



Supersubsidio



Informe de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana

II 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	10
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	11
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	12
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	13
	5.8 Redes Sociales	19
	5.9 Buzones Tecnologicos	19
	5.10 Chatbot “Lupita”	20
6.	Satisfacción Global 2025	20

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

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 **II 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 II 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 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

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

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

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 II trimestre de 2025, de los 32 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, 26 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	
II trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	25	96,2%	26	100,0%
	Bueno	1	3,8%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	26	100%	26	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	
II trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	26	100,0%	26	100,0%	25	96,2%	26	100,0%

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

	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	3,8%	0	0,0%
	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	26	100%	26	100%	26	100%	26	100%

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

Los datos indican que la Oficina de Protección al Usuario ha mantenido un alto estándar en la calidad de su servicio, especialmente en términos de amabilidad y lenguaje claro. El hecho de que los encuestados califiquen como excelente y bueno todas las preguntas, sugiere que el personal está capacitado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los ciudadanos.

En resumen, los resultados de la encuesta reflejan una fuerte capacidad de la Oficina de Protección al Usuario para proporcionar un servicio de alta calidad. Para mantener esta tendencia positiva, es recomendable continuar con las buenas prácticas actuales y explorar oportunidades para realizar mejoras basadas en las sugerencias y necesidades de la ciudadanía.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
II trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	20	76,9%
	NO	5	19,2%
	N/R	1	3,8%
	Total	26	100,0%

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

Al momento de validar la afiliación a la caja de compensación familiar, el 76,9% de los encuestados indicaron estar afiliados a alguna caja de compensación, mientras que el 19,2% no está afiliado, y el 3,8% de las personas atendidas no respondieron la pregunta.

Estos resultados reflejan que un número significativo de personas que realizan consultas ante OPU, no logran una respuesta clara y completa de sus inquietudes por parte de las CCF, por lo que acuden al ente de control como agente intermediario. De otra parte, una pequeña proporción, no está afiliada o no responde la pregunta, este hecho puede tener diversas implicaciones y puede estar influenciado por la falta de información, donde algunas personas no comprenden completamente el concepto y los beneficios de la caja de compensación.

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

5.2 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 II trimestre de 2025, se realizaron 19 encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual; con respecto al trimestre anterior, aumento la cantidad gracias al talento humano asignado para esta gestión. Del total de la población que solicitó gestión por este medio, el 52,7% 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	19	100,0%	19	100,0%	19	100,0%	19	100,0%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	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	19	100,0%	19	100%	19	100%	19	100%

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

La anterior información, refleja que los ciudadanos que realizaron la encuesta, expresaron estar satisfechos con la asesoría brindada por el equipo de la Oficina de Protección al Usuario (OPU), de acuerdo a la calificación entregada, los ciudadanos identifican que los asesores no se quedan con el mínimo esperado, sino que propenden por ir más allá y solucionar de fondo las inquietudes expresadas.

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

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	19	100,0%
	NO	0	0,0%
	N/R	0	0,0%
	Total	19	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 19 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta, el 100% se encuentra afiliado a una caja de compensación, predominando la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio y la Caja de Compensación Familiar Compensar.

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 II trimestre de 2025, se realizaron **356** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 18,5% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

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?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	348	97,75%	349	98,03%	348	97,75%
	Bueno	7	1,97%	5	1,40%	8	2,25%

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

	Regular	1	0,28%	2	0,56%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	356	100%	356	100%	356	100%

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

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención en las tres preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 97,8% de los encuestados calificaron con excelente, 1,9% dieron calificación de buena, y solo un 0,3% dejó una calificación regular, se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos y se verificaran las respuestas menor calificadas con el fin de continuar fortaleciendo la atención telefónica.

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 II trimestre de 2025, se realizaron **194** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 11,5% 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?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	186	95,9%	185	95,4%	186	95,9%
	Bueno	7	3,6%	7	3,6%	7	3,6%
	Regular	1	0,5%	2	1,0%	1	0,5%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	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

	Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	194	100%	194	100%	194	100%

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

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que en promedio el 95,7% de los encuestados calificaron con excelente, el 3,6% dieron calificación buena, y un 0,7% brindó calificación regular.

Se evidencia que la atención en este canal está siendo buena para los ciudadanos y se verificarán las respuestas con menor calificación a fin de continuar fortaleciendo la atención por medio del chat.

5.5 Atención de PQRSF Escritas

Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción de las respuestas emitidas por parte de la Oficina de Protección al Usuario, una vez se remite la respuesta al correo electrónico del ciudadano, se envía un formulario construido en la plataforma Google forms, con el fin de conocer la percepción de la respuesta entregada. Para el II trimestre de 2025, la proporción de respuesta a la encuesta es de del 1,21% del total de PQRSF gestionadas. No obstante, aunque el tamaño muestral es pequeño, se obtiene una satisfacción del 97,62%, un valor que deja oportunidades de mejora, específicamente en la claridad de la información contenida en las respuestas y el cumplimiento de los tiempos.

Meses y Ponderación		¿Cómo califica el proceso para interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	16	57,1%
	Bueno	8	28,6%
	Regular	2	7,1%
	Malo	2	7,1%
	No responde	0	0,0%
	Total	28	100%

Tabla 8. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al evaluar el proceso para interponer una petición, el 85,7% de los ciudadanos consideran que no presenta mayor dificultad, calificando entre excelente y bueno. Un 14,3% considera que no es intuitivo el mecanismo que se tiene actualmente para la radicación, por lo que es necesario validar la implementación de canales de radicación que sean más asequibles para 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

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?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	23	82,1%	19	67,9%
	NO	5	17,9%	9	32,1%
	N/S N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	28	100%	28	100%

Tabla 9. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Con relación a los tiempos máximos permitidos por la Ley, y la claridad de la respuesta dada, los usuarios manifestaron satisfacción del 82,1% y 67,9% respectivamente.

Sin embargo, los valores restantes para cumplir con el 100% se tendrán en cuenta por la Oficina de Protección al Usuario a fin de trabajar en la claridad de las respuestas brindadas, para ello, se revisarán los formatos establecidos y se realizarán las acciones de mejora correspondientes.

En cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta, desde el mes de mayo de 2025 se cuenta con el contrato de BPO, fortaleciendo así el talento humano de la oficina a fin de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos por la ley; igualmente, en algunos casos, dada la necesidad de brindar una respuesta coherente, veraz y bajo la normatividad vigente es necesario realizar más de un requerimiento para que se emitan comentarios de manera oportuna o en su defecto, complementar la respuesta, lo que implicó realizar ampliación de términos en algunos casos.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En marco de la comisión al departamento del Tolima se atendió un evento con las madres comunitarias del ICBF, con una participación de 57 madres, donde se capacitaron en el tema de:

- ¿Qué es la superintendencia de subsidio familiar?

En el marco de este evento no fue posible diligenciar encuestas de satisfacción de manera escrita, pero de manera verbal se recibió retroalimentación de la satisfacción con la información divulgada.

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

5.7 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 II trimestre de 2025 se recibieron **67** 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	11	65%	9	53%	12	71%
	Bueno	6	35%	8	47%	5	29%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	17	100%	17	100%	17	100%

Tabla 10. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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

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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	5	71%	5	71%	5	71%
	Bueno	2	29%	2	29%	2	29%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	7	100%	7	100%	7	100%

Tabla 11. 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	6	60%	5	50%	5	50%
	Bueno	4	40%	5	50%	5	50%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	10	100%	10	100%	10	100%

Tabla 12. 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 Sistema del Subsidio Familiar	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	1	50%	1	50%	1	50%

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	1	50%	1	50%	1	50%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	2	100%	2	100%	2	100%

Tabla 13. 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	4	50%	4	50%	4	50%
	Bueno	4	50%	4	50%	4	50%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	8	100%	8	100%	8	100%

Tabla 14. 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	4	50%	5	63%	4	50%
	Bueno	4	50%	3	30%	4	50%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	8	100%	8	93%	8	100%

Tabla 15. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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

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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	3	43%	3	43%	2	29%
	Bueno	4	57%	4	57%	5	71%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	7	100%	7	100%	7	100%

Tabla 16. 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	5	63%	4	50%	5	63%
	Bueno	3	38%	4	50%	3	38%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	8	100%	8	100%	8	100%

Tabla 17. 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 100% 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	39	58,21%	36	53,73%	38	56,72%
	Bueno	28	41,79%	31	46,27%	29	43,28%

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

	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	67	100%	67	100%	67	100%

Tabla 18. 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 II trimestre de 2025, se programó visita a los departamentos de Antioquia, Risaralda y Tolima; 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 292 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 100 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:

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?	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	79	79%	84	84%	74	74%
	Bueno	21	21%	16	16%	26	26%

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

	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	100	100%	100	100%	100	100%

Tabla 19. Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal II Trimestre 2025, elaboración propia.

El 100% de los encuestados califica con excelente y bueno el desarrollo de la actividad de educación informal puntualizando en la claridad para transmitir la información y la amabilidad de los instructores.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- *Felicitaciones por su calidad humana y buen servicio.*
- *Gracias por siempre pensar en las personas con discapacidad.*
- *Un agradecimiento enorme a Supersubsidio por la capacitación, fue de una gran ayuda para nosotros los usuarios de las cajas de compensación.*
- *Todo excelente, muy pertinente la información recibida.*

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

Esta encuesta se realizó a **15 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	
II Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	9	60%	15	100%	11	73%
	NO	6	40%	0	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

NR	0	0%	0	0%	4	27%
Total	15	100%	15	100%	15	100%

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

El 100% de los empleadores encuestados determinaron que la información proporcionada fue suficiente y que los instructores tenían dominio del tema, en cuanto al conocimiento previo de la Supersubsidio, se infiere, que el 60%, conocía la Entidad, y el otro 40% no la conocía, identificando así la necesidad de continuar con estas actividades.

Con respecto a la utilidad de la información brindada a los trabajadores, el 100% calificaron como muy útil.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- *Un espacio muy necesario para las personas con discapacidad. Gracias.*
- *Excelente estos espacios para aprendizaje y formación para hacer diversa e inclusiva las cajas de compensación.*
- *Agradecemos la información brindada, es importante conocer los beneficios que se pueden obtener al estar afiliado a la caja de compensación.*
- *Es necesario hacer más visitas a las empresas, ya que muchas personas desconocían estos beneficios.*
- *Permite conocer los beneficios que tenemos como trabajadores frente a la caja de compensación.*
- *Felicitaciones por la preparación y labor de los funcionarios.*
- *Es importante continuar con la socialización a los afiliados.*
- *Todo supremamente necesaria para el grupo ya que muchos no conocen de la información.*
- *Excelente ejercicio que permite la inclusión de todas las personas al sistema.*
- *Importante este tipo de visitas.*
- *Muchas gracias por la información socializada.*
- *Excelente espacio continuaremos trabajando para fortalecer los programas de discapacidad de la empresa.*
- *Me encantó la visita, no conocía los acompañamientos que existen en torno a los temas de discapacidad.*

5.8 Redes Sociales

Durante el II 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 evidenciados en las redes sociales dispuestas por la Superintendencia de cara al ciudadano, (Twitter (x), Facebook, Instagram, YouTube y TikTok).

5.9 Buzones Tecnológicos

Actualmente, los buzones tecnológicos no cuentan con funcionalidades que permitan una interacción efectiva con los ciudadanos. Se está realizando una evaluación exhaustiva de

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

su estado operativo y su capacidad de servicio, con el objetivo de determinar las acciones necesarias para su reactivación.

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.

Los resultados de este análisis permitirán definir su continuidad o posibles mejoras para garantizar su eficacia como canal de atención o como canal de difusión de información.

5.10 Chatbot “Lupita”

En colaboración con el aliado estratégico Microsoft, se están implementando mejoras en el Chatbot “Lupita” para optimizar su funcionalidad y experiencia de usuario.

Avances y próximos pasos:

- Desarrollo en curso y actualización de entrenamiento en tecnología OPEN IA: Actualmente en fase de pruebas y optimización para salida a producción.
- Lanzamiento programado: Julio (puesta en producción).

Principales mejoras:

- Implementación de un sistema de valoración de satisfacción para los grupos de interés.
- Refuerzo en la capacidad de respuesta y usabilidad del canal.

Una vez en operación, se realizará un seguimiento continuo para evaluar el impacto de las mejoras y la percepción de los usuarios.

6. Satisfacción Global 2025

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el II 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:

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

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

Tabla 21. Consolidado Encuestas Satisfacción II trimestre 2025, elaboración propia.

Satisfacción Global, II Trimestre 2025 = $[(3,23 \cdot 100) + (2,36 \cdot 100) + (24,10 \cdot 99,3) + (44,22 \cdot 99,7) + (3,48 \cdot 97,6) + (22,61 \cdot 97,8)] = 99,12$

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Laura Roza – Supervisor BPO - Outsourcing
Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing
María Fernanda Marín – Profesional Especializado -- OPU

Fecha elaboración: Julio de 2025

*Soportes (Reportes de bases de datos PQRSF, 3CX, 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