



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

**III TRIMESTRE
DE 2019**

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 - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

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 expedito en aras de generar participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2019 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 al canal de atención personalizada, telefónica, chat y portal corporativo efectuadas en el **III Trimestre de 2019**.

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, buzones, teléfono, 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 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
Atención telefónica	3 48 77 77	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 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:

1. ATENCION 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.

En el consolidado del III trimestre de 2019, se realizaron las siguientes encuestas aplicadas por mes:

ATENCIONES PERSONALIZADAS



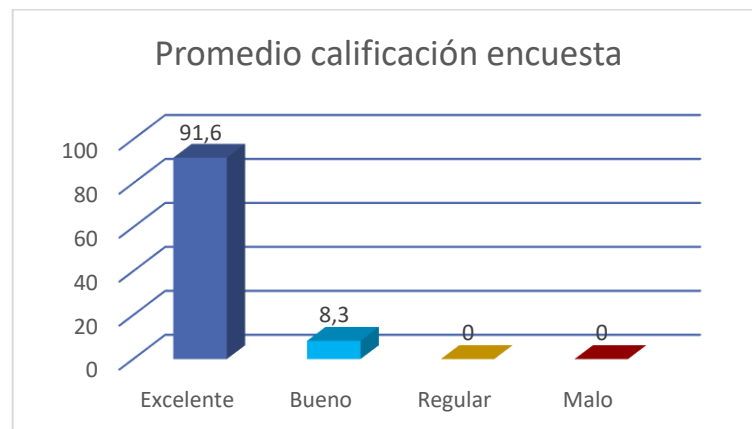
1.1. *Ciudadanos que se acercan personalmente a nuestras oficinas en la Carrera 69 No. 25B – 44 Piso 3 Bogotá, sede de atención al ciudadano, la encuesta se realiza bajo los siguientes atributos:*

- *Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio: Los cuales se refieren a la atención en la recepción de la entidad, presentación personal del funcionario que lo atendió, amabilidad del funcionario que lo atendió y tiempo de atención.*
- *Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio: Los cuales son afines a las siguientes preguntas: la información suministrada fue clara y oportuna, el funcionario que le atendió fue amable, los conocimientos del funcionario respondieron su consulta y satisfacción general sobre el servicio prestado.*

ATRIBUTOS DEL SERVICIO				
CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO
E: Excelente	100%	75%	100%	91.6%
B: Bueno	0%	25%	0%	8.3%
R: Regular	0%	0%	0%	0%
M: Malo	0%	0%	0%	0%

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO				
CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO
E: Excelente	100%	75%	100%	91.6%
B: Bueno	0%	25%	0%	8.3%
R: Regular	0%	0%	0%	0%
M: Malo	0%	0%	0%	0%

Al realizar la consolidación de la calificación correspondiente al III trimestre del año 2019, se determinó que de las **17** atenciones en el periodo se recibió una atención promedio del **91.6%** en excelente y **8.3%** en bueno.



Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población, podemos concluir que se presentó una calificación que determina que se resolvió las necesidades o inquietudes de los ciudadanos en cada uno de los atributos descritos en la encuesta de satisfacción, evidenciando el cumplimiento de los objetivos de la Oficina de Protección al Usuario referente al usuario con altos niveles de eficiencia.

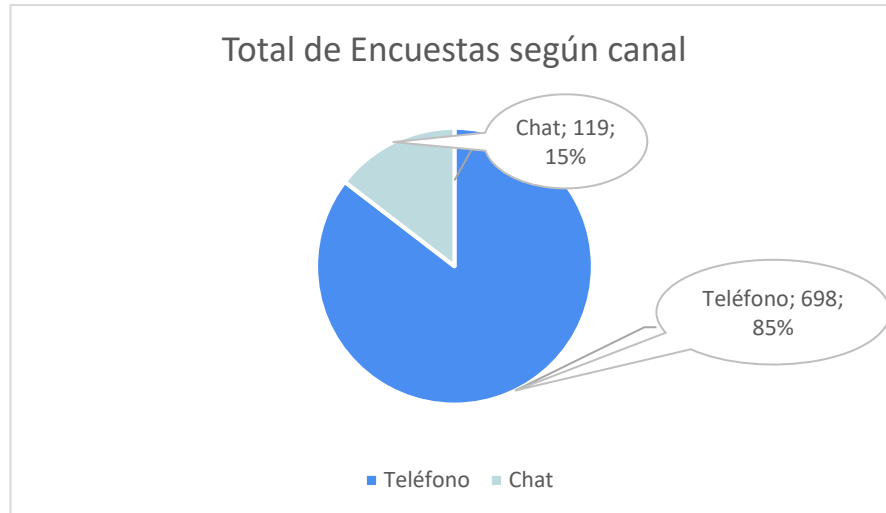
2. Ciudadanos que utilizan el canal telefónico y chat

Son atendidos por agentes de la Empresa Conalcréditos Conalcenter BPO, que 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 bajo tres 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?

De esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Call Center en el III trimestre del año 2019 son de **815** y refleja la siguiente información.

MES	CANAL		Total
	Teléfono	Chat	
Julio	190	45	235
Agosto	252	43	295
Septiembre	256	29	285
Total	698	119	815



- ✓ De las encuestas realizadas a los ciudadanos en el III trimestre del año 2019; se observa que el **85%** de las encuestas se efectuaron por canal telefónico.

I. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
5. Excelente	218	281	264	763
4. Bueno	17	12	17	46
3. Regular	0	2	4	6
2. Malo	0	0	0	0
1. Deficiente	0	0	0	0
Total	235	295	285	815

II. ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
5. Excelente	223	282	270	775
4. Bueno	10	10	8	28
3. Regular	1	2	5	8
2. Malo	1	0	1	2
1. Deficiente	0	1	1	2
Total	235	295	285	815

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

CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
5. Excelente	223	276	266	765
4. Bueno	11	12	9	32
3. Regular	0	7	7	14
2. Malo	0	0	2	2
1. Deficiente	1	0	1	2
Total	235	295	285	815

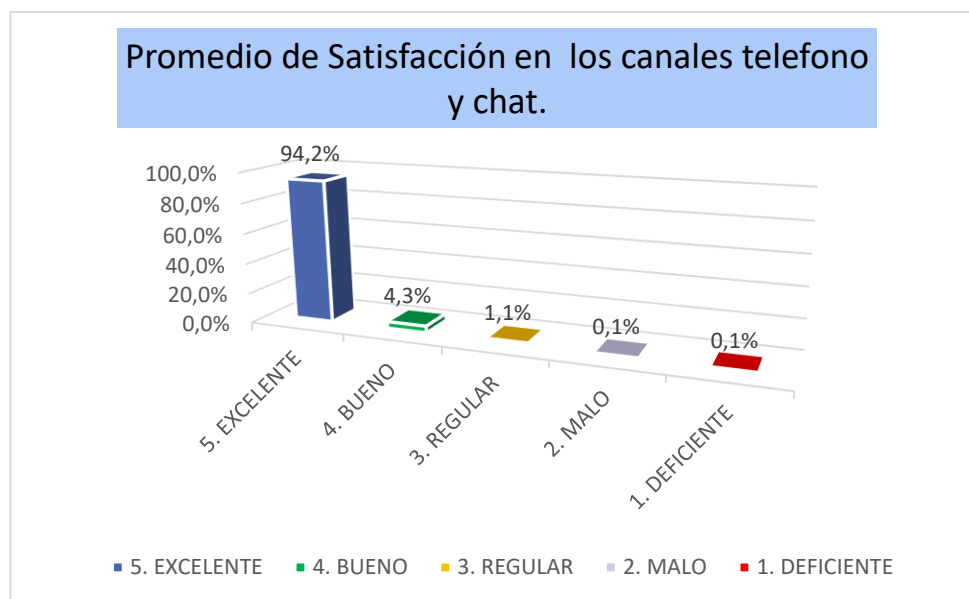
I. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

II. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

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

PROMEDIO

CALIFICACION	III TRIMESTRE	CALIFICACION	III TRIMESTRE	CALIFICACION	III TRIMESTRE	CALIFICACION	III TRIMESTRE
5. Excelente	93,6%	5. Excelente	95,1%	5. Excelente	93,9%	5. Excelente	94,2%
4. Bueno	5,6%	4. Bueno	3,4%	4. Bueno	3,9%	4. Bueno	4,3%
3. Regular	0,7%	3. Regular	1,0%	3. Regular	1,7%	3. Regular	1,1%
2. Malo	0%	2. Malo	0,2%	2. Malo	0,2%	2. Malo	0,1%
1. Deficiente	0%	1. Deficiente	0,2%	1. Deficiente	0,2%	1. Deficiente	0,1%
Total	100%	Total	100%	Total	100%	Total	100%



Se evidencia que la calificación excelente es el ítem mejor calificado con un promedio de calificación del **94,2%**, evidenciando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat.

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. Debido a la continua capacitación de los agentes y al 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 Esigna:

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 una encuesta aleatoria a través del correo electrónico donde se da un reporte de respuestas por el aplicativo Esigna, para el periodo del III trimestre del año 2019 se respondieron **149** encuestas aceptadas y realizadas por los ciudadanos, arrojando la siguiente información.

TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL IITRIMESTRE 2019
149

1. ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
73	58	5	8	144
50.7%	40.3%	3.5%	5.5%	100%

Nota: Se realiza la encuesta sobre **144**, es decir sobre el 96.6% de las personas que la realizarán; debido a que 5 personas no respondieron la primera pregunta.

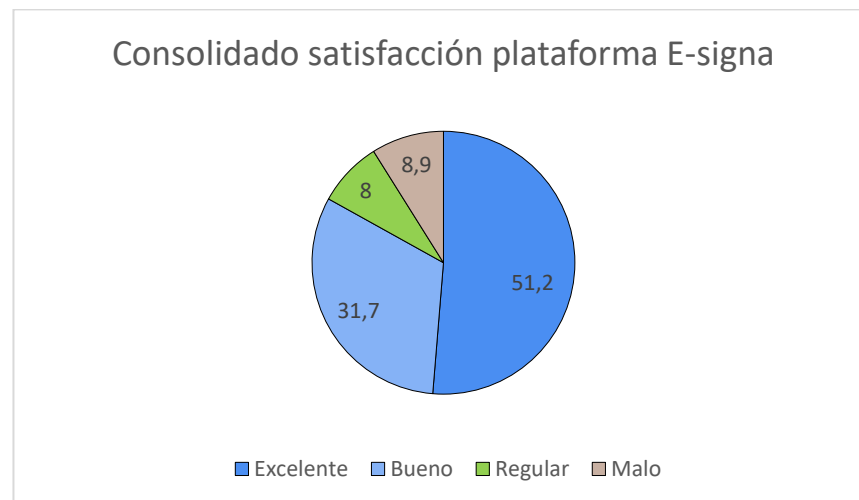
2. ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo, sugerencia y/o felicitación?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
80	45	13	11	149
54%	30%	8.7%	7.3%	100%

3. Califique el proceso de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
73	37	18	21	149
49%	25%	12%	14%	100%

En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio un **83%** en satisfacción entre Excelente y Buena.

Siendo **51.23%** en satisfacción excelente, y **31.76%** en calificación buena.

Excelente	Bueno	Regular	Malo
51.2%	31.7%	8%	8.9%



Se recibieron algunas observaciones, las cuales se tomarán en cuenta para su análisis y mejoras por parte de la Oficina de Protección al Usuario (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 petitionarios 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 la ciudad de Medellín, Valledupar, Cucuta, Bogotá y Pasto se encuentran instalados Buzones Virtuales que facilitan a los ciudadanos acercarse a la Superintendencia del Subsidio Familiar, años anteriores por proyecto de inversión se contaba con un promotor de los mismo, en el año 2019 no se dio continuidad a dicha actividad lo que ha generado dificultades para medir el impacto de la herramienta, razón por la cual se está en un proceso de actualización.

5. Ciudadanos que participan en Ferias y eventos:

Dentro del Plan de Acción 2019 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se encuentra dentro de sus actividades asistir a 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 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.

De acuerdo a los lineamientos dados por el alto Gobierno, en el III Trimestre de 2019 la Superintendencia del Subsidio Familiar participó en la cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de 2019, la cual se llevó a cabo en Villavicencio-Meta, el 27 de julio.

De La atención personalizada a los ciudadanos que se acercaron a la Feria, se realizó una encuesta que debía ser respondida de la siguiente manera; **E:**Excelente / **B:**Bueno / **R:**Regular / **M:**Malo, dicha encuesta consta de los siguientes ítems para medir la satisfacción del servicio:

¿Como calificaría la satisfacción del servicio ofrecido?

- I. La información suministrada fue clara y oportuna
- II. El funcionario que le atendió fue amable
- III. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta
- IV. Satisfacción en general sobre el servicio prestado

12

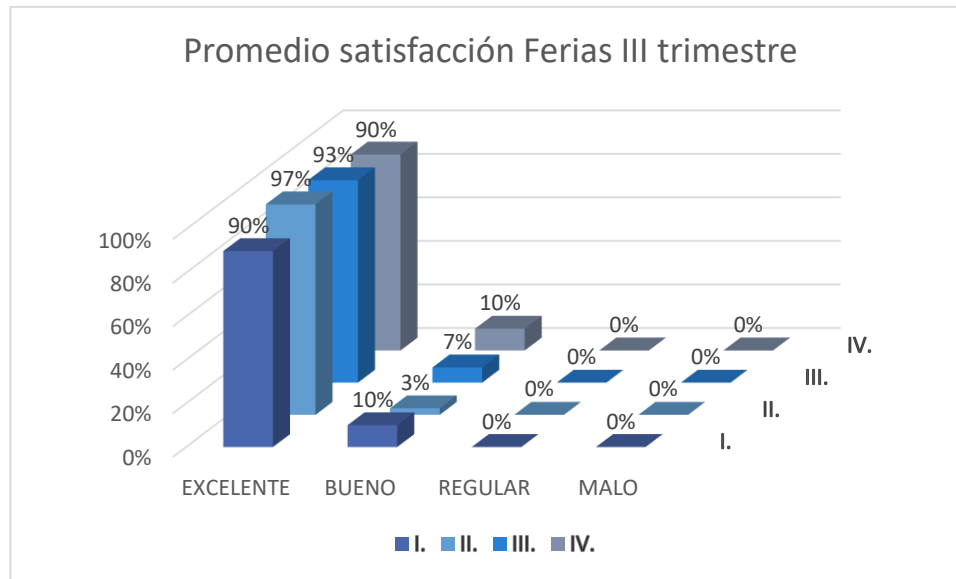
Se realizaron 30 encuestas en el III Trimestre de 2019, las cuales respondieron de la siguiente manera:

I. La información suministrada fue clara y oportuna				Total
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
27	3	0	0	30
90%	10%	0%	0%	100%

II. El funcionario que le atendió fue amable				Total
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
29	1	0	0	30
96,67%	3,33%	0%	0%	100%

III. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta				Total
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
28	2	0	0	30
93,33%	6,67%	0%	0%	100%

IV. Satisfacción en general sobre el servicio prestado				Total
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
27	3	0	0	30
90%	10%	0%	0%	100%



Se evidencia que la calificación excelente es el ítem mejor calificado con un promedio de calificación del **92,4%**, evidenciando la satisfacción del servicio ofrecido en las Ferias y/o Eventos.

La Superintendencia del Subsidio Familiar quiere agradecer a cada uno de los ciudadanos que nos regalan de su tiempo para realimentar de manera positiva nuestra gestión, igualmente, trabajamos en mejorar con las observaciones y recomendaciones recibidas por cada canal. Somos ciudadanos trabajando para ciudadanos y esperamos brindarles un servicio que construya Estado.

✓ **Atención personalizada**

Felicitaciones:

1. “El señor JORGE fue muy amable con toda la información que nos brindo y nos oriento a realizar el mejor trámite para nuestro trámite”.

✓ **Aplicativo Esigna**

Felicitaciones:

1. 1614/2019/PQRSF Excelente servicio muchas gracias por ayudarme muy satisfecho con el servicio prestado y la rápida respuesta.
2. 1723/2019/PQRSF Fácil de acceder a los servicios que ofrece la Superintendencia de Subsidio.



3. 1634/2019/PQRSF definitivamente una entidad muy comprometida con su trabajo ,les agradezco por las ayudas.
4. 1646/2019/PQRSF Excelente el trabajo que realizan, les estoy muy agradecida por su colaboración ya que la respuesta fue inmediata y eficaz, felicitaciones por su labor.
5. 1698/2019/PQRSF "Gracias a la intervención inmediata de la Superintendencia del subsidio Familiar, la CCF Comfama Antioquia acata las normas que rigen el subsidio familiar según lo analizado por la Supersubsidio y las instrucciones dadas por la misma, tomando la decisión de girar las cuotas monetarias del subsidio familiar, al núcleo familiar donde se encuentran las menores. Agradezco su diligente atención y especial atención en este caso de una madre cabeza de familia, a cargo de dos menores, una de ellas con discapacidad cognitiva; lo cual hizo más fácil el procedimiento de reclamación ante la vulneración de unos derechos adquiridos, lo cual redundará en el beneficio de las menores."
6. 1684/2019/PQRSF a través de ustedes, fue la única manera que logre que la caja de compensación regulara las cuotas descontadas y me diera respuesta de más de dos meses de estar teniendo reclamos con ellos, gracias por el servicio, excelente.
7. 1733/2019/PQRSF Gracias por la atención y gestión prestada.
8. 1810/2019/PQRSF es bueno sobre la respuesta a la solicitud.
9. 1787/2019/PQRSF Muchas gracias. Sin el portal colsubsidio no me hubiera hecho los ajustes respectivos a la tarjeta. Espero no recibir cobros a futuro. Gracias.
10. 1782/2019/PQRSF No me dejó indicar en el primer punto buena.
11. 1828/2019/PQRSF mis respuestas han sido respondidas en los quince días hábiles no he tenido problema.
12. 1919/2019/PQRSF Excelente servicio de ustedes, felicitaciones. Eso es lo que necesitamos un gobierno eficiente.
13. 1935/2019/PQRSF Entidad muy proactiva con un excelente personal, totalmente satisfecha con el servicio
14. 1801/2019/PQRSF "Me brindaron respuesta clara y concisa"
15. 1953/2019/PQRSF Gracias por darnos la oportunidad de hacer valer nuestros derechos
16. 2150/2019/PQRSF RESPUESTA A TIEMPO.

17. 1989/2019/PQRSF Gracias por la guía a mis dudas.
18. 2185/2019/PQRSF "Mil gracias por escucharnos".
19. 2160/2019/PQRSF Muy rápida la respuesta y muy oportuna su preocupación, les quedo altamente agradecida se nota que se preocupan por cada situación en particular.
20. 2146/2019/PQRSF Excelente servicio, fue contestada mi reclamo dando solución a mi problema. Muchas gracias.
21. 2184/2019/PQRSF La queja la realice telefónicamente pero la atención de la persona fue excelente.
22. 2152/2019/PQRSF Muchas gracias por su colaboración.
23. 2105/2019/PQRSF La respuesta y la ayuda por parte de la Supersubsidio fue muy oportuna, igual que la gestión por parte de la Caja de Compensación. Muchas gracias.
24. 2223/2019/PQRSF los felicito fue excelente y atendieron el caso en menos de tres días los funcionarios de colsubsidio.
25. 2218/2019/PQRSF "Me sentí que realmente le dieron importancia al caso, ya que la solución brindada fue sin escuchar mi versión de lo ocurrido y sin comunicación alguna hasta que puse la queja, muchas gracias".
26. 2275/2019/PQRSF Gracias por su amable y pronta solución al inconveniente presentado por la caja de compensación familiar Colsubsidio. Un abrazo grande, y DIOS los bendiga a todos ustedes como ssf.gov.co, son excelentes por excelencia!!
27. 2312/2019/PQRSF Muy rápidas las respuestas y el apoyo que brindan a usuario es muy buena. GRACIAS.
28. 2324/2019/PQRSF Excelente atención, Muchas gracias.
29. 2445/2019/PQRSF Gracias por su pronta respuesta y solución a mi inquietud.
30. 2372/2019/PQRSF Señores SUPERSUBSIDIO, excelente servicio y efectivo por medio del cual se hacen valorar y respetar los derechos que tenemos los afiliados y nuestras familias ante las cajas de compensación en mi caso COLSUBSIDIO. MIL GRACIAS.



31. 2162/2019/PQRSF "Buenas tardes, Les agradezco la gestión que realizaron ante mi solicitud, ya que sin ustedes no hubiese sido posible una solución. Les recomiendo hacer seguimiento a estas cajas de compensación ya que así - como me pasó a mí deben presentarse más casos, los cuales los beneficiarios desconocen el proceso a seguir. Muchas gracias".
32. 2498/2019/PQRSF Muchas gracias por apoyar a los ciudadanos en su actuar con transparencia y efectividad. Muchas gracias.
33. 2426/2019/PQRSF excelente asesoría y seguimiento el caso, Muchas gracias.
34. 2475/2019/PQRSF es una entidad que apoya mucho las solicitudes emitidas, la respuesta entregada por el ente al cual interpusimos la queja fue muy positiva gracias al apoyo de ustedes.
35. 2507/2019/PQRSF "El servicio prestado por ustedes lo califico en el nivel de excelente, sin la intervención de la Superintendencia no había sido posible solucionar la situación de mi hija.

Cordialmente

ALBERTO MEJIA GALLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: ALEX FERNANDO MORALES VARGAS
Conalcréditos

Revisado: MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ
Profesional Especializado OPU

Fecha elaboración: OCTUBRE 2019
*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)