Enero	Febrero	Marzo
Máximo en un hilo	34 mensajes	27 mensajes	36 mensajes
Mínimo en un hilo	1 mensaje	1 mensaje	1 mensaje
Promedio mensajes x sesión de chat	4	9.15	4.34

Tabla 18 Cantidad de mensajes en un mismo hilo de conversación por mes – Canal chat con asesor (persona), elaboración propia.

Mes	Conversaciones o sesiones de chat Iniciados por ciudadano	Mensajes escritos por los ciudadanos
Enero	308	2.362
Febrero	320	2.611
Marzo	231	1.962
Total	859	6.935

Tabla 19 Total Interacciones Canal Chat con asesor (persona) 1er Trimestre de 2024, elaboración propia.

Con esta cantidad de mensajes y conversaciones se realizó un procesamiento de la información utilizando algoritmos de clasificación y predicción, que luego de hacer su respectivo entrenamiento e implementación arrojaron los siguientes resultados:

Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 1er Trimestre 2024				
Tipo Sentimiento	Enero	Febrero	Marzo	%
Positivas	1.320	1.526	1.093	57%
Negativas	280	316	233	12%
Neutras	762	769	636	31%
Total	2.362	2.611	1.962	100%

Tabla 20. Medición polaridad de los sentimientos registrados bajo la interacción con el canal de chat convencional con atención personalizada de asesor 1er Trimestre 2024, elaboración propia.

Ver gráficas de comportamiento trimestre (enero a marzo 2024):

- Seguimiento mes a mes sobre el comportamiento de cada polaridad (positivo, negativo y neutral)
- % total del trimestre en polaridad de mensajes e interacciones recibidas.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



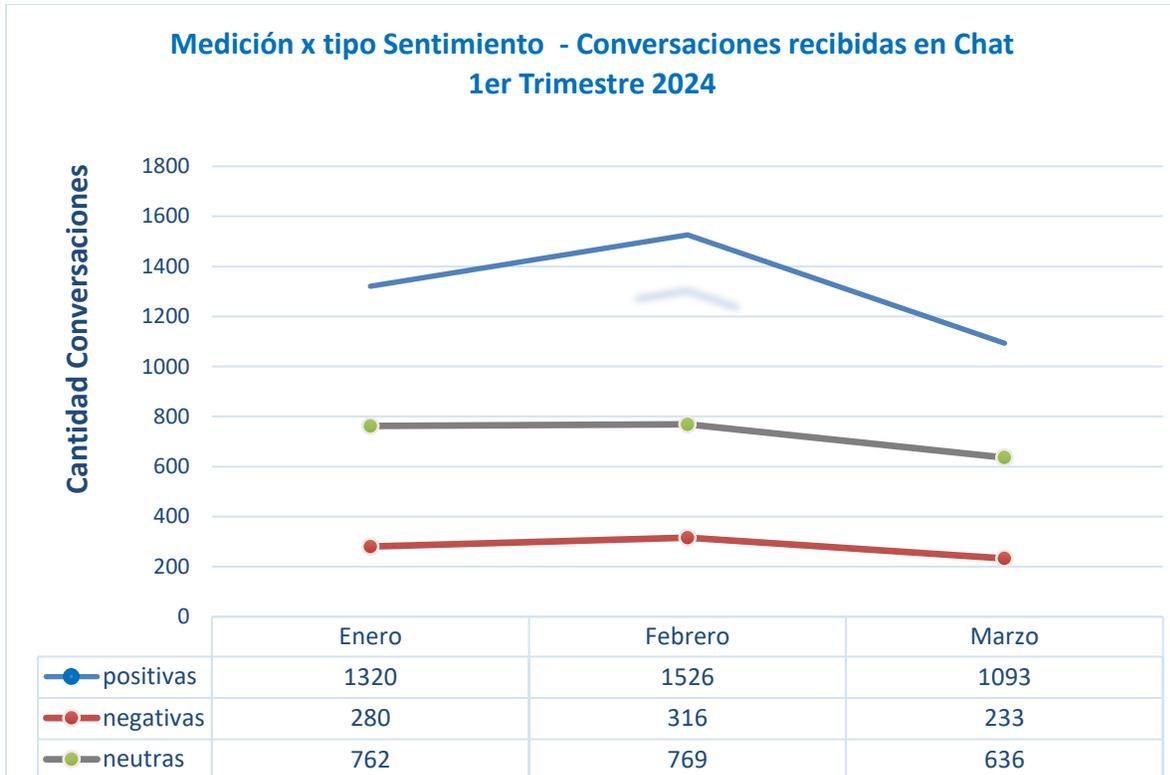


Gráfico 2. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en chat con atención de asesor - 1er Trimestre 2024. elaboración propia.

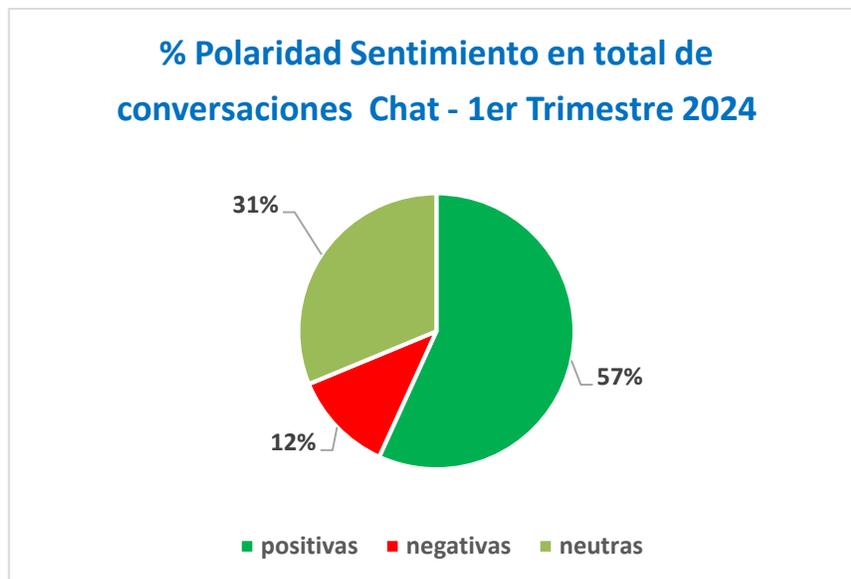


Gráfico 3. % polaridad sentimientos en conversaciones mediante chat conversacional con asesor OPU. elaboración propia.



Basado en los datos proporcionados por las tablas y gráficas anteriores, se destaca un aumento significativo en las interacciones y comunicaciones por parte de los ciudadanos durante todo el trimestre. Este comportamiento es el resultado de una creciente demanda de información por parte de la comunidad, además de los cambios que se han realizado al portal de la entidad, reflejando más tráfico a través de la página web (<https://ssf.gov.co>). Para el primer trimestre de 2024.

Este incremento se debe en gran medida a que el canal ChatBot no tuvo funcionamiento y los usuarios recurrentes de ese canal tuvieron como alternativa el chat con asesor, mejorando la calidad de la comunicación y generando un acercamiento al ciudadano en mayor medida.

Cabe destacar que los tiempos de espera se han minimizado en un 23.5%, generando una sensación de agilidad y mejora en la calidad y la satisfacción de los ciudadanos que usan el chat. Esto significa que la atención personalizada brindada por la oficina de Protección al Usuario ha desarrollado un trabajo constante en el mejoramiento de la experiencia y el servicio, como resultado se refleja un 56.8% de polaridad positiva en contraste con un 12% de negatividad.

Durante la atención personalizada, los agentes de servicio tienen un manejo del lenguaje claro e inclusivo, fomentando una mejor comprensión bidireccional. El trato cordial y amable, así como el uso de una comunicación asertiva y protocolos de atención neutrales, garantizan una atención de calidad. Por esta razón, el porcentaje de mensajes neutrales (31% de las interacciones) por parte de los ciudadanos está vinculado a las conversaciones dirigidas por los agentes de servicio, las cuales se enfocan en la recepción y escucha activa de los temas a tratar en la llamada, del perfilamiento de los requerimientos del ciudadano y el entendimiento de las solicitudes, enfocados a mejorar la experiencia.

En este análisis el objetivo es clasificar las emociones, para ello se utiliza como instrumento de medición la identificación de las emociones primarias según la rueda de plutchick, donde se dividen de la siguiente manera: alegría, confianza, miedo, sorpresa, tristeza, aversión, enojo y anticipación. Estas emociones son segmentadas según su polaridad positiva o negativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se trabajó con un lexicón de más de 15 términos que nos permiten conocer las intenciones y la clasificación de las emociones, este proceso se desarrolla través de técnicas de análisis de datos e IA (inteligencia artificial), los mensajes ciudadanos sean asociados a una emoción básica y posteriormente se hacen algunas predicciones que califican y categorizan mediante la implementación procesamiento de lenguaje natural (NLP) arrojando los siguientes resultados:

Ver gráfica: clasificación de emociones para chat convencional



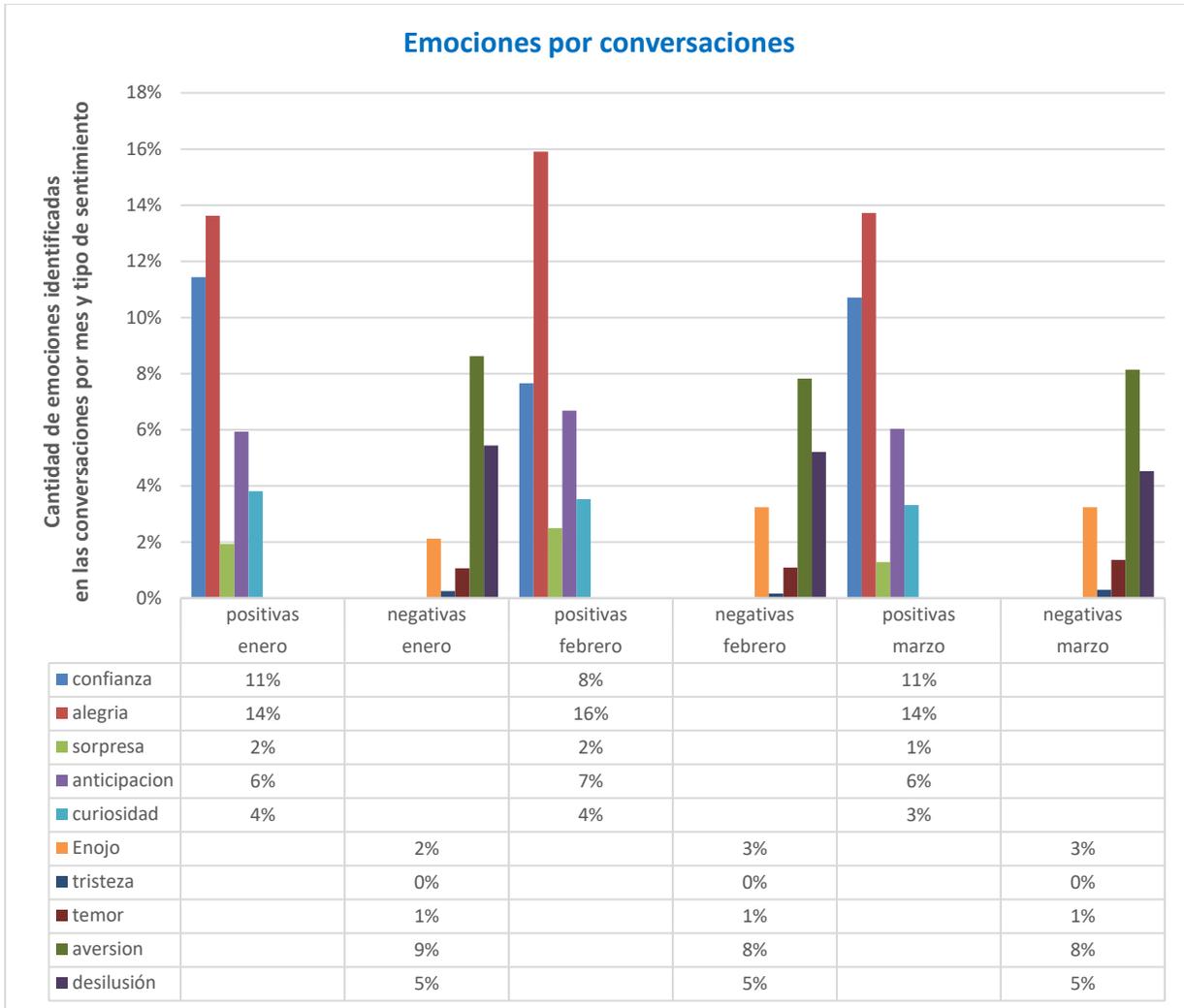


Gráfico 4. Emociones por conversaciones 1er Trimestre 2024 - Canal Chat de atención personalizada con asesor OPU, elaboración propia.

Las emociones más destacables a nivel positivo son la confianza y la alegría, teniendo un pico en el mes de septiembre, que duplica y/o triplica las sensaciones de otros meses bajo estos mismos sentimientos ciudadano, esto se debe a que la atención personalizada en chat, genero mucha más confianza y alegría porque las solicitudes son comprendidas por un humano que le puede guiar y ayudar. Por otro lado, en la polaridad negativa los sentimientos y/o emociones más calificadas fueron la aversión y el enojo, estas emociones siempre han estado asociadas a las quejas, reclamos o situaciones de incomodidad que expresan los usuarios sobre las CCF (Cajas de compensación familiar), los valores representativos para estos sentimientos son menores que los manifestados en la polaridad positiva, siendo congruentes con la información del **24% en polaridad negativa** y **48% en polaridad positiva**, no obstante, es claro que entre más existan nuevas interacciones con los ciudadanos, el atender más casos puede producir nuevos comportamientos ciudadanos y sensaciones diferentes, que afectan nuestras ponderaciones.



Debido a que todos los contactos ciudadanos pueden manifestar diferentes emociones a las principales de Plutchik se dejó un apartado donde se tienen clasificadas algunas otras emociones como el agradecimiento, el agrado, el interés, el cariño y la dicha (otras polaridades positivas). Mientras que por el lado de la polaridad negativa también se pueden asociar otras emociones tales como: pesar, ansiedad, angustia, rabia y melancolía. Esto cambia un poco el panorama general, evidenciando que el tipo de emociones positivas al tratarse de un servicio Las emociones más destacables a nivel positivo son la confianza, la alegría y la anticipación, con un comportamiento muy parecido durante el periodo evaluado. Por otro lado, en la polaridad negativa los sentimientos y/o emociones más calificadas fueron la aversión y temor, sin embargo cabe destacar que para el mes de octubre se encontró un gran incremento en la sensación de tristeza, posiblemente por situaciones de incomodidad ante casos muy puntuales que expresan los usuarios sobre las CCF (Cajas de compensación familiar), los valores representativos para estos sentimientos son menores que los manifestados en la polaridad positiva, siendo congruentes con la información del 12% en polaridad negativa y 57% en polaridad positiva, no obstante, si se compara con el trimestre anterior las sensaciones positivas se aumentaron en un 10% y se disminuyó la polaridad neutral conservando el comportamiento del chat y el uso del lenguaje claro por parte de los agentes de servicio.

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



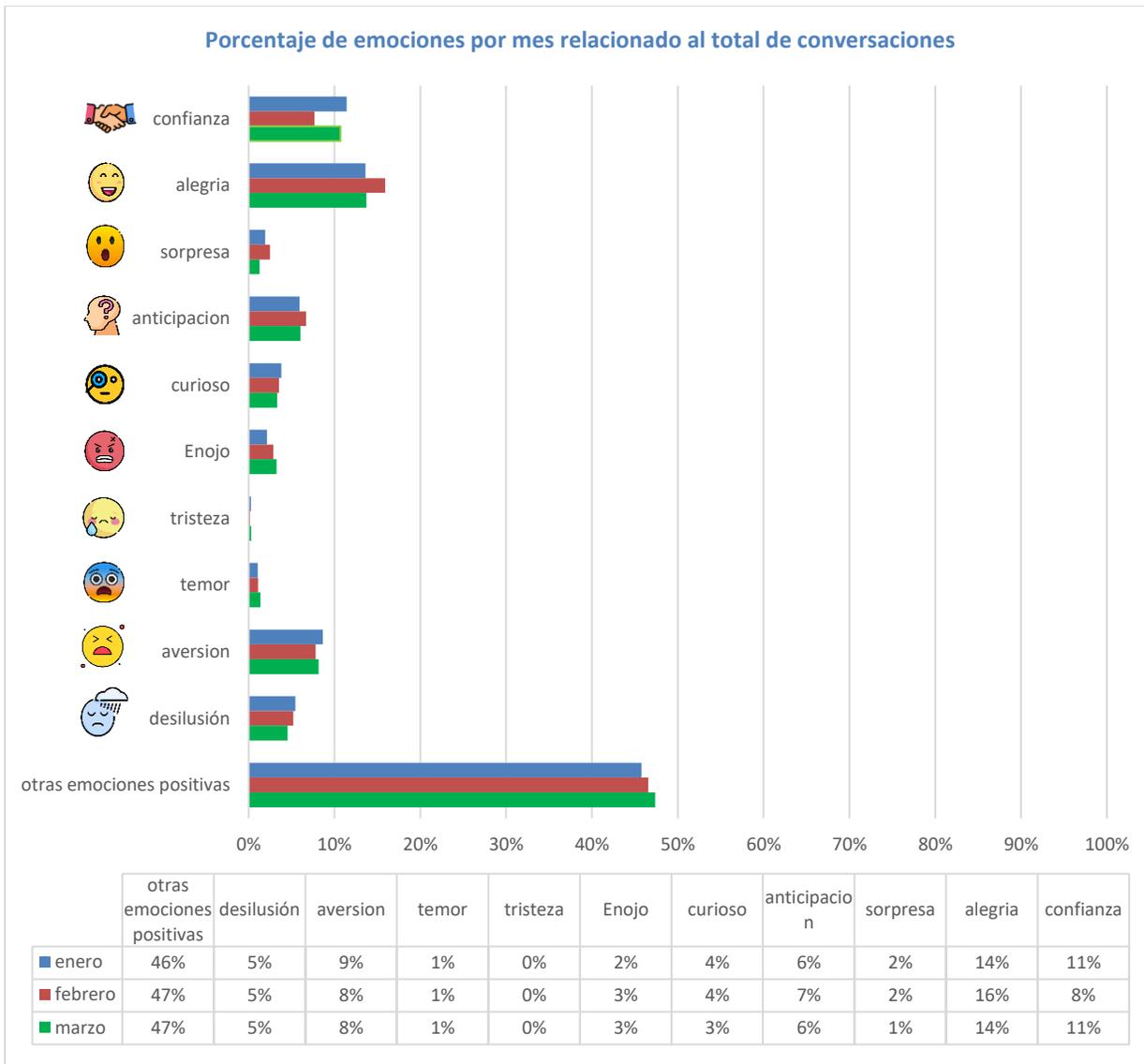


Gráfico 5. Representación de emociones ciudadanas generales 1er Trimestre 2024 Canal chat convencional, elaboración propia.

Es evidente que las emociones secundarias positivas anteriormente mencionadas (agradecimiento, interés, cariño y dicha), tienen un gran impacto en la gestión frente al ciudadano, ya que representan entre un 46% y 47% sobre el total general de los mensajes.

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

El comportamiento mes a mes es muy similar, se destacan la confianza y el buen trato con la ciudadanía generando buena impresión, por otra parte, la aversión o rechazo sigue como una tendencia constante trimestre a trimestre, sin embargo, el volumen de mensajes también aumento.



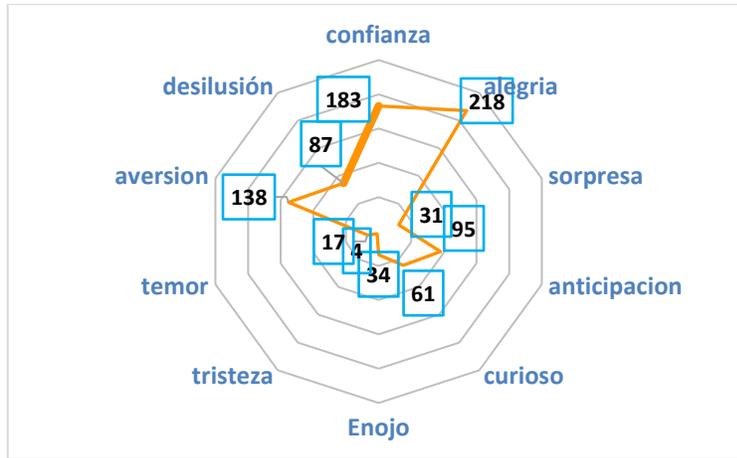


Gráfico 6. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de enero 2024, elaboración propia.

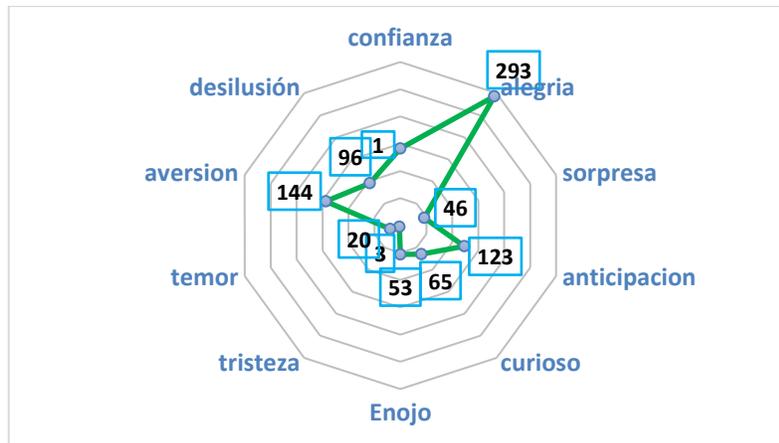


Gráfico 7. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de febrero 2024, elaboración propia.

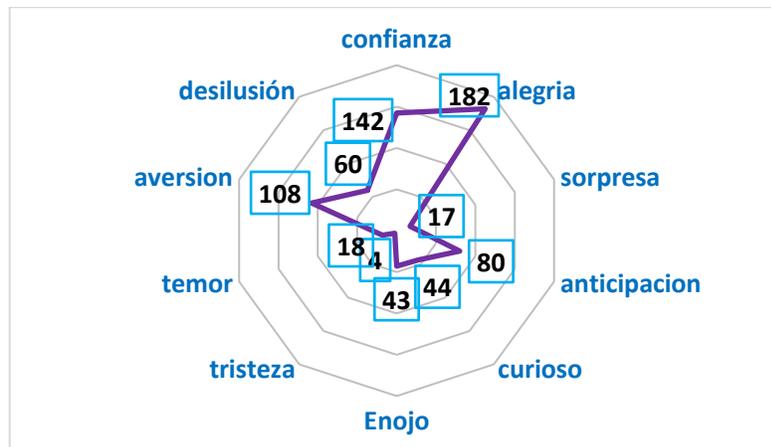


Gráfico 8. Red de sentimientos primarios - Canal chat con atención personalizada x Cantidad de interacciones - Mes de marzo 2024, elaboración propia.



Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 3er Trimestre 2023 Mensajes del ciudadano				
Tipo Sentimiento	Julio	Agosto	septiembre	%
Positivas	805	550	783	51%
Negativas	131	173	166	11%
Neutras	680	389	521	38%
Total	1.616	1.112	1.470	100%

Tabla 23. Medición del Tipo Sentimiento en mensajes recibidos en Chatbot Lupita (Asistente Virtual) 1er Trimestre 2024 Mensajes del ciudadano, elaboración propia.

El comportamiento del asistente virtual para este periodo se analizó usando técnicas y procedimientos similares a los aplicados en el análisis de mensajes del chat convencional, sin embargo, se hacen algunas diferenciaciones puesto que la interacción con un Chatbot demanda al ciudadano a utilizar otro tipo de lenguaje, que facilite la descripción de contextos mediante la escritura y eventualmente la jerga popular.

Con el objeto de considerar lo anterior y lograr entender las necesidades de los ciudadanos, usamos algoritmos de clasificación y predicción, lexicones, modelos de lenguaje compatibles con el idioma español y redes neuronales para ampliar el vocabulario del Chatbot Lupita.

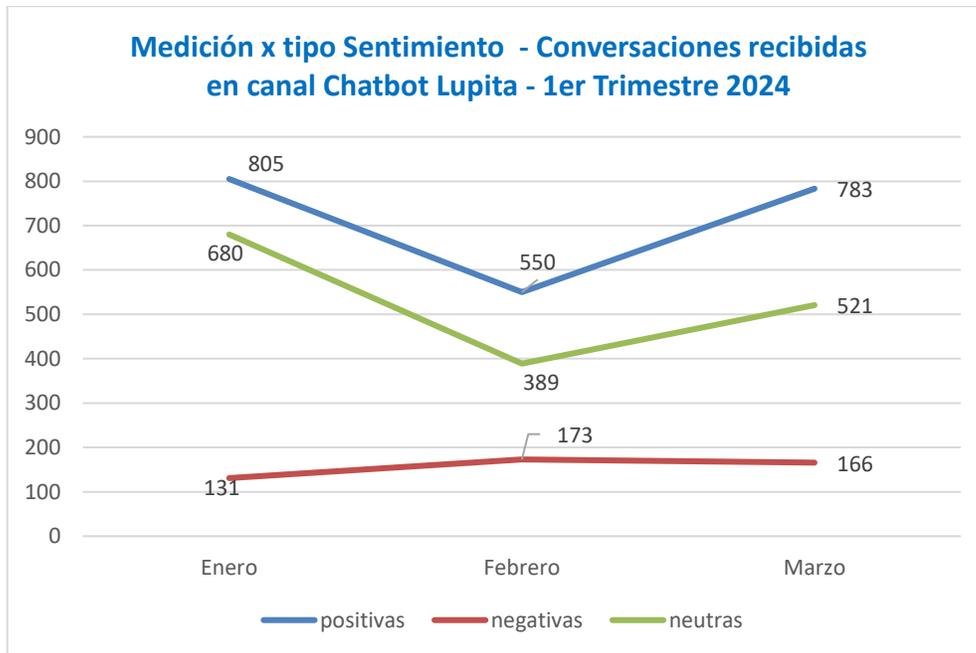


Gráfico 10. Medición polaridad sentimientos - Conversaciones recibidas en canal virtual - Chatbot Lupita - 1er Trimestre 2024, elaboración propia



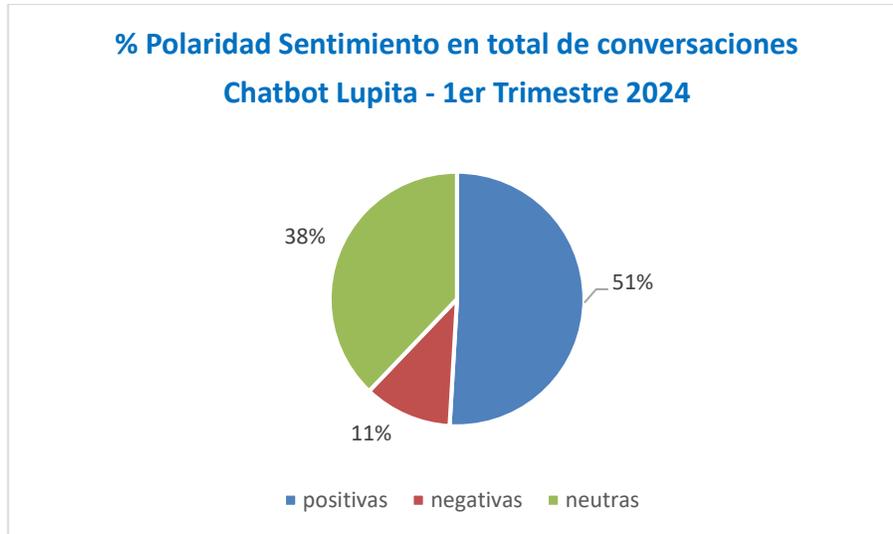


Gráfico 11. % polaridad sentimientos en conversaciones con asistencia virtual chatbot lupita, elaboración propia

Debido que la naturaleza del Chatbot Lupita, es un canal que opera con base tecnológica como un medio de comunicación e interacción con la comunidad, es necesario asegurar el control de cambios y el proceso de mejoramiento continuo, adoptando tecnologías como los servicios cognitivos de Microsoft Azure. Estos permiten realizar el entrenamiento del bot y ayudar en la construcción de un mejor modelo de atención a la ciudadanía por medio de las bases de conocimiento y el refuerzo en el lenguaje.

Durante la implementación del Chatbot Lupita a lo largo del tiempo y durante lo transcurrido del año 2024, cabe destacar la sensación positiva respecto al incremento de los mensajes positivos identificados en las conversaciones, resaltando el trabajo de monitoreo a nivel de desempeño y precisión en los entrenamientos de los modelos. Esto significa, que durante las jornadas de entrenamiento y gestión sobre la asistente virtual Lupita se han corregido y abordado estrategias para mitigar errores, haciendo énfasis en la identificación de problemas y el mejoramiento de la precisión en respuestas acordes a las preguntas ciudadanas. El uso y apropiación de Lupita depende mucho sobre la sensación de los usuarios para recibir y seleccionar la información correcta, esa misma razón, sirve para facilitar el acceso a ese tipo de información basada en los datos.

Para la Superintendencia del Subsidio Familiar ha sido bastante importante, permitir a la ciudadanía contar con una comunicación bidireccional, las 24 horas del día todos los días del año, esta característica genera mucha participación, puesto que se convierte en la oportunidad de brindar información a todos los trabajadores afiliados a las CCF y sus beneficiarios acerca del sistema de subsidio familiar.

De las 1.834 conversaciones con los ciudadanos a través de los servicios Chatbot, se recibieron 4.198 mensajes, los cuales fueron analizados y donde se puede destacar lo siguiente:

Las interacciones llamadas sesiones chat o conversaciones durante el 1er Trimestre 2024 tienen una mayoría definitiva por la polaridad positiva con el 51%, mientras que la polaridad



neutra fue del 38% y finalmente la polaridad negativa tuvo una participación del 11%. Comparado con el trimestre anterior, se redujeron 3 puntos porcentuales en la polaridad negativa, o sea pasamos de un 14% a un 11% respecto al trimestre anterior mejorando en un 27.3%. Esta reducción en la negatividad para la entidad es un buen resultado porque muestra los beneficios y efectos de las acciones de entrenamiento.

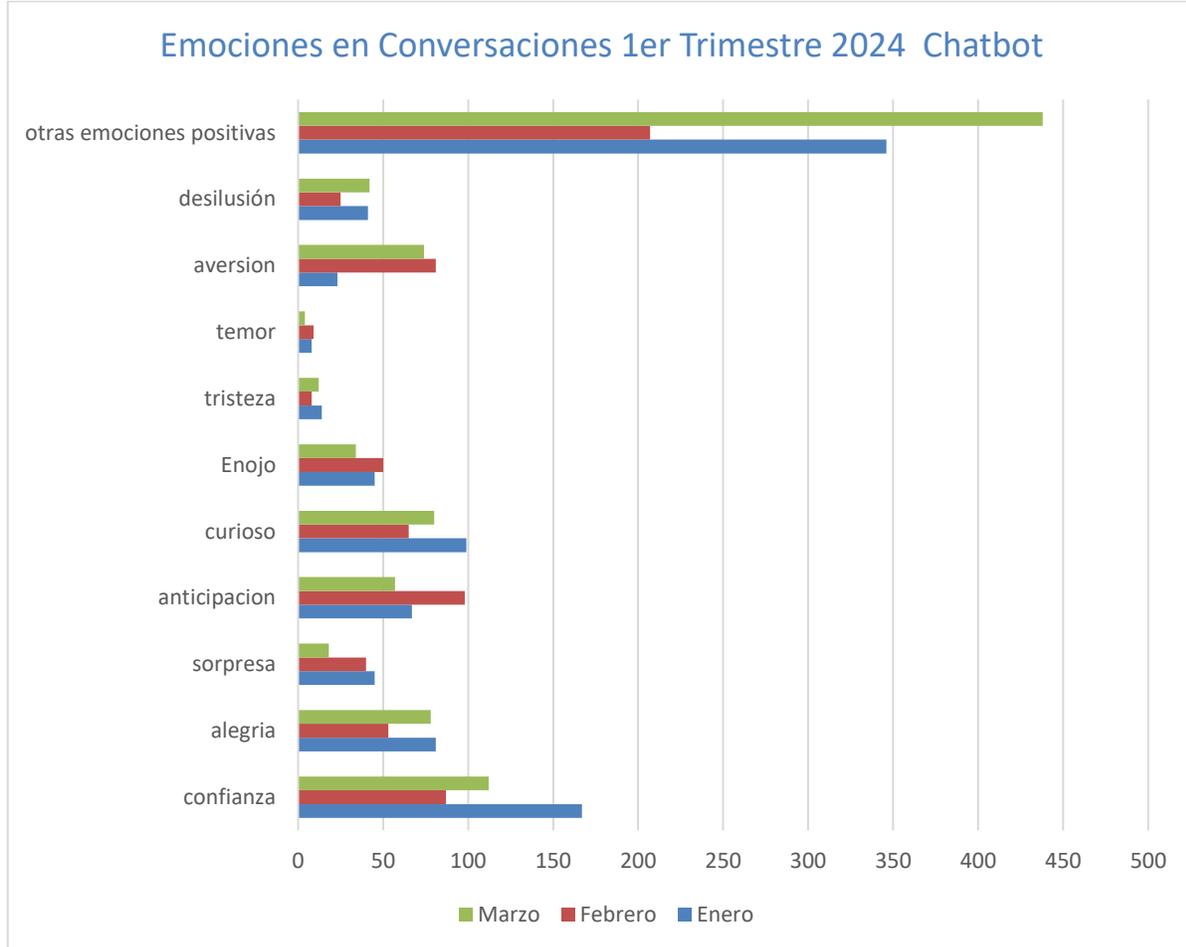


Gráfico 12. Emociones por conversaciones 1er Trimestre 2024 - Canal Asistente Virtual Chatbot Lupita, elaboración propia

Al igual que en el análisis del canal de chat convencional, se destaca que los sentimientos o emociones más comunes son la confianza, alegría, el agradecimiento, la dicha o satisfacción, en este periodo se detecta el crecimiento del sentimiento relacionado a la curiosidad, reflejando los intereses ciudadanos en servicios como el subsidio de vivienda, cuota monetaria y el mecanismos de protección al cesante, eso desde el lado positivo, pero desde el lado negativo las quejas, reclamaciones y el rechazo al no tener una respuesta profunda, adecuada o directa para el requerimiento, produce en los ciudadanos una mala experiencia, que refleja sentimientos como el rechazo, la aversión, enojo y desilusión relacionadas todas a las diferentes inconformidades.



Se podría indicar que la mayoría de los ciudadanos que usan nuestro servicio de asistente virtual tienen una experiencia positiva, pero sentimientos como la desilusión, aversión (rechazo) y el enojo posiblemente se deben a que aún Lupita brinda respuestas no tan asertivas y el ciudadano lo percibe. La Oficina de Protección al Usuario reconoce que un trabajo principal será cerrar esa brecha y buscar constante retroalimentación y aplicación de nuevas tecnologías como lo es OpenAI y sus servicios de GPT para hacer ejercicios de implementación que se llevarán a cabo durante 2024.

A continuación, se muestra el consolidado de emociones basado en la rueda de plutchik para el comportamiento del trimestre evaluado (enero – marzo 2024):

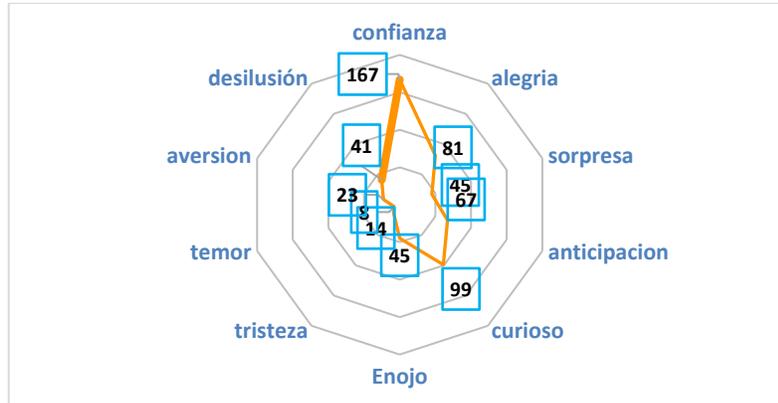


Gráfico 14. Red de sentimientos primarios- Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de enero 2024, elaboración propia

En enero se muestra evidente la curiosidad y la confianza, posiblemente porque al iniciar año, se comparte la información de los calendarios de eventos y servicios de subsidios a entregar en la vigencia y los ciudadanos están expectantes a conocer la información.

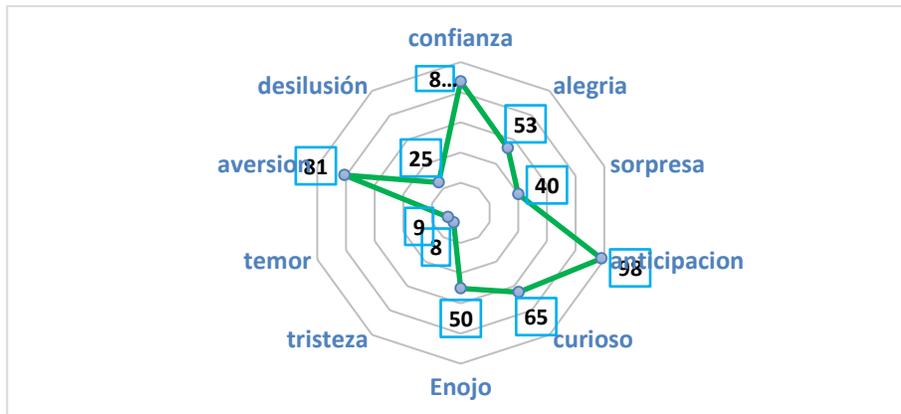


Gráfico 15. Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de interacciones - Mes de febrero 2024, elaboración propia



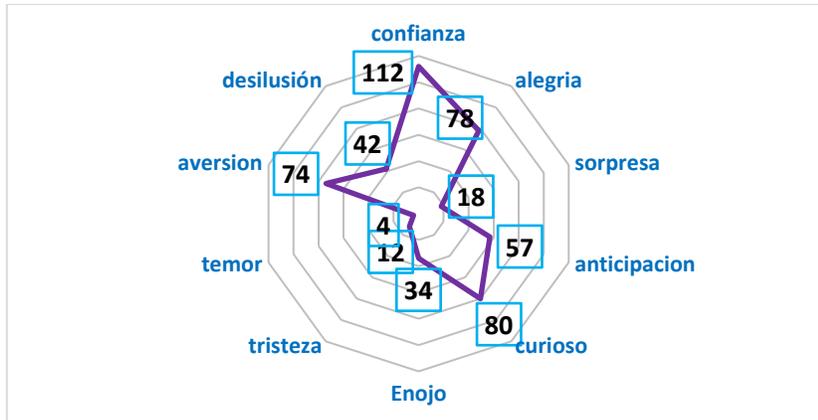
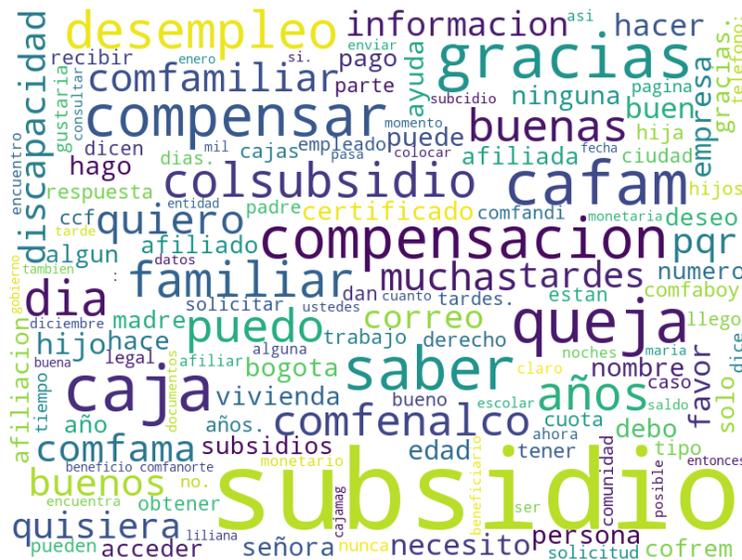


Gráfico 16. Red de sentimientos primarios - Canal Chatbot Lupita x Cantidad de conversaciones - Mes de marzo 2024. elaboración propia

Para el mes de marzo se refuerza el aumento del sentimiento de curiosidad, lo cual es bueno, ya que la ciudadanía esta pendiente de nueva información y quiero acercarse a entender mejor el sistema del subsidio familiar. La aversión o rechazo sigue con una participación importante, pero pues sigue el mismo patrón de periodos anteriores, siempre se tendrán quejas y reclamaciones que son expresadas como inconformidades y sensaciones negativas sobre el servicio. Lo importante en este caso es reducir esas actitudes negativas como se vienen adelantando por parte de la oficina de protección al usuario OPU.

Se adjuntan la nube de palabras más usadas en los mensajes analizados durante estos 3 meses: La relevancia o concurrencia en el uso de la palabra se identifica a través del tamaño de la fuente, a mayor relevancia o uso el texto se ve más grande en la nube de palabras.



Gráfica 17 Nube de palabras chat bot lupita

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



7. Satisfacción Global 2024

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el I trimestre de 2024 para cada uno de los canales de atención en funcionamiento, lo siguiente permitirá evidenciar el porcentaje de participación de la medición de satisfacción por cada canal.

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

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2024			
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	29	1,94	99,9%
VIRTUAL	14	0,94	100,0%
CHAT INTERACTIVO	112	7,50	99,4%
TELEFONO	745	49,87	99,5%
PORTAL GTSS	225	15,06	76,7%
EVENTOS	N/A	-	0,0%
EDUCACION INFORMAL	369	24,70	99,2%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,0%
TOTAL	1494	100	95,06

Tabla 24 Consolidado Encuestas Satisfacción 2024, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, I Trimestre 2024} = [(1,94 * 95,9) + (0,94 * 100) + (7,50 * 99,4) + (49,87 * 99,5) + (15,06 * 76,7) + (24,70 * 99,2)] = 95,06$$

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Humberto Serrato Valbuena Contratista

Preparado y revisado por: Humberto Serrato Valbuena Contratista
Natalia Barreto Veloza Contratista
Daniel Arturo Moncada Contratista

Fecha elaboración: ABRIL 2024

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

