

II TRIMESTRE DE 2018

INFORME SATISFACCION OPU



Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800

Calle 26 # 57-83 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 **II 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 26 No 57-83	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.

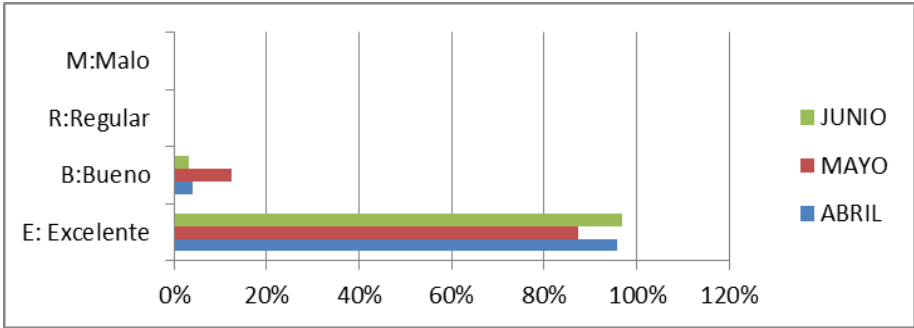
La Oficina de protección al Usuario de la SSF, aplica la encuesta de satisfacción por los siguientes canales:

ATENCIÓN PERSONALIZADA

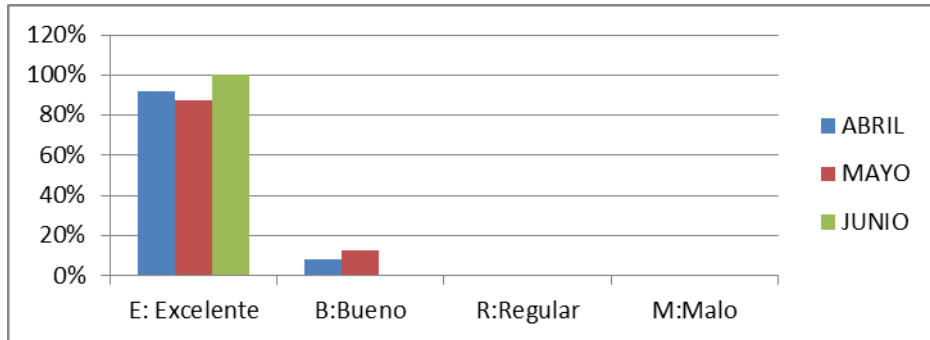
1.Ciudadanos que se acercan personalmente a nuestras oficinas calle 26 No 57-83 Bogotá sede atención al ciudadano, bajo los atributos:

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

CALIFICACION	I ATRIBUTO			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO ATRIBUTO
E: Excelente	96%	88%	97%	93%
B:Bueno	4%	13%	3%	7%
R:Regular	0%	0%	0%	0%
M:Malo	0%	0%	0%	0%



CALIFICACION	II ATRIBUTO			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO ATRIBUTO
E: Excelente	92%	88%	100%	93%
B:Bueno	8%	13%	0%	7%
R:Regular	0%	0%	0%	0%
M:Malo	0%	0%	0%	0%

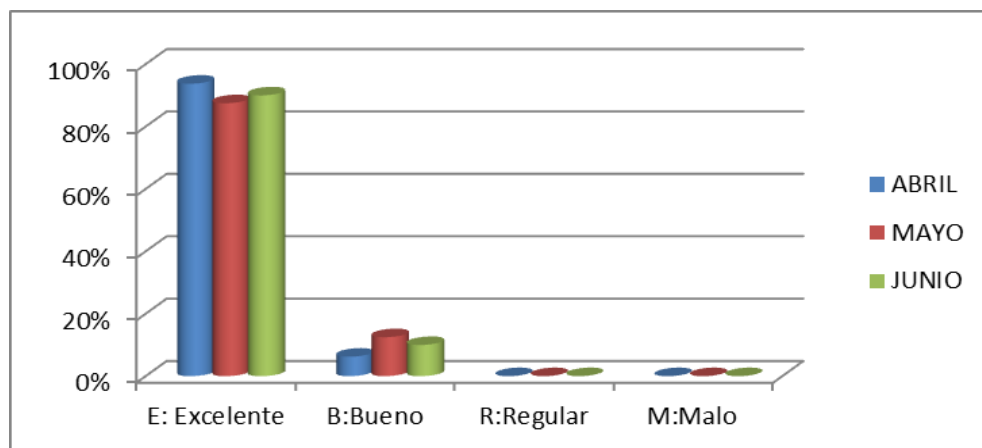


En el consolidado del I trimestre de 2018, se realizaron las siguientes encuestas aplicadas por mes:

- ✓ ABRIL: 06
- ✓ MAYO: 08
- ✓ JUNIO: 08

Realizada la consolidación correspondiente al II trimestre del año 2018, se determinó que de las 22 atenciones en el periodo se recibió una calificación promedio del 90% en excelente y 10% en bueno:

ATENCIONPERSONALIZADA II TRIMESTRE 2018				
CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	Promedio Calificación
E: Excelente	94%	88%	90%	90%
B:Bueno	6%	13%	10%	10%
R:Regular	0%	0%	0%	0%
M:Malo	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	0



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 II trimestre del año 2018, se refleja la siguiente información:

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?				
CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
5. Excelente	301	281	200	782	5. Excelente	302	283	200	785	5. Excelente	304	285	200	789
4. Bueno	6	6	0	12	4. Bueno	5	6	0	11	4. Bueno	3	4	0	7
3. Regular	0	2	0	2	3. Regular	0	0	0	0	3. Regular	0	0	0	0
2. Malo	0	0	0	0	2. Malo	0	0	0	0	2. Malo	0	0	0	0
1. Deficiente	0	0	0	0	1. Deficiente	0	0	0	0	1. Deficiente	0	0	0	0
Total	307	289	200	796	Total	307	289	200	796	Total	307	289	200	796

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 II trimestre del año 2018 son de 796, en Abril 307 , 289 en Mayo y 200 en Junio.

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem mejor calificado con un 789 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 peticionario 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 II trimestre del año 2018 se reportan promedio 124 encuestas aceptadas y realizadas por los ciudadanos, arrojando la siguiente información.

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS EN EL II TRIMESTRE 2018				
124				

¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
51	58	10	6	125
41%	46%	8%	5%	100%

¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
57	43	19	7	126
45%	34%	15%	6%	100%

Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
47	33	25	19	124
38%	27%	20%	15%	100%

En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Essigna representa promedio un 41% en satisfacción excelente y 36% buena.

Excelente	Bueno	Regular	Malo
41%	36%	14%	9%

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 180 encuestas, en Pasto se realizaron 183 encuestas, en Medellín 121 y en la ciudad de Cúcuta 119 encuestas, para un total en el 2DO Trimestre de 724 encuestas.

BUZÓN VIRTUAL BOGOTÁ						E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?						49	71	0	0	1
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.						42	75	3	0	1
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?						72	48	0	0	1
						TOTAL ENCUESTADOS				121
BUZÓN VIRTUAL BARRANQUILLA						E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?						140	40	0	0	0
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.						11	8	0	0	161
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?						159	20	0	0	1
						TOTAL ENCUESTADOS				180
BUZÓN VIRTUAL PASTO						E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?						37	141	1	0	4
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.						8	106	4	0	65
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?						74	105	0	0	4
						TOTAL ENCUESTADOS				183
BUZÓN VIRTUAL MEDELLÍN						E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?						0	59	0	0	62
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.						0	59	0	0	62
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?						0	119	0	0	2
						TOTAL ENCUESTADOS				121
BUZÓN VIRTUAL CUCUTÁ						E	B	R	M	N/R
1. Como calificaría el buzón?						63	55	0	1	0
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.						56	60	0	3	0
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?						77	42	0	0	0
						TOTAL ENCUESTADOS				119

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION 2do TRIMESTRE 2018

PREGUNTAS BUZON VIRTUAL	E	B	R	M	N/R
1. Como calificaria el buzón?	289	366	1	1	67
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.	117	308	7	3	289
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?	382	334	0	0	8
	TOTAL ENCUESTADOS				724

PREGUNTAS BUZON VIRTUAL	E	B	R	M	N/R
1. Como calificaria el buzón?	40%	51%	0%	0%	9%
2. Califique el proceso para anteponer su queja, petición, sugerencia y/o felicitación.	16%	43%	1%	0%	40%
3. Como evaluaría el servicio prestado por la promotora del Buzón?	53%	46%	0%	0%	1%
	TOTAL ENCUESTADOS				724

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 36% y en la calificación buena de un 46% para un total del 82%, dado que como puede verificarse hay un porcentaje del 17% 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 Supersubsidio 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 II 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 Antioquia, más exactamente en el municipio de Necocli el día 21 de Abril del 2018, de este evento se cuenta con los siguientes soportes:

Registrados: 46

Encuestados: 27

En el mes de Abril se asistió al Congreso de Fedemunicipios en la ciudad de Cartagena, junto con las demás entidades del sector trabajo, donde se realizaron 169 atenciones para brindar información sobre la Superintendencia y el sistema del subsidio familiar. Allí no se realizan encuestas.

¿Cómo califica la satisfacción por el servicio ofrecido?

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

E	B	R	M
25	2		
27			
24	3		
26	1		
27	Total Encuestados		

Es usted afiliado a caja de compensación Familiar?

SI

7

No

20

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 la continua divulgación y promoción a la ciudadanía del sistema del Subsidio Familiar en el País, dentro del cual están incluidos los derechos y deberes que poseen los afiliados a las Cajas de Compensación del país.

- Continuar con el fortalecimiento de 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.
- Concientizar a la oficina de tecnologías de su importancia en el papel como herramienta para gestionar las PQRSF , ya que de esa oficina depende el buen funcionamiento del aplicativo Esigna.
- Solicitar a la oficina de tecnología realizar modificaciones en la pagina de la SSF, que faciliten la gestión de la OPU en la gestión de las PQRSF recibidas.

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)