

I TRIMESTRE DE 2018

INFORME SATISFACCION OPU



Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800

Calle 45 A # 9-46 Fax 3487804

Bogotá D.C., Colombia

www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co

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

Así mismo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2018 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, me permito relacionar los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción al canal de atención personalizada, telefónica, chat y portal corporativo efectuadas en el **I Trimestre de 2018**.

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.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

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

MUESTRA

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario está 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.

CANALES DE ATENCIÓN

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

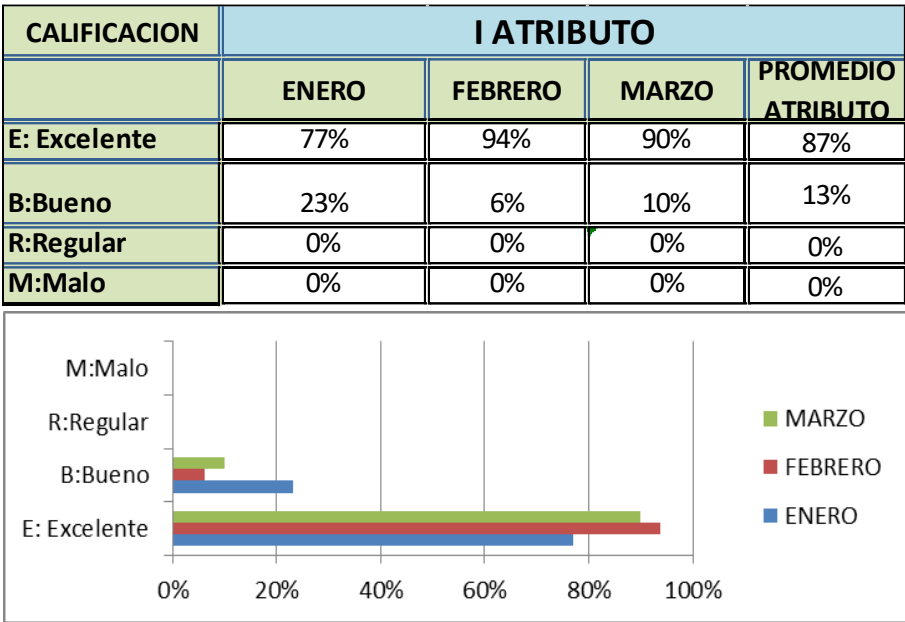
CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Personalizada y de recepción Correspondencia	Calle 45 A No 9-46	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Atención telefónica	3 48 77 77	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Aplicativo página Web	www.ssf.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Correo electrónico	ssf@ssf.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

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

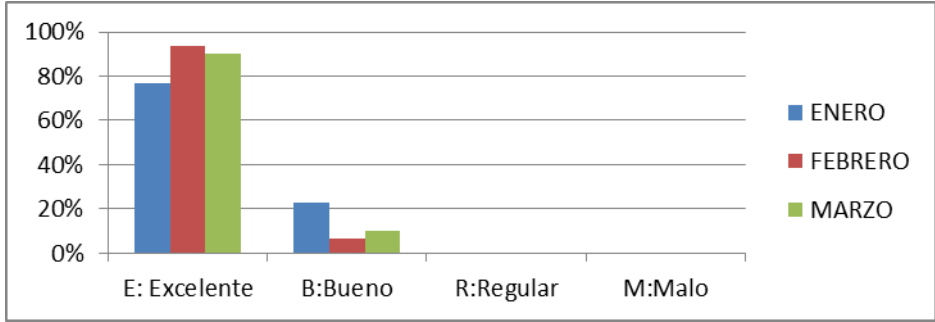
ATENCIÓN PERSONALIZADA

1.Ciudadanos que se acercan personalmente a nuestras oficinas calle 45 A No 9-46 Bogotá sede atención al ciudadano, bajo los atributos:

- Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio
- Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio



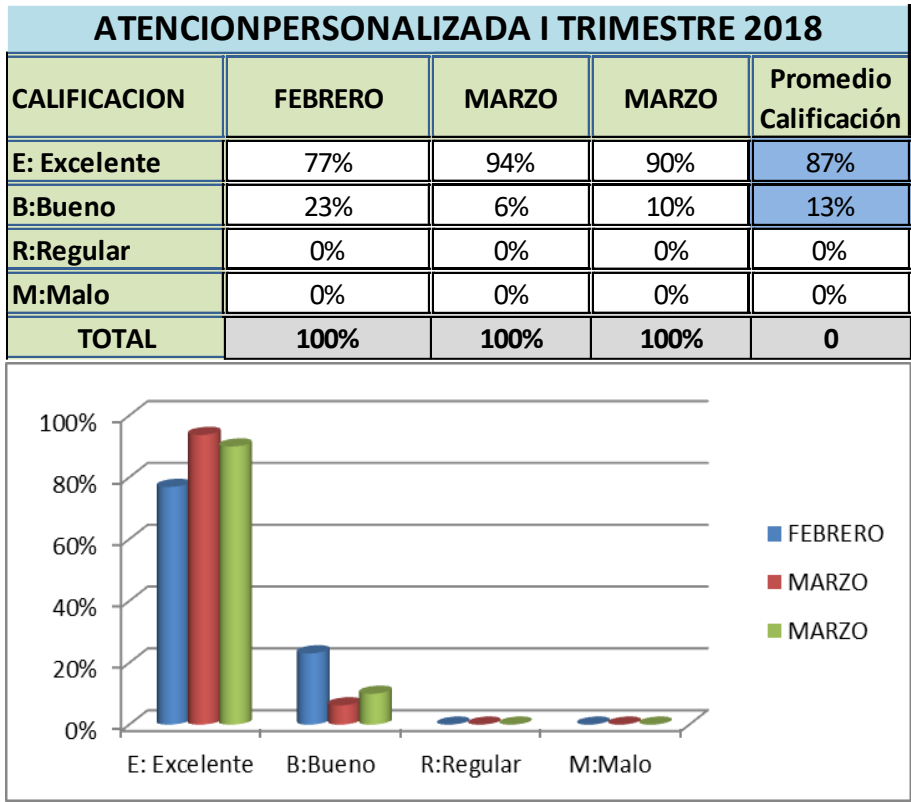
CALIFICACION	II ATRIBUTO			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO ATRIBUTO
E: Excelente	77%	94%	90%	87%
B:Bueno	23%	6%	10%	13%
R:Regular	0%	0%	0%	0%
M:Malo	0%	0%	0%	0%



En el consolidado del I trimestre de 2018, se realizaron las siguientes encuestas aplicadas por mes:

- ✓ ENERO 13
- ✓ FEBRERO 08
- ✓ MARZO 10

Realizada la consolidación correspondiente al I trimestre del año 2018, se determinó que de las 31 atenciones en el periodo se recibió una calificación promedio del 87% en excelente y 13% en bueno:



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, publicado de forma visible y remitido a la Coordinación Administrativa y Gestión documental.

ANALISIS

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra en la entidad, podemos concluir que:

Se presentó una calificación excelente de un alto nivel en cada uno de los atributos descritos en la encuesta de satisfacción, evidenciándose una atención al ciudadano con altos niveles de eficiencia.

1. **Ciudadanos que utilizan el canal telefónico y chat:** Son atendidos por agentes de la Empresa Conalcreditos Conalcenter BPO, que al finalizar la consulta les preguntan a los ciudadanos, si aceptan realizar la encuesta bajo tres preguntas:
- ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

➤ ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

➤ ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?

En la aplicación de la encuesta por medio de los canales telefónico y chat correspondiente al I trimestre del año 2018, se refleja la siguiente información:

La información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	TOTAL
5. Excelente	58	229	287
4. Bueno	0	7	7
3. Regular	0	2	2
2. Malo	0	0	0
1. Deficiente	0	0	0
Total	58	238	296

Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	TOTAL
5. Excelente	57	224	281
4. Bueno	1	12	13
3. Regular	0	0	0
2. Malo	0	0	0
1. Deficiente	0	2	2
Total	58	238	296

El Asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	TOTAL
5. Excelente	58	232	290
4. Bueno	0	6	6
3. Regular	0	0	0
2. Malo	0	0	0
1. Deficiente	0	0	0
Total	58	238	296

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
5. Excelente	100%	96%	98%
4. Bueno	0%	3%	1%
3. Regular	0%	1%	0%
2. Malo	0%	0%	0%
1. Deficiente	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
5. Excelente	98%	94%	96%
4. Bueno	2%	5%	3%
3. Regular	0%	0%	0%
2. Malo	0%	0%	0%
1. Deficiente	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

CALIFICACION	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
5. Excelente	100%	97%	99%
4. Bueno	0%	3%	1%
3. Regular	0%	0%	0%
2. Malo	0%	0%	0%
1. Deficiente	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Después de dar la información a los ciudadanos por el teléfono y el chat, los agentes preguntan al ciudadano si están dispuestos a responder una encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, de esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Call center en el I trimestre del año 2018 son de 296 en febrero 58 y 238 en marzo. Se evidencia que la calificación excelente es el ítem mejor calificado con un 97% de participación, evidenciando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat.

CONCLUSIONES

Predomina la atención en calificación excelente de los agentes del Call center, que de manera eficiente y con conocimiento de los temas del subsidio aclaran las dudas de los ciudadanos. La continua capacitación de los agentes y el encontrarse en la misma sede de los funcionarios de la Oficina de protección al usuario, hacen que las respuestas sean más efectivas a las preguntas e interrogantes de los ciudadanos.

3.Ciudadanos que acceden al portal corporativo, aplicativo Essigna:

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

1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Se realizó el descargue del reporte de las encuestas por el aplicativo Essigna, donde desde el periodo del I trimestre del año 2018 se reportan 123 encuestas aceptadas y realizadas por los ciudadanos, arrojando la siguiente información.

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS EN EL I TRIMESTRE 2018				
123				

¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
56	52	8	7	123
46%	42%	7%	6%	100%

¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
58	42	13	11	124
47%	34%	10%	9%	100%

Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
52	22	19	30	123
42%	18%	15%	24%	100%

En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Essigna representa promedio un 45% en satisfacción excelente y 31% buena.

Excelente	Bueno	Regular	Malo
45%	31%	11%	13%

Se recibieron algunas observaciones, las cuales se tomarán en cuenta para su análisis y mejoras por parte de la oficina de OPU y analizar el estado de la plataforma hacia el ciudadano en atenciones de PQRSF; sin embargo, muchas de estas observaciones corresponden a la insatisfacción de los peticionarios por no entregar una respuesta afirmativa a sus peticiones, ya que en algunos casos sus solicitudes no corresponden a los derechos que tienen según la normatividad.

4. Buzones Virtuales.

En las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Medellín, Pasto y Cúcuta se encuentran instalados Buzones Virtuales que facilitan a los ciudadanos acercarse a la Superintendencia del Subsidio Familiar con el objetivo de realizar actividades de divulgación e información, además de orientar sobre cómo gestionar sus solicitudes relacionadas con las Cajas de Compensación Familiar y el sistema del subsidio familiar.

Después de que cada usuario es orientado, informado y/o realiza su solicitud, debe diligenciar una encuesta de satisfacción acerca del servicio del Buzón Virtual, de las cuales se evidencia que hubo en la ciudad de Bogotá un total de 121 encuestas, en la ciudad de Barranquilla un total de 122 encuestas, en Pasto se realizaron 120 encuestas, en Medellín 115 y en la ciudad de Cúcuta 119 encuestas, para un total en el 1er Trimestre de 597 encuestas.

BUZÓN VIRTUAL BOGOTA					E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?					46	66	6	0	3
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.					31	76	9	2	3
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?					56	58	4	0	3
TOTAL ENCUESTADOS									121

BUZÓN VIRTUAL BARRANQUILLA					E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?					71	45	1	0	5
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.					34	26	2	0	60
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?					83	33	0	0	6
TOTAL ENCUESTADOS									122

BUZÓN VIRTUAL PASTO					E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?					38	72	9	0	1
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.					2	11	8	0	99
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?					72	46	0	0	2
TOTAL ENCUESTADOS									120

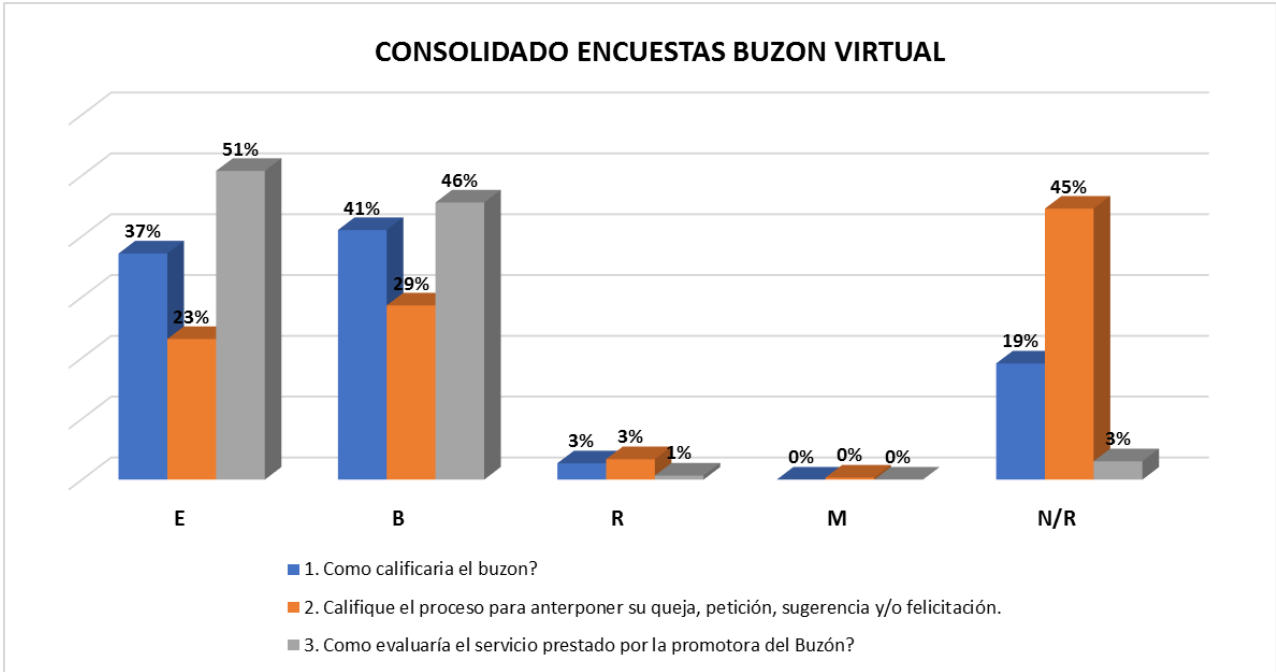
BUZÓN VIRTUAL MEDELLIN					E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?					1	10	0	0	104
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.					2	10	0	0	103
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?					1	107	0	0	7
TOTAL ENCUESTADOS									115

BUZÓN VIRTUAL CUCUTA					E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?					66	52	0	0	1
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.					69	48	1	0	1
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?					91	28	0	0	0
TOTAL ENCUESTADOS									119

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION 1er TRIMESTRE 2018

PREGUNTAS BUZON VIRTUAL					
	E	B	R	M	N/R
1. Como calificaria el buzón?	222	245	16	0	114
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.	138	171	20	2	266
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?	303	272	4	0	18
TOTAL ENCUESTADOS					597

PREGUNTAS BUZON VIRTUAL					
	E	B	R	M	N/R
1. Como calificaria el buzón?	37%	41%	3%	0%	19%
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.	23%	29%	3%	0%	45%
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?	51%	46%	1%	0%	3%
TOTAL ENCUESTADOS					597



ANALISIS

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población por medio del Buzón Virtual de la entidad, podemos concluir que:

Se presenta una calificación promedio en la calificación excelente del 37% y en la calificación buena de un 39% para un total del 76%, dado que como puede verificarse hay un porcentaje del 22% de esos usuarios que no tenían interés de radicar PQRSF en ese momento, pero que igual recibieron información y califican positivamente los demás atributos de la acción puede concluirse que se cumplen con los parámetros de satisfacción con los buzones virtuales y se debe resaltar que la efectividad de los buzones está en la apuesta por descentralizar la Super subsidio y promover el ejercicio de deberes y derechos de los ciudadanos.

Los Ciudadanos que utilizan el Buzón Virtual Tienen la colaboración de un representante de la Superintendencia del Subsidio Familiar, que lo guía a través del Buzón para realizar la consulta que requiera.

5. Ciudadanos que participan en Ferias y eventos:

➤ **FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Espacios que permiten a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Para el I trimestre del año 2018, se participó en la Feria Nacional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el departamento de la Guajira, más exactamente en el municipio de Manaure el día 17 de marzo del 2018, de este evento se cuenta con los siguientes soportes:

Registrados: 53

Encuestados: 29

¿Cómo califica la satisfaccion por el servicio ofrecido?

La informacion suministrada fue clara y oportuna
El funcionario que le atendio fue amable
Los conocimientos de los funcionario respondieron a su consulta
Satisfaccion en general sobre el servicio prestado.

E	B	R	M
23	6		
22	7		
24	5		
20	9		
29	Total Encuestados		

¿Cómo califica la satisfaccion por el servicio ofrecido?	% E	% B	% R	% M
La informacion suministrada fue clara y oportuna	79%	21%	0%	0%
El funcionario que le atendio fue amable	76%	24%	0%	0%
Los conocimientos de los funcionario respondieron a su consulta	83%	17%	0%	0%
Satisfaccion en general sobre el servicio prestado.	69%	31%	0%	0%
100%	Total Encuestados			

Es usted afiliado a caja de compensacion Familiar?

SI

18

No

11

ANÁLISIS A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN FERIAS Y EVENTOS:

Se evidencia que la participación en las ferias y eventos son reconocidas como escenarios en donde empresas y personas interactúan buscando satisfacer necesidades de comunicación e interacción, mediante el intercambio de servicios e información.

Esta dinámica, ha permitido la construcción de relaciones no sólo entre el sector al cual va dirigido, sino el dar a conocer nuestra entidad a las entidades y empresas que participan como patrocinadores, gestionando la comunicación en intereses profesionales.

Sin lugar a duda, mediante la encuesta de satisfacción realizada a una muestra específica en cada ferio y/o evento, se puede determinar que la excelencia en la atención de los funcionarios que participan en la divulgación ha predominado a partir del conocimiento del sector, la competencia y efectividad en las respuestas suministradas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención, y al seguimiento y control adelantando por la Oficina de Protección al Usuario, se consideran las siguientes recomendaciones a tener en cuenta con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano:

- La Oficina de Protección al Usuario debe continuar asistiendo a las Ferias y Eventos, para que la ciudadanía conozca la importancia que tiene el sistema del Subsidio Familiar en el País y el rol que cumplen las Cajas de Compensación con la población a Nivel Nacional.
- Fortalecer la accesibilidad y los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia del Subsidio Familiar para que los ciudadanos accedan al portafolio de servicios de la entidad.
- Continuar con la medición de la satisfacción en todos los canales de atención.
- Continuar con las Mesas de trabajo con el personal del Call center y OPU que traten temas del sistema del subsidio familiar para gestionar las solicitudes de los usuarios con mayor claridad y una atención más eficiente.
- Requerir a la oficina de tecnologías para hacer revisión sobre las inconformidades del acceso al canal corporativo y del proceso para interponer PQRSF-
- Solicitar a la oficina de tecnología agregar un aviso informativo a los usuarios donde se especifique "Por favor revisar en su correo electrónico en la carpeta de correo no deseado o Spam"

Cordialmente,

DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: CARLOS ARTURO ARREGOCÉS

Técnico Administrativo

Fecha elaboración: ABRIL de 2018

*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)