



Supersubsidio



Informe de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana

III TRIMESTRE 2025

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio



Contenido

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	4
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de atención	5
	5.1 Atención presencial	6
	5.2 Atención virtual	8
	5.3 Atención Telefónica	9
	5.4 Atención Chat	11
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	12
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	15
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	15
	5.8 Redes Sociales	22
	5.9 Buzones Tecnológicos	23
	5.10 Chatbot “Lupita”	23
6.	Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención	24
7.	Satisfacción Global 2025	26

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1. Objetivo General

Para la Superintendencia de Subsidio Familiar - SSF, es importante trabajar por la calidad de la atención y servicio a la ciudadanía a través de los distintos canales, para la recepción de trámites y emisión de información, cumpliendo con los objetivos institucionales de comunicar, proteger y velar por los derechos de los grupos de valor, dando cumplimiento a ese fin, se busca el mejoramiento en los procesos y la medición del servicio y experiencia ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza evaluación de la 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 que fortalece la participación ciudadana.

En el presente informe se relacionan los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **III Trimestre de 2025**.

Objetivo de los instrumentos de medición

Determinar la percepción que tienen los ciudadanos 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.

Relacionar los diferentes canales de atención con la percepción ciudadana, basados en las experiencias de los grupos de valor y la calidad del servicio, que desde la entidad se presta a todo el territorio nacional, con el único objetivo de brindar un mejoramiento continuo en los procesos y garantizar el buen nombre institucional, además de buscar nuevas alternativas y estrategias para involucrar instrumentos de medición efectivos en la satisfacción de los ciudadanos.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2. Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar

Percepción ciudadana: Se entiende por percepción ciudadana a nivel institucional como el pensamiento colectivo sobre las acciones y gestión de las diferentes entidades gubernamentales respecto a los servicios ofrecidos y calidad en la atención de dichas instituciones.

Métricas de atención y encuestas de satisfacción: Para realizar mediciones y un análisis cuantitativo de las diferentes interacciones con el ciudadano, se deben emplear distintos métodos estadísticos que permitan demostrar los niveles de gestión y asegurar estándares de calidad, definiendo un análisis cualitativo que nos permita identificar la satisfacción del usuario.

Imagen institucional de cara al ciudadano: Para la Superintendencia de Subsidio Familiar y en especial la oficina OPU es fundamental representar con calidad y buen servicio todas las necesidades de las comunidades a lo largo y ancho del territorio nacional, es por esa razón que se hacen esfuerzos en mejorar la imagen institucional con el fin de garantizar la recordación y representación de los servicios enfocados al bienestar ciudadano a través del subsidio familiar.

Muestra poblacional: Para este informe se considera como muestra a todos los ciudadanos que, durante el III trimestre del año 2025, hicieron uso de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano.

Canales de atención: Se entiende como canales de atención todos los medios disponibles que presta la Superintendencia de Subsidio Familiar a la ciudadanía, cuyo objeto sea la realización de un requerimiento, tramite, solicitud u observaciones en pro de garantizar la atención y correcto procedimiento de los intereses ciudadanos.

3. Definición de las variables a evaluar

Atributos del Servicio: Características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción.

Satisfacción del Servicio: Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano o grupo de valor 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, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

de satisfacción al usuario, constituido por todos aquellos ciudadanos que se contactaron a través de los canales de atención (Presencial, virtual, telefónico, chat, ferias, eventos y redes sociales), con el objetivo de hacer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta -PQRSF, relacionado con el Sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado.

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, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Canales Ciudadanos - SuperSubsidio (ssf.gov.co)

Sede Electrónica
<https://www.ssf.gov.co>

Atención virtual a través de plataforma Teams

ChatBot Lupita

Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co

Línea Gratuita Nacional:
0180000910110 Bogotá: (601) 3487777 – 3487800

Chat en línea:
lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Dirección:
Edificio World Business Port Cra 69 # 25 B Bogotá Piso 3 y 4

Redes Sociales

- Youtube
- Instagram
- Twitter (x)
- Tik Tok
- Facebook
- LinkedIn

Por medio de los canales disponibles a la ciudadanía, la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, realiza una encuesta de satisfacción siempre y cuando el ciudadano este de acuerdo en realizarla. Dichas encuestas se realizan por los diferentes canales así:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

5.1 Atención presencial

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan atención presencial 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 III trimestre de 2025, de los 51 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, 41 aceptaron responder la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado, arrojando los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?

En cuanto a los atributos del servicio la encuesta evalúa la atención en las recepciones de la entidad y los tiempos de atención.

Meses y Ponderación		Atención en la recepción de la entidad (pisos 3, 4 ó 7)		Tiempo de atención	
III trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	33	80,5%	33	80,5%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	8	19,5%	8	19,5%
	Total	41	100%	41	100%

Tabla 1. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

En estas preguntas se consideran las variables de lenguaje claro, la amabilidad en la atención, respuesta a la consulta y la satisfacción sobre el servicio recibido.

Meses y Ponderación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada	El funcionario que le atendió fue amable	La asesoría brindada respondió a su consulta	Satisfacción en general sobre el servicio recibido
---------------------	--	--	--	--

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

III trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	38	92,7%	40	97,6%	38	92,7%	40	97,6%
	Bueno	3	7,3%	1	2,4%	3	7,3%	1	2,4%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	41	100%	41	100%	41	100%	41	100%

Tabla 2. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Los resultados obtenidos evidencian que la Oficina de Protección al Usuario ha mantenido un alto estándar en la calidad del servicio prestado, destacándose especialmente en aspectos como la amabilidad en la atención y el uso de un lenguaje claro. La calificación de “excelente” y “bueno” en la totalidad de las preguntas por parte de los encuestados sugiere que el talento humano está debidamente capacitado y muestra un alto nivel de compromiso en la atención a la ciudadanía.

En conclusión, la encuesta refleja una sólida capacidad de la Oficina para brindar un servicio eficiente, empático y comprensible. Para mantener esta percepción positiva, se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas actualmente implementadas y considerar las sugerencias de los ciudadanos como insumos para la mejora continua del servicio.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
III trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	34	82,9%
	NO	7	17,1%
	N/R	0	0,0%
	Total	41	100,0%

Tabla 3. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al validar la afiliación de los encuestados a una Caja de Compensación Familiar (CCF), se encontró que el 82,9% manifestó estar afiliado, mientras que el 17,1% indicó no estarlo. Estos resultados evidencian que una proporción significativa de ciudadanos que acuden a la Oficina de Protección al Usuario (OPU) busca orientación debido a que no recibe respuestas claras o satisfactorias por parte de las CCF, lo que refuerza el rol de la OPU como ente intermediario y garante de los derechos de los ciudadanos.

Por otro lado, el grupo que no se encuentra afiliado —aunque minoritario— plantea retos importantes, ya que este fenómeno puede estar relacionado con la falta de información o

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

desconocimiento sobre el funcionamiento, los requisitos y los beneficios asociados a las Cajas de Compensación Familiar. Esta situación subraya la necesidad de fortalecer las estrategias de pedagogía y difusión, especialmente orientadas a los ciudadanos no afiliados.

5.2 Atención virtual

Con la puesta en marcha del canal virtual “pide una cita” posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través de este canal, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes preguntas:

- 1) ¿El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?
- 2) ¿El funcionario que le atendió fue amable?
- 3) ¿La asesoría brindada respondió a su consulta?
- 4) ¿Satisfacción en general sobre el servicio recibido?

Para el III trimestre de 2025, se realizaron 24 encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual; del total de la población que solicitó gestión por este medio, el 96% respondió la encuesta. Los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	21	87,5%	23	95,8%	20	83,3%	22	91,7%
	Bueno	3	12,5%	1	4,2%	3	12,5%	1	4,2%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	4,2%	1	4,2%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	24	100,0%	24	100%	24	100%	24	100%

Tabla 4. Encuestas realizadas por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

La información anterior refleja que los ciudadanos encuestados manifestaron un alto nivel de satisfacción con la asesoría recibida por parte del equipo de la Oficina de Protección al

SuperSubsidio

FO-COP-002 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Usuario (OPU). Según las calificaciones otorgadas, los usuarios perciben que los asesores no se limitan a cumplir con lo mínimo esperado, sino que demuestran un compromiso adicional al procurar resolver de manera integral las inquietudes planteadas.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	18	75,0%
	NO	6	25,0%
	N/R	0	0,0%
	Total	24	100,0%

Tabla 5. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se identificó que de los 24 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta, el 75% se encuentra afiliado a una caja de compensación, predominando la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio y la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

5.3 Atención Telefónica

Posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través del canal telefónico, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el III trimestre de 2025, se realizaron **909** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 45,5% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Canal Telefónico							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	876	96,37%	876	96,37%	890	97,91%
	Bueno	29	3,19%	30	3,30%	18	1,98%
	Regular	3	0,33%	3	0,33%	1	0,11%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	909	100%	909	100%	909	100%

Tabla 6. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción en los tres aspectos evaluados:

1. Oportunidad en la atención: El 96,37% calificó la atención como *excelente*, y un 3,19% como *bueno*, lo que indica que la gran mayoría de los usuarios perciben que fueron atendidos de manera oportuna.
2. Resolución de la consulta: El 96,37% manifestó que el asesor respondió adecuadamente a la consulta, lo que evidencia un alto nivel de efectividad en la asesoría brindada.
3. Claridad del lenguaje: El 97,91% calificó positivamente (*excelente*), indicando que la información fue comunicada de manera clara, simple y efectiva. Solo un 0,11% (1 caso) reportó haber percibido la comunicación como *regular*.

Cabe destacar que no se registraron calificaciones en las categorías de *malo* o *deficiente* en la mayoría de los ítems, y solo un caso aislado lo hizo en la dimensión de "oportunidad en la atención", lo cual representa un porcentaje marginal (0,11%).

La percepción positiva sostenida en los tres indicadores demuestra el compromiso del equipo de atención con la calidad del servicio. Estos hallazgos respaldan la continuidad del canal como un medio eficaz de atención al ciudadano y sugieren la conveniencia de mantener y reforzar las buenas prácticas, así como de explorar mecanismos que permitan ampliar la cobertura de la encuesta para obtener una muestra aún más representativa.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

5.4 Atención Chat

A través del canal chat el agente pregunta al ciudadano si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realiza las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el III trimestre de 2025, se realizaron **294** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 18,3% de los chats atendidos, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	281	95,6%	277	94,2%	283	96,3%
	Bueno	7	2,4%	14	4,8%	8	2,7%
	Regular	3	1,0%	2	0,7%	2	0,7%
	Malo	2	0,7%	1	0,3%	1	0,3%
	Deficiente	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	294	100%	294	100%	294	100%

Tabla 7. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva en los tres aspectos evaluados:

1. Oportunidad en la atención: El 95,6% de los encuestados calificó la atención como *excelente*, mientras que un 2,4% la consideró *buena*. Esto refleja una respuesta ágil por parte del equipo de atención.
2. Resolución de la consulta: El 94,2% indicó que su consulta fue respondida satisfactoriamente, lo que demuestra una alta efectividad en la asesoría proporcionada. Solo el 1% calificó la atención entre *regular*, *mala* o *deficiente*, lo que representa una proporción muy baja.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

3. Claridad en el lenguaje: El 96,3% consideró que la información fue transmitida de forma clara, simple y efectiva. Este resultado posiciona al canal como una alternativa efectiva para brindar atención comprensible, incluso en formatos no presenciales.

Se evidencia que la atención brindada a través del canal de chat es bien valorada por la mayoría de los ciudadanos. No obstante, se procederá a verificar y analizar las respuestas con calificaciones más bajas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad del servicio prestado por este medio.

5.5 Atención de PQRSF Escritas

En el mes de julio, debido a la falta de disponibilidad de la plataforma de gestión documental GTSS eSgina, no fue posible aplicar directamente la encuesta de satisfacción vinculada a las respuestas emitidas por la Oficina de Protección al Usuario (OPU) a través de dicho sistema. Como medida transitoria, una vez se enviaba la respuesta al ciudadano por correo electrónico, se remitía un formulario elaborado en la plataforma Google Forms, con el objetivo de conocer la percepción sobre la calidad de la respuesta entregada.

Sin embargo, a partir de los meses de agosto y septiembre, con el restablecimiento de la plataforma GTSS eSgina, la encuesta de satisfacción volvió a enviarse de manera automática, integrada al proceso de respuesta al ciudadano.

En consecuencia, a continuación, se presentan de forma discriminada los resultados obtenidos durante estos meses.

Julio de 2025:

Meses y Ponderación		¿Cómo califica el proceso para interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación?	
Julio de 2025	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	7	70,0%
	Bueno	1	10,0%
	Regular	2	20,0%
	Malo	0	0,0%
	No responde	0	0,0%
	Total	10	100%

Tabla 8. Encuestas de satisfacción PQRSF escritas formulario Google Forms- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Al evaluar el proceso para interponer una petición, que el 80% de los ciudadanos considera que el proceso de radicación no presenta mayores dificultades, lo que refleja una percepción positiva en la mayoría de los ciudadanos.

Sin embargo, la calificación de *regular* por parte del 20% (2 personas) sugiere la existencia de oportunidades de mejora. Aunque el porcentaje no es mayoritario, es relevante considerar que, al tratarse de una muestra pequeña, cada caso representa una proporción significativa, lo que evidencia la necesidad de revisar y optimizar los canales disponibles, especialmente en términos de accesibilidad, usabilidad y comprensión del proceso.

Meses y Ponderación		¿Su solicitud fue resuelta dentro los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la misma, teniendo en cuenta los términos de la Ley 1437 de 2011?		¿La respuesta dada a su petición, queja, reclamo, y/o sugerencia fue clara?	
Julio de 2025	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	8	80,0%	6	60,0%
	NO	2	20,0%	4	40,0%
	N/S N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	10	100%	10	100%

Tabla 9. Encuestas de satisfacción PQRSF escritas formulario Google Forms- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se observa que el 80% de los ciudadanos manifestó que su solicitud fue resuelta dentro de los tiempos máximos permitidos por la Ley, no obstante, un 20% indicó que no recibió respuesta en los tiempos establecidos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el seguimiento a los términos de ley para garantizar el cumplimiento total de los plazos. En cuanto a la claridad de la respuesta, el 60% de los encuestados la calificó como clara, mientras que un 40% expresó lo contrario, lo cual evidencia una oportunidad de mejora en la redacción y contenido de las respuestas, con el fin de asegurar que la información sea comprensible para todos los ciudadanos.

Agosto y septiembre de 2025:

Durante estos meses, las preguntas realizadas a la ciudadanía se enviaron de manera automática a través de la plataforma de gestión documental, inmediatamente después de remitir la respuesta final a la PQRSF radicada.

Meses y Ponderación		¿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	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Agosto Y septiembre de 2025	Excelente	39	42,9%	37	40,7%	39	42,9%
	Bueno	31	34,1%	26	28,6%	20	22,0%
	Regular	8	8,8%	12	13,2%	10	11,0%
	Malo	13	14,3%	15	16,5%	22	24,2%
	N/S N/R	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%
	Total	91	100%	91	100%	91	100%

Tabla 10. Encuestas de satisfacción PQRSF escritas Plataforma eSigna - Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al analizar los resultados de satisfacción correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2025, se identifican tendencias relevantes en tres aspectos clave: acceso al portal corporativo, facilidad para interponer una PQRSF, y valoración del proceso en general. En primer lugar, el 77% de los encuestados calificó el acceso al portal como excelente o bueno, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva respecto a la usabilidad de la plataforma. Sin embargo, un 14,3% lo calificó como malo, lo que representa una proporción significativa que amerita atención.

En cuanto al proceso para interponer una PQRSF, el 69,3% lo valoró positivamente (excelente o bueno), mientras que un 16,5% expresó una calificación negativa, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la claridad y accesibilidad de los canales disponibles para la radicación. Por último, al evaluar el proceso completo de atención a la PQRSF, el 64,9% otorgó calificaciones positivas, pero se observa un aumento en las valoraciones negativas (*malo*), que alcanzaron el 24,2%, el porcentaje más alto entre los tres ítems evaluados.

Estos resultados reflejan una valoración general aceptable, aunque con indicadores que alertan sobre la percepción negativa en una parte importante de los ciudadanos, particularmente en la atención al proceso completo.

Durante el tercer trimestre de 2025, se aplicaron 101 encuestas de satisfacción, lo que representa una tasa de respuesta del 4,42% respecto al total de PQRSF gestionadas, evidenciando un aumento en la participación ciudadana en comparación con el trimestre anterior.

Si bien el tamaño de la muestra sigue siendo reducido, los resultados muestran un nivel de satisfacción general del 75,2%, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva del servicio. No obstante, este valor también refleja la existencia de oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con la gestión de las PQRSF a través de la plataforma de gestión documental, por lo que se deberá avanzar en un análisis detallado del proceso, con el fin de identificar puntos críticos y fortalecer la experiencia del ciudadano.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el III trimestre de 2025 no se realizaron o se recibió invitación para participar en ferias y/o eventos.

5.7 Educación informal para los grupos de interés

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

Los cursos virtuales que actualmente se encuentran disponibles para la ciudadanía son:

1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

Las preguntas realizadas a la ciudadanía en la encuesta de satisfacción de los cursos son:

- 1) En general, ¿cómo califica el Módulo?
- 2) ¿Cómo califica los videos y demás material del módulo?
- 3) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar?

Para el III trimestre de 2025 se recibieron **741** encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas así:

Cajas de Compensación Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	441	76%	431	74%	445	76%
	Bueno	139	24%	148	25%	136	23%
	Regular	1	0%	2	0%	0	0%

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Malo	1	0%	1	0%	1	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	582	100%	582	100%	582	100%

Tabla 11. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Conociendo la Cultura Sorda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	12	80%	11	73%	12	80%
	Bueno	3	20%	4	27%	3	20%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	15	100%	15	100%	15	100%

Tabla 12. Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

El Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de El Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	26	81%	24	75%	26	81%
	Bueno	6	19%	8	25%	6	19%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	32	100%	32	100%	32	100%

Tabla 13. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas			
Meses y Ponderación	En general, cómo califica el Taller Habilidades Comunicativas Lengua de Señas Colombiana	Cómo califica el material publicado en el taller	Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

						Sistema del Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	7	78%	7	78%	7	78%
	Bueno	2	22%	2	22%	2	22%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	9	100%	9	100%	9	100%

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual modulo Habilidades Comunicativas en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	16	80%	16	80%	16	80%
	Bueno	4	20%	3	15%	4	20%
	Regular	0	0%	1	5%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	20	100%	20	100%	20	100%

Tabla 15. Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Sistema del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	37	69%	39	72%	40	74%
	Bueno	17	31%	14	30%	14	26%
	Regular	0	0%	1	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	54	100%	54	102%	54	100%

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 16. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Subsidio Familiar Vivienda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo Subsidio Familiar de Vivienda		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el Sistema del Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	10	77%	12	92%	11	85%
	Bueno	3	23%	1	8%	2	15%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	13	100%	13	100%	13	100%

Tabla 17. Resultado calificación curso virtual modulo Subsidio Familiar de Vivienda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Superintendencia del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	10	63%	9	56%	10	63%
	Bueno	6	38%	7	44%	6	38%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	16	100%	16	100%	16	100%

Tabla 18. Resultado calificación curso virtual módulo Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Obteniendo una satisfacción general en cuanto al Curso virtual el Sistema del Subsidio Familiar y la Participación Ciudadana, del 99,6% representada así:

Cursos							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica los Módulos		Cómo califica los videos y demás material		Los contenidos del módulo han sido útiles	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	559	75,44%	549	74,09%	567	76,52%

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Bueno	180	24,29%	187	25,24%	173	23,35%
	Regular	1	0,13%	4	0,54%	0	0,00%
	Malo	1	0,13%	1	0,13%	1	0,13%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	741	100%	741	100%	741	100%

Tabla 19. Resultado calificación general curso virtual Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual y conozcan los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.

Para el III trimestre de 2025, se programó visita a los departamentos de Valle del Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Bolívar, y Boyacá; en coordinación con las cajas de compensación familiar de estos departamentos se realizaron visitas de Educación Informal en su capital y algunos de sus municipios informando a 1514 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B.

A través de las visitas a empresas se realizan dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y una para las empresas, a continuación, se presentan los resultados de las diferentes encuestas aplicadas aleatoriamente:

- **Encuestas de Medición de la satisfacción Educación Informal a trabajadores:**

Esta encuesta se realizó a 626 trabajadores y las preguntas fueron:

- 1) ¿Qué tan claro fue el lenguaje usado por el instructor?
- 2) ¿Qué tan amables fueron los instructores?
- 3) ¿Qué tanto dominio del tema tenía los instructores?

Arrojando los siguientes resultados:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

TRABAJADORES							
Meses y Ponderación		¿Qué tan claro fue el lenguaje usado por el instructor?		¿Qué tan amables fueron los instructores?		¿Qué tanto dominio del tema tenía los instructores?	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	538	85,94%	559	89,30%	555	88,66%
	Bueno	88	14,06%	67	10,70%	71	11,34%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	626	100,00%	626	100,00%	626	100,00%

Tabla 20. Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2025, elaboración propia.

Los resultados muestran una alta satisfacción general en todos los indicadores evaluados. El 85,94% de los participantes calificó como *excelente* la claridad del lenguaje usado por los instructores, mientras que el 14,06% lo consideró *bueno*, lo que evidencia que el contenido fue transmitido de forma comprensible y accesible.

En cuanto a la amabilidad, el 89,30% otorgó la máxima calificación (*excelente*), lo que destaca la actitud positiva y empática del equipo facilitador. Finalmente, el 88,66% consideró que los instructores tenían un *excelente* dominio del tema, y el restante 11,34% los calificó como *bueno*, sin registrarse evaluaciones negativas en ninguna de las tres categorías.

Estos resultados reflejan una valoración muy positiva por parte de los trabajadores, confirmando la efectividad pedagógica, el profesionalismo y la calidad humana de los instructores. La ausencia total de calificaciones *regulares*, *malas* o *sin respuesta* refuerza la percepción de un servicio bien estructurado y alineado con las expectativas de los participantes.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- “Muy buenos, porque nos dan a conocer todos los derechos que tenemos como usuarios a la caja de compensación”.
- “Gracias por tener en cuenta a las madres comunitarias y muy buena la información”.
- “Quisiéramos que realicen estas charlas más seguido para que el personal laborando tengamos conocimientos de los beneficios otorgados por la caja”.
- “Más visitas de asesores para resolver más interrogantes”
- “Agradecemos ampliar más la información sobre los beneficios y obligaciones como afiliados y pasar por correo la información.”
- “Seguir presentando las capacitaciones en los diferentes municipios para conocer nuestros derechos con la caja”

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- “Excelente información y ojalá se puedan dar periódicamente estas charlas”
- “Gracias por intérprete”
- “Me parece excelente dar a conocer a algunas personas estos temas de los que no se tiene conocimiento y sepan a qué tienen derecho”
- “Felicitaciones, me sentí muy complacido por cada una de las intervenciones por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar y por parte de Comfenalco, me gustaría que vinieran con más frecuencia. Estas visitas son muy satisfactorias para nosotros los trabajadores.”
- “Gracias por la conferencia, no tenía conocimiento que estas dependencias que vigilan las cajas de compensación”
- “Me encantó la charla, fue muy informativa, instructiva”

• Encuestas de Medición de la satisfacción Educación Informal a empresas:

Esta encuesta se realizó a **65 empresas** y las preguntas fueron:

- 1) Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar
- 2) Si la respuesta anterior fue negativa, Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad.
- 3) Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema
- 4) Califique de 1 a 5 ¿Qué tan útil fue la información brindada a los trabajadores? siendo 1 nada útil y 5 muy útil

Arrojando los siguientes resultados:

Empresas							
Meses y Ponderación		Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar		Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad		Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema	
III Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	43	66,2%	61	93,8%	65	100,0%
	NO	22	33,8%	0	0,0%	0	0,0%
	NR	0	0,0%	4	6,2%	0	0,0%
	Total	65	100,0%	65	100,0%	65	100,0%

Tabla 21. Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2025, elaboración propia.

Los resultados evidencian un impacto positivo en términos de reconocimiento institucional, calidad de la información brindada y preparación del equipo de trabajo.

Antes de la visita, solo el 66,2% de las empresas encuestadas conocía la existencia de la Superintendencia, lo que refleja una brecha inicial de conocimiento institucional. Tras la actividad, el 93,8% consideró que la información entregada fue suficiente tanto para ellos

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

como para sus trabajadores, lo que demuestra la eficacia del espacio pedagógico y comunicativo desarrollado. Además, el 100% de los encuestados valoró positivamente el dominio del tema por parte del equipo que facilitó la jornada, aspecto clave para generar confianza y credibilidad en la entidad.

Estos resultados permiten concluir que la estrategia presencial es efectiva no solo para aumentar el reconocimiento institucional, sino también para fortalecer la comprensión de las funciones y servicios que ofrece la Superintendencia.

Con respecto a la utilidad de la información brindada a los trabajadores, el 94% calificaron como muy útil.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- *“Agradecer por estos espacios que les brindan a los trabajadores para que cada uno de ellos conozcan y despejen sus inquietudes y puedan conocer un poco más de todos los beneficios que les brindan”.*
- *“Extender los agradecimientos por tener en cuenta nuestra compañía y por visitarnos”.*
- *“Sigamos haciendo estas visitas”.*
- *“Excelente, nos permitió acercarnos a la supersubsidio a la caja de Comfamiliar y que conocieran todos sus servicios y beneficios”. “La capacitación del personal encargado fue muy enriquecedora y de gran provecho.” “Excelente información.”*
- *“Gracias por visitar a las empresas para resolver inquietudes.” “Agradecemos ampliar más la información sobre los beneficios y obligaciones como afiliados y pasar por correo la información.”*
- *“Seguir presentando las capacitaciones en los diferentes municipios para conocer nuestros derechos con la caja”*
- *“Nos gustaría contar con su visita más seguido en nuestras instalaciones.”*
- *“Super que lleguen a las empresas a brindar esta información”.*
- *“La información de la Supersubsidio aclara el manejo de los dineros y como se distribuye a los trabajadores. Conocíamos que hace seguimiento y control que garantiza la transparencia”.*
- *“Me parece muy bueno que los trabajadores puedan dar a conocer su nivel de satisfacción frente a la experiencia con la Caja de Compensación”.*

5.8 Redes Sociales

Durante el III trimestre de 2025 no se cuenta con información de encuestas relacionadas con las respuestas dadas a los ciudadanos a los comentarios, mensajes directos y/o etiquetas evidenciadas en las redes sociales dispuestas por la Superintendencia de cara al ciudadano, (Twitter (x), Facebook, Instagram, YouTube, TikTok y LinkedIn).

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

5.9 Buzones Tecnológicos

Actualmente, los buzones tecnológicos no cuentan con funcionalidades que permitan una interacción efectiva con los ciudadanos. Durante el mes de octubre se llevará a cabo la validación del funcionamiento de los buzones tecnológicos, con el propósito de determinar su estado actual, identificar las causas de las dificultades presentadas y definir las acciones o soluciones que permitan garantizar su operatividad tanto para el cierre de la presente vigencia como para el inicio de la siguiente.

El propósito de esta evaluación es:

- Analizar su situación actual y viabilidad técnica.
- Establecer estrategias para su implementación y puesta en funcionamiento.
- Medir su uso y apropiación por parte de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar donde están instalados.

5.10 Chatbot “Lupita”

Durante el tercer trimestre de 2025, el Chatbot “Lupita” continuó su proceso de fortalecimiento como canal digital de atención al ciudadano, avanzando en la optimización tecnológica, la ampliación de su base de conocimiento y la mejora de la experiencia de usuario.

Teniendo en cuenta el informe del segundo trimestre, con el aliado estratégico Microsoft, se implementaron mejoras significativas orientadas a optimizar la funcionalidad y la interacción con los usuarios.

Entre los principales hitos se destacan:

- El sistema OpenIA está en producción y actualmente en funcionamiento.
- El sistema de evaluación continua su desarrollo, sin embargo, se cuentan con algoritmos en Python donde se generan los análisis actuales de sentimientos con Lupita.

En el marco del proceso de mejora continua, durante el tercer trimestre se fortaleció la funcionalidad y profundidad temática de Lupita.

Se está trabajando en la ampliación de su base de conocimiento, incorporando información sobre:

- Fondos de ley: FOVIS, FOSFEC, Ley 115, FONIÑEZ y cuota monetaria.
- Temas de interés ciudadano: vivienda, niñez y empleo.

De igual forma, se avanza en la proyección de nuevas funcionalidades, entre ellas:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Personalización de respuestas para consultas sobre la caja de compensación actual del usuario.
- Consulta del historial de afiliación.
- Visualización de información institucional de las cajas de compensación (misión, visión, servicios, georreferenciación, centros de recreación disponibles).

Estas acciones forman parte del plan de trabajo del último trimestre del año (octubre-diciembre 2025), con el propósito de consolidar a Lupita como un canal más robusto, informativo y alineado con las necesidades de la ciudadanía.

Finalmente, con la culminación del acompañamiento de Microsoft, la Superintendencia del Subsidio Familiar asumió directamente el mantenimiento, actualización y seguimiento operativo del Chatbot. Esto implica que el trabajo con Microsoft finalizó una vez se completó la fase de implementación y puesta en producción. Desde entonces, el equipo TIC de la entidad lidera el soporte, la actualización de contenidos y la integración de nuevas funcionalidades, garantizando la sostenibilidad tecnológica y el alineamiento con las prioridades institucionales.

6. Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención

6.1 OBJETIVO CALIDAD

Establecer y estandarizar un Proceso de Gestión Rápida de PQRSF en los canales telefónico y chat virtual, logrando que el tiempo de respuesta efectivo (TRE) de estos casos se ubique dentro de los parámetros de servicio de excelencia definidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar, simultáneamente, implementar la gestión correctiva inmediata de todas las alertas operativas detectadas a través de la retroalimentación en línea, evitando la reincidencia en los gestores.

Propósito:

Acelerar la Respuesta de PQRSF: Reducir significativamente el Tiempo de Respuesta Efectivo de las PQRSF gestionadas por los canales telefónico y chat virtual para cumplir con los estándares de servicio de excelencia por medio del seguimiento operativo y retroalimentación en línea.

Erradicar Fallas Operativas: Utilizar la retroalimentación en línea de los monitoreos como mecanismo inmediato para corregir y mitigar alertas operativas recurrentes, elevando la calidad de la interacción en los canales de atención.

Estandarizar la Atención de Calidad: Implementar procesos uniformes que aseguren un alto nivel de servicio constante y eficiente en todas las interacciones de servicio al cliente, especialmente en los canales telefónico y chat.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.2 ANÁLISIS HISTÓRICO

HISTÓRICO



ANÁLISIS: El umbral mínimo establecido por Colombia Compra Eficiente (CCE) es del **95%**.

Durante los últimos 5 meses monitoreados (mayo, junio, julio, agosto y septiembre), el umbral se cumplió consistentemente, ya que tanto el desempeño de ECUF (Usuario Final) como el de ENC (Negocio) se mantuvieron por encima del 95%.

Sin embargo, a partir de julio se evidencia una tendencia a la baja en ambos indicadores, todo esto ya que se inició con la implementación de la matriz de calidad propuesta por el BPO, que permite ver oportunidades de mejora más precisas que se han venido trabajando en línea.

Julio: Se presenta la primera caída en el ECN (98.85) y, aunque el ECUF se mantiene en 100, marca el inicio de evidencias claves para iniciar con procesos de retroalimentación específicos.

Agosto: El ECUF y el ECN se reducen al mismo nivel (99.31), con otras oportunidades de mejora evidenciadas y tratadas con los gestores afectados.

Septiembre: Se registra el punto más bajo del período, con el ECUF en 98.81 y el ECN en 99.40, En esta ocasión se detecta la primera reincidencia en nuestros canales con gestores los cuales tendrán un plan de acción específico a trabajar en octubre.

Aunque los resultados siguen siendo muy buenos y están lejos del umbral de riesgo, esta disminución sostenida en la calidad durante el último trimestre sugiere que deben revisarse

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

los procesos de control y capacitación para estabilizar los indicadores y evitar que la tendencia a la baja continúe, especialmente en el ECUF, que es el que mayor afectación al ciudadano representa.

6.3 CANTIDAD INTERACCIONES AUDITADAS

MUESTRA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INTERACCIONES AUDITADAS	18	115	174	144	168

Tabla 22. Interacciones auditadas en proceso de Calidad, elaboración propia.

7. Satisfacción Global 2025

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el III trimestre de 2025 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.

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 ENCUESTAS 2025									
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	III TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	55	7,87	99,50%	26	3,23	100,0%	41	1,46	100,0%
VIRTUAL	N/A	-	0,00%	19	2,36	100,0%	24	0,86	97,9%
CHAT	163	23,32	97,96%	194	24,10	99,3%	294	10,50	98,6%
TELEFONO	233	33,33	100,00%	356	44,22	99,7%	909	32,45	99,7%
PQRSF	46	6,58	77,54%	28	3,48	97,6%	101	3,61	75,2%
FERIAS Y EVENTOS	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%
EDUCACION INFORMAL	202	28,90	98,35%	182	22,61	97,8%	1432	51,12	99,3%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%
TOTAL	699	100	97,53	805	100	99,12	2801	100	98,49

Tabla 23. Consolidado Encuestas Satisfacción III trimestre 2025, elaboración propia.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Satisfacción Global, III Trimestre 2025 = [(1,46 100) +(0,86*97,9) + (10,50*98,6) + (32,45*99,7) + (3,61*75,2) + (51,12*99,3)] = **98,49***

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing
Cindy Johana Castro – Contratista

Revisado por:

Laura Rozo – Supervisora Outsourcing
Catalina Romero – Líder de Calidad Outsourcing

Fecha elaboración: Octubre de 2025

*Soportes (Reportes de bases de datos PQRSF, 3CX, plataforma GTSS eSigna, SIGER y archivo de Oficina de Protección al Usuario)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2