



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**IV TRIMESTRE  
DE 2020**

## **INFORME SATISFACCIÓN OPU**

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

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. Objetivo General.....   | 3  |
| 2. Objetivo de la encuesta .....   | 3  |
| 3. Definición de las variables a evaluar .....   | 3  |
| 4. Alcance.....  | 4  |
| 5. Canales de Atención .....   | 4  |
| 5.1. Atención Personalizada.....   | 5  |
| 5.2. Atención telefónica y chat.....   | 6  |
| 5.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna: .....  | 7  |
| 5.4. Atención en ferias y eventos.....   | 9  |
| 5.5. Buzones tecnológicos.....   | 11 |
| 6. Satisfacción global vigencia 2020 .....   | 11 |
| 7. Conclusión: .....   | 12 |
| 8. Recomendaciones:.....   | 12 |
| 8.1. Comentarios de insatisfacción y sugerencias en temas que están al alcance de la Superintendencia del Subsidio Familiar y que deben ser implementados para mejorar la percepción de satisfacción de nuestros grupos de interés.....  | 12 |
| 8.2. Comentarios de agradecimiento, felicitación y/o satisfacción .....  | 13 |
| 8.3. Comentarios de recomendaciones que están fuera del alcance de lo que puede gestionar la Superintendencia del Subsidio Familiar, pero que denotan la obligación de hacer suficiente publicidad sobre nuestro objeto y funciones para aterrizar las expectativas de la Ciudadanía ..... | 13 |

## 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 esta tiene 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 con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2020 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 2020**.

## 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. 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 se le brindará el servicio, teniendo una buena actitud.

- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario 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, 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, reclamo, queja, sugerencia, felicitación o consulta, relacionado con el sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado. Lo anterior en el periodo de tiempo contemplado entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

#### 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, por medio de los cuales se presta un servicio oportuno y de 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.<br>Suspendida desde el 20 de marzo de 2020 por medidas de aislamiento tomadas por situación de emergencia establecida por COVID-19 en la circular interna 6 de 2020. |
| Atención telefónica                                   | 3 48 77 77 o 018000910110                                    | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm   |
| Aplicativo página Web                                 | <a href="http://www.ssf.gov.co">www.ssf.gov.co</a>           | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.   |
| Correo electrónico                                    | <a href="mailto:ssf@ssf.gov.co">ssf@ssf.gov.co</a>           | El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho  |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | medio se gestionan dentro de días hábiles.           |
| Chat | Icono en portal corporativo que conduce a:<br><a href="https://www.ssf.gov.co/web/guest/chat">https://www.ssf.gov.co/web/guest/chat</a> | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm |

Es importante contextualizar que en el trimestre se realizaron un total de 10315 atenciones, sin embargo, no todos los ciudadanos realizan evaluación de los servicios prestados, la solicitud de evaluación se realiza al 100% de ellos y en este informe se presentarán los resultados de los que acceden a diligenciar las encuestas de satisfacción; el número total de atenciones por estos canales dentro del trimestre fueron:

| Canales de Atención | Vigencia 2020<br>*Corte a 4 de enero: Valor parcial continuará aumentando porque tienen 30 días hábiles para ser gestionados |             |             |             |
|---------------------|--|-------------|-------------|-------------|
|                     | Mes  | Oct         | Nov         | Dic*        |
| Aplicativo PQRSF    |  | 959         | 848         | 637         |
| Atn. personalizada  |  | 0           | 0           | 0           |
| Atn. telefónica     |  | 909         | 900         | 524         |
| Chat                |  | 576         | 547         | 463         |
| Ferías y eventos    |  | 516         | 2994        | 132         |
| <b>Total</b>        |  | <b>3122</b> | <b>5437</b> | <b>1756</b> |

Los resultados de medición de la satisfacción por canal son:

## 5.1. Atención Personalizada

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

Durante el IV trimestre de 2020, no se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria en la que atraviesa el país; a través de la circular interna 6 de 2020 se adoptaron medidas de prevención COVID -19 desde el viernes 20 de marzo de 2020, medidas que se han prorrogado. La atención personalizada se reanudará una vez el gobierno nacional determine los

parámetros para que las entidades del Estado retomem sus labores teniendo en cuenta los protocolos de seguridad que se encuentran establecidos.

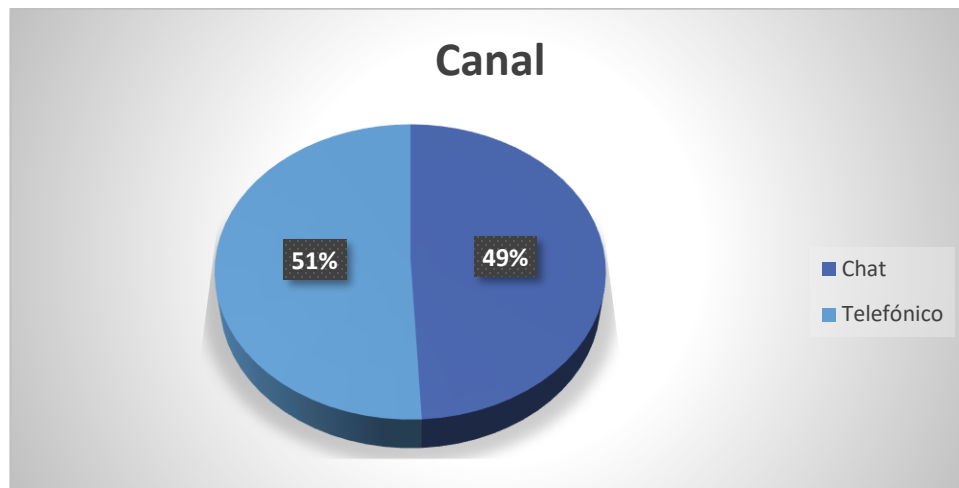
## 5.2. Atención telefónica y chat

A través de estos canales se realiza encuesta de satisfacción a todo aquel ciudadano que accede a evaluar el servicio, realizando las siguientes preguntas:

- I. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?
- II. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- III. ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?

En la cual se solicita calificar de 1 a 5, siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Para el periodo se aplicaron 238 encuestas a las personas atendidas por Call Center, divididas así: 121 por Chat y 117 por 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 agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada? | ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria? |
|-----------------------|--|--|---|
| Meses y ponderación   |  |  |   |



FO- PIN- CODO- 03 Versión 1

|  | Calificación    | Valor nominal | Porcentaje  | Valor nominal | Porcentaje  | Valor nominal | Porcentaje  |
|--|-----------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>1 de octubre a 31 de diciembre 2020</b> | <b>1</b>        | 0             | 0%          | 0             | 0%          | 0             | 0%          |
|  | <b>2</b>        | 1             | 0.42%       | 2             | 0.84%       | 1             | 0.42%       |
|  | <b>3</b>        | 1             | 0.42%       | 1             | 0.42%       | 2             | 0.84%       |
|  | <b>4</b>        | 6             | 2.52%       | 6             | 2.52%       | 7             | 2.94%       |
|  | <b>5</b>        | 230           | 96.64%      | 229           | 96.22%      | 228           | 95.80%      |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>238</b>    | <b>100%</b> | <b>238</b>    | <b>100%</b> | <b>238</b>    | <b>100%</b> |

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 98.8% de los encuestados calificaron con 4 o 5 puntos.

### 5.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía una solicitud al correo electrónico del peticionario solicitándole diligenciar la encuesta de satisfacción, la cual indaga por lo siguiente:

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 o sugerencia y /o felicitación?, así:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Para el periodo del IV trimestre del año 2020, se obtuvo retroalimentación de 295 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción.

| Atributo     | ¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio? |       |         |       |  |       |         |       |   |       |         |       |
|--------------|--|-------|---------|-------|--|-------|---------|-------|---|-------|---------|-------|
|              | ¿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 |       |         |       |
| Calificación | Excelente  | Bueno | Regular | Malo  | Excelente  | Bueno | Regular | Malo  | Excelente   | Bueno | Regular | Malo  |
| Valores      | 89   | 141   | 35      | 30    | 94   | 111   | 45      | 45    | 86  | 81    | 54      | 74    |
| Porcentaje   | 30.1%  | 47.7% | 11.8%   | 10.1% | 31.8%  | 37.6% | 15.2%   | 15.2% | 29.1%   | 27.5% | 18.3%   | 25.0% |

En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo Esigna representa un promedio de satisfacción para este trimestre un **67.93%**, el cual mejoró en comparación con el tercer trimestre que fue de 59,31%, teniendo en cuenta las calificaciones de excelente y bueno. Gracias a los comentarios reportados en el campo de observaciones se pudo encontrar que existen varios puntos a analizar dentro de esta insatisfacción, los que de manera general son:

1. Los ciudadanos continúan reportando que no han sido notificados de la respuesta, esto sin embargo se debe a que la respuesta en ocasiones llega a la bandeja de spam, para lo cual se genera aviso en el aplicativo para que estén al tanto.
2. Los ciudadanos presentan insatisfacción con el proceso ya que su expectativa era que con la intervención de la Superintendencia pudiesen acceder al Mecanismo de Protección al Cesante, lo cual no fue posible porque, o no cumplían con los requisitos, o cumpliéndolos se agotaron los recursos y quedaron en lista de espera.
3. Existe también inconformidad por parte de la ciudadanía al identificar que el ente de control requirió al vigilado para que suministrará la información del caso; no es claro para la ciudadanía las responsabilidades a cargo de cada uno de los actores del sistema.

## 5.4. Atención en ferias y eventos

Para el cuarto trimestre del 2020 se organizaron varios eventos virtuales:

- XII Encuentro nacional de Atención e Interacción con el ciudadano.
- Curso Virtual sobre sistema de subsidio Familiar y la Participación Ciudadana.
- Facebook live sobre vivienda, sobre este evento al realizarse por red social no es posible como tal aplicar una encuesta de satisfacción, sin embargo, se informarán las reacciones que se presentaron al respecto.

### 5.4.1. XII Encuentro nacional de Atención e Interacción con el ciudadano.

El pasado 22 y 23 de octubre de 2020 se realizó de forma virtual el XII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano a través de la plataforma Zoom, se aplicó encuesta a 99 de los 264 participantes y los resultados fueron los siguientes:

#### a. Pertinencia de las conferencias organizadas

|            |     |
|------------|-----|
| Deficiente | 0%  |
| Regular    | 0%  |
| Bueno      | 30% |
| Excelente  | 70% |

#### b. Innovación de los temas presentados

|            |     |
|------------|-----|
| Deficiente | 0%  |
| Regular    | 1%  |
| Bueno      | 33% |
| Excelente  | 65% |

#### c. Nivel de profundidad de los contenidos del encuentro ha sido adecuado

|            |     |
|------------|-----|
| Deficiente | 0%  |
| Regular    | 0%  |
| Bueno      | 30% |
| Excelente  | 70% |

### **5.4.2. Curso Virtual sobre sistema de subsidio Familiar y la Participación Ciudadana.**

El lanzamiento del curso se realizó el 2 de octubre de 2020 y continuará abierto este curso a todo ciudadano que este inscrito o desee hacerlo hasta el 31 de diciembre de 2022. Se aplicó encuesta de satisfacción a 40 ciudadanos que culminaron los tres módulos del curso y se obtuvieron los siguientes resultados:

10

a. En general cómo califica el curso virtual:

Excelente 87%.  
Buenos 13%  
Regular 0%  
Malo 0%

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

Excelente 90%.  
Buenos 10%  
Regular 0%  
Malo 0%

c. Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del subsidio familiar:

Excelente 97%.  
Buenos 3%  
Regular 0%  
Malo 0%

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

Excelente 96%.  
Buenos 4%  
Regular 0%  
Malo 0%

### **5.4.3. Facebook live sobre vivienda.**

Se realizó el jueves 19 de noviembre y se alcanzaron 2792 personas con este evento, las reacciones fueron las siguientes:

| Tipo de interacción  | En la publicación | En el contenido compartido |
|--|-------------------|----------------------------|
| Comentarios  | 114               | 2                          |
| Compartidos  | 16                | 0                          |
| Me gusta    | 56                | 4                          |
| Me encanta  | 26                | 0                          |

Especialmente que el material se compartiera y las reacciones de me gusta y me encanta, denotaron interés y agrado por parte de la ciudadanía con el evento virtual.

## 5.5. Buzones tecnológicos

Ya que los buzones son una herramienta que permite a la ciudadanía realizar autogestión de sus trámites, es decir les permite desde allí acceder al chat, a las PQRSF, a los conceptos jurídicos y emisión de certificados de representación legal, la evaluación de satisfacción se realiza por cada trámite.

## 6. Satisfacción global vigencia 2020<sup>1</sup>

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 2020

<sup>1</sup> FORMULA PARA CALCULO DE SATISFACCIÓN GLOBAL (SG)= ((SUMATORIA DE CADA PROMEDIO DEL AÑO DE CADA CANAL DE LA SUPERSUBSIDIO \* LA ESCALA DE VALORACIÓN CORRESPONDIENTE) es decir (SG= ((98,2%\*30,6)+(68,7%\*65)+(99,5%\*4,3)))

| CANAL           | # encuesta I Trimestre | %Satisfa | # encuesta II Trimestre | %Satisfa | # encuesta III Trimestre | %Satisfa | # encuesta VI Trimestre | %Satisfa | Particip. | Prom Satis. |
|-----------------|------------------------|----------|-------------------------|----------|--------------------------|----------|-------------------------|----------|-----------|-------------|
| CHAT Y TELEFONO | 196                    | 99%      | 557                     | 96%      | 450                      | 99%      | 238                     | 99%      | 30.6%     | 98.2%       |
| PORTAL GTSS     | 126                    | 84%      | 1234                    | 64%      | 1402                     | 59%      | 295                     | 68%      | 65.0%     | 68.7%       |
| EVENTOS         | 0                      | 0        | 0                       | 0        | 65                       | 99%      | 139                     | 100%     | 4.3%      | 99,5%       |

### **SATISFACCIÓN GLOBAL 2020: 78.98%**

## 7. Conclusión:

Durante el año 2020 se aplicaron 4702 encuestas de satisfacción, 30.6% de ellas fueron aplicadas por atención en chat y teléfono, 65% aplicadas por el portal GTSS y el 4,3% en eventos. Asumiendo dicha información se calculó la satisfacción global en los canales de atención de la Supersubsidio para el 2020 en un **78.98%**, lo cual indica un declive de la satisfacción de los usuarios con nuestros canales de 17.4 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2019 que cerró con un porcentaje de satisfacción global de 96.3%.

## 8. Recomendaciones:

Las recomendaciones que se presentan en este informe están fundamentadas en las observaciones que realizan los ciudadanos y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar a través de las encuestas de satisfacción.

De manera general estas retroalimentaciones cualitativas de la ciudadanía se pueden clasificar así:

### **8.1. Comentarios de insatisfacción y sugerencias en temas que están al alcance de la Superintendencia del Subsidio Familiar y que deben ser implementados para mejorar la percepción de satisfacción de nuestros grupos de interés.**

Aumento de insatisfacción de la ciudadanía por el tiempo de espera para recibir respuesta a sus solicitudes, lo cual en definitiva está relacionado con el grupo humano reducido que estaba asignado al área y los tiempos que se requirieron para fortalecer el equipo, implementar planes de choque y lograr estabilizar el manejo de las solicitudes; la

Superintendencia cerró la vigencia 2019 con un promedio de días de atención a las PQRSF en 8 días hábiles, lo que claramente aumento a un promedio de 20 días hábiles de gestión, teniendo casos que se tomaron más de 30 días hábiles, en el último trimestre se mejoraron estos indicadores sin embargo aún no se alcanza punto de equilibrio.

Finalmente, encontramos que, de las encuestas aplicadas durante el primer foro de atención e interacción con el ciudadano, la mayoría de ellas están relacionadas con mantener este tipo de eventos y realizarlos con regularidad.

## 8.2. Comentarios de agradecimiento, felicitación y/o satisfacción

Debemos resaltar que, de los 176 comentarios recibidos en nuestras encuestas de satisfacción, 48 resaltan la labor de la Superintendencia y del equipo de protección al usuario; agradecemos a los ciudadanos que invirtieron parte de su tiempo en dejarnos comentarios tan motivadores como los siguientes:

- “Fue fácil el acceso la página siempre tiene habilitados los banner para subir PQRS y la intervención de la entidad fue oportuna y eficaz. Excelente servicio”

- “Agradezco a la Superintendencia de Subsidio Familiar, su esfuerzo y apoyo para que la CAJA DE COMPENSACIÓN COLSUBSIDIO cumpliera con el requerimiento del MECANISMO DE SUBSIDIO DE EMERGENCIA, ya que sin su supervisión no me hubieran entregado mi derecho de subsidio ni a mí, ni a mi hijo menor, fue difícil que me pagaran. Solo fue posible porque hice un recurso de reposición y lo subí a la página de la Superintendencia de Subsidio familiar. No tengo palabras para agradecer su interés en mi caso. Gracias. Dios les guarde”

- “Muy ágiles en la gestión para conocer lo sucedido, se siente la preocupación por el ciudadano. Muchas gracias.”

## 8.3. Comentarios de recomendaciones que están fuera del alcance de lo que puede gestionar la Superintendencia del Subsidio Familiar, pero que denotan la obligación de hacer suficiente publicidad sobre nuestro objeto y funciones para aterrizar las expectativas de la Ciudadanía

Se recibió una gran cantidad de comentarios donde los ciudadanos solicitan que no se requiera a la Caja de Compensación familiar, sino que solucione directamente la Superintendencia del Subsidio Familiar; lo cual está fuera de nuestro alcance ya que la Superintendencia no otorga los beneficios, sino que vigila que las Cajas de Compensación Familiar los suministren de acuerdo con la normatividad vigente.



También existe un gran número de ciudadanos insatisfechos con las listas de espera que se conformaron con los postulantes al Mecanismo de Protección al Cesante, para los cuales no alcanzaron los recursos que se tenían para tal fin. Igualmente denotan insatisfacción porque los beneficios que recibieron no cumplieron sus expectativas. La ciudadanía se dirigió a la Superintendencia solicitando “ordenar” a las Cajas de Compensación Familiar el giro del beneficio teniendo en cuenta situaciones especiales, sin embargo, la Superintendencia no cuenta con facultades de este tipo.

Cordialmente

**JOAQUIN ADRIANO VELEZ SERRANO**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por: María Fernanda Marín V  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO O.P.U.

Fecha elaboración: ENERO 2021

\*Soportes Informes de IQ Outsourcing y reportes de plataformas internas de la SSF.