



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**I 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

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 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 **I Trimestre de 2020**, así:

1. *ATENCIÓN PERSONALIZADA*
2. *ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT*
3. *ATENCIÓN EN PORTAL CORPORATIVO, APLICATIVO ESIGNA*
4. *ATENCIÓN EN FERIAS Y EVENTOS*
5. *OBSERVACIONES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS*
6. *SATISFACCIÓN GLOBAL VIGENCIA 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**

- **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.
- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

## 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 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	<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.

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.

Durante el I trimestre de 2020, se realizaron atenciones personalizadas, sin embargo, dichas encuestas se encuentran en archivo físico y la información será actualizada una vez terminen las medidas de aislamiento y pueda accederse a la información.

## 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA 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 I trimestre del año 2020 fueron **196** y refleja la siguiente información:

Dato	CANAL		Total
	Teléfono	Chat	
Valor absoluto	<b>166</b>	<b>30</b>	<b>196</b>
Porcentaje	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

**I. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?**

CALIFICACION	SUBTOTAL	PORCENTAJE
5. Excelente	186	95%
4. Bueno	9	4%
3. Regular	0	0
2. Malo	0	0
1. Deficiente	1	1%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

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

CALIFICACION	SUBTOTAL	PORCENTAJE
5. Excelente	177	90%
4. Bueno	17	8%
3. Regular	1	1%
2. Malo	0	0
1. Deficiente	1	1%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

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

CALIFICACION	SUBTOTAL	PORCENTAJE
5. Excelente	189	95%
4. Bueno	5	3%
3. Regular	1	1%
2. Malo	0	0
1. Deficiente	1	1%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

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?

Serie 1	
CALIFICACION	I TRIMESTRE
5. Excelente	95%
4. Bueno	4%
3. Regular	0
2. Malo	0
1. Deficiente	1%
<b>Total</b>	<b>95%</b>

CALIFICACION	I TRIMESTRE
5. Excelente	90%
4. Bueno	8%
3. Regular	1%
2. Malo	0
1. Deficiente	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

CALIFICACION	I TRIMESTRE
5. Excelente	95%
4. Bueno	3%
3. Regular	1%
2. Malo	0
1. Deficiente	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

PROMEDIO	
CALIFICACION	I TRIMESTRE
5. Excelente	93%
4. Bueno	5%
3. Regular	1%
2. Malo	0%
1. Deficiente	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **93%** evidenciando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat.

### 3. ATENCIÓN EN 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 envía a todos los usuarios que reciben respuestas a través de aplicativo E-signa solicitud para diligenciar, para el periodo del I trimestre del año 2020, 126 ciudadanos respondieron la solicitud, arrojando la siguiente información.

TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS EN EL I TRIMESTRE 2020
<b>124</b>

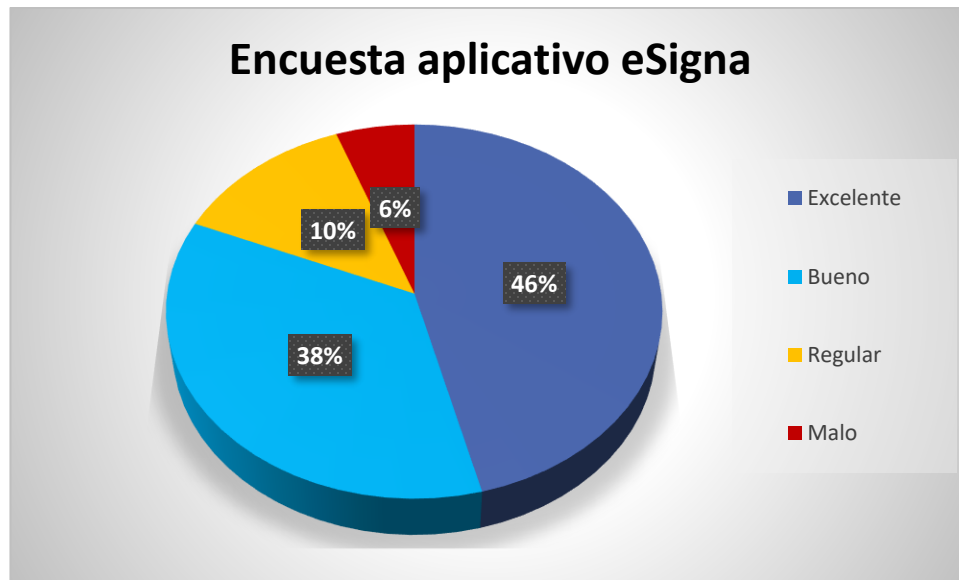
1. ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
55	56	8	3	<b>122</b>
45%	46%	7%	2%	100%

2. ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo, sugerencia y/o felicitación?				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
60	47	10	6	<b>123</b>
49%	38%	8%	5%	100%

3. Califique el proceso de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación				TOTAL
Excelente	Bueno	Regular	Malo	
53	37	19	15	<b>126</b>

43%	30%	15%	12%	100%
-----	-----	-----	-----	------

PROMEDIO ENCUESTA APLICATIVO ESIGNA			
Excelente	Bueno	Regular	Malo
46%	38%	10%	6%



En términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio un **84%** de satisfacción entre Excelente y Buena.

#### 4. ATENCIÓN EN FERIAS Y EVENTOS

Para el periodo no se asistió a ninguna Feria y/o Evento.

## 5. OBSERVACIONES DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Para la Oficina de Protección al Usuario es un gusto estar al servicio de los ciudadanos, sus felicitaciones y retroalimentación positiva, es nuestra mayor fuente de motivación, por esta razón agradecemos estos mensajes:

- Gracias por entenderme
- Muy oportuna y eficiente
- Dieron respuesta eficaz
- FELICITACIONES OPORTUNA LA RESPUESTA EN EL CASO
- Estoy muy agradecida por la atención lo cual aumenta la confiabilidad objetividad e imparcialidad de los procesos
- Es motivo de motivación y esperanza y equidad para los que estamos en situaciones difíciles
- Excelente atención con tiempos de respuesta oportunos a las necesidades del usuario.
- Cordial saludo. Solo deseo felicitarlos por su ágil y eficiente servicio.
- El tiempo es bueno, pero si pueden adelantarlos sería magnifico porque mucha gente escritura en febrero. Pero muy bueno.
- Gracias a la intervención de la Superintendencia resolvieron el inconveniente en la caja de compensación  
La respuesta fue muy clara y oportuna. mil gracias
- ¡Felicitaciones!
- Muchas gracias
- Excelente servicio. Pronta respuesta. Gracias
- Muchas gracias por su colaboración hubo respuesta que fue lo importante y la caja de compensación me dio respuesta un día antes, de igual manera gracias por su radicado
- Muchas gracias por su valiosa ayuda, el proceso fue muy sencillo, rápido y eficaz.
- Muchas gracias por atender mi solicitud. Me siento muy a gusto con la decisión tomada.
- Prontitud en la gestión.
- "Muy buena la atención virtual, pero no le dan solución al cesante para solucionar el problema del no pago del subsidio al desempleado.
- Gestión oportuna...muy buen servicio
- Gracias
- Excelente servicio

- La agilidad con que fue atendida y la solución era lo que esperaba.
- Muchas gracias, excelente servicio.
- Muchas gracias por su gestión.
- Gracias por hacer seguimiento a la petición
- Muy buena atención y pronta solución a la queja
- Muy buen servicio.
- Muy agradecida con la gestión que ustedes realizaron.

## 6. SATISFACCIÓN GLOBAL VIGENCIA 2020<sup>1</sup>

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2020 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.

CANAL	PERIODO	SUBTOTAL	TOTAL, ENCUESTAS EN 2020	PARTICIPACIÓN DE CANAL EN MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL
CHAT Y TELÉFONO	PRIMER TRIMESTRE	196	196	61%
PORTAL O GTSS	PRIMER TRIMESTRE	126	126	39%
PERSONALIZADO	PRIMER TRIMESTRE	Pendiente	Pendiente	0%
TOTAL		322	322	100%

<sup>1</sup> FORMULA PARA CALCULO DE SATISFACCIÓN GLOBAL =

((SUMATORIA DE CADA PROMEDIO DEL AÑO DE CADA CANAL DE LA SUPERSUBSIDIO \* LA ESCALA DE VALORACIÓN CORRESPONDIENTE) /100)\* (PARTICIPACIÓN EN MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA CANAL DE LA SUPERSUBSIDIO))

Existen tres variables importantes a tener en cuenta en el momento de calcular la satisfacción global que son:

**PARTICIPACIÓN DE CANAL EN MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL:** Ya que los ciudadanos no califican en la misma cantidad y frecuencia cada uno de los canales que tiene dispuesto la Superintendencia del Subsidio Familiar para su atención, se debe calcular el porcentaje de participación en relación con el total de encuestas realizadas por todos los canales.

**PROMEDIO DEL AÑO:** Esta variable muestra el promedio del porcentaje de ciudadanos que calificó en bueno o excelente los canales de la Entidad.

***CONCLUSIÓN: Teniendo en cuenta lo anterior se calculo la satisfacción Global con los canales de atención de la Supersubsidio para el I trimestre de 2020 en un 92.5%.***

Cordialmente

**ALBERTO MEJIA GALLO**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por: **MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO O.P.U.

Fecha elaboración: MARZO 2020  
\*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)