



Supersubsidio



Informe de Satisfacción con Canales de Atención

IV TRIMESTRE 2024

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	10
	5.4 Atención Chat	11
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	12
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	13
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	15
	5.8 Redes Sociales.....	22
	5.9 Buzones Tecnológicos.....	22
	5.10 Chatbot “Lupita”	22
6.	Satisfacción Global 2024	23

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 de estándares de satisfacción ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, cuya intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad; constituyéndose en un camino que fortalece la participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2024 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se establece llevar un control de satisfacción del servicio que se presta a la ciudadanía por medio de los canales de atención, se relaciona los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **IV Trimestre de 2024**.

Objetivo de los instrumentos de medición

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la atención en la Oficina de Protección al Usuario, mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

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 nuestros 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

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 IV trimestre del año 2024, 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, trámite, 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



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

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 IV trimestre de 2024, de los 42 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, el 83,4%, correspondiente a 35 personas, respondieron 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 de atención personal 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 o 7)		Tiempo de atención	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	19	54,3%	21	60,0%
	Bueno	4	11,4%	2	5,7%
	Regular		0,0%		0,0%
	Malo		0,0%		0,0%
	N/R	12	34,3%	12	34,3%
	Total	35	100%	35	100%

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

En cuanto a la atención en la recepción de la entidad, el 54,3% de los encuestados considera que es excelente, mientras que el 11,4% restante la califica como buena. La percepción de los usuarios en cuanto a una atención de calidad, decayó con relación al periodo anterior en 33 puntos porcentuales. Lo anterior, evidencia que, los ciudadanos esperan un valor agregado en la gestión que se realiza desde la recepción, por lo que se debe validar con el servicio de vigilancia como brindar una atención de excelencia cuando se acercan los grupos de interés, esto se explica en razón a que el 34% decidieron no marcar respuesta a esta pregunta.

Con relación a los tiempos de atención en la recepción de la entidad, el 60% de los encuestados considera que son excelentes, mientras que el 5,7% los califica como buenos. Estos datos demuestran que del 67% de los usuarios que visitan las instalaciones de la Superintendencia, consideran que el tiempo de espera en sala no es muy alto, sin embargo,

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

se podría contar con más asesores para que disminuya el tiempo para ser atendidos y escuchar las solicitudes o inquietudes dentro de la Oficina de Protección al Usuario (OPU).

Analizando estos resultados, es evidente que la entidad mantiene buenos estándares de atención, tanto en términos de calidad como de eficiencia. La relación de la población que realizó la encuesta frente al total de los asistentes, evidencia que los usuarios que visitan las instalaciones de la Oficina OPU valoran la atención brindada por parte de los funcionarios. No obstante, quedan oportunidades de mejora teniendo en cuenta que el 34% se abstuvo de dar respuesta a estos dos interrogantes.

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

De 42 visitantes que se acercaron a las oficinas de la Superintendencia, 35 de ellos dieron respuesta a la segunda parte de la encuesta, donde se evalúa la satisfacción del servicio prestado por el funcionario; se consideran las variables de lenguaje claro, la amabilidad en la atención, respuesta a la consulta y la satisfacción al 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	34	97,1%	34	97,1%	32	91,4%	34	97,1%
	Bueno	1	2,9%	1	2,9%	2	5,7%	1	2,9%
	Regular		0,0%		0,0%	1	2,9%		0,0%
	Malo		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
	N/R		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
	Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	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 comunicación y amabilidad. El hecho de que los encuestados califiquen como excelente y bueno el lenguaje como la amabilidad del personal, sugiere que el personal está bien entrenado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los usuarios. Este mismo comportamiento se observa al evaluar la amabilidad de los asesores en el momento de interactuar con nuestros visitantes, en donde se expresa para este trimestre un alto estándar en la atención con 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

De otra parte, cuando se indaga por la valoración de la información suministrada, aunque es un valor positivo, un usuario no percibió que su consulta se haya resuelto de manera clara y suficiente. Por lo que es importante indicar en este caso que los colaboradores de la entidad entregan información que está a su alcance, sin embargo, en consultas muy puntuales es necesario generar escalamiento a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), para ampliar información y dar respuesta de fondo a las inquietudes de 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 los usuarios.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	28	80%
	NO	5	14,3%
	N/R	2	5,7%
	Total	35	

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 80% de los encuestados indicaron estar afiliados a alguna caja de compensación, mientras que el 14,3% no está afiliado, y el 5,7% de las personas atendidas no sabe o no responde 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 sabe si están afiliadas a una caja de compensación familiar o no tienen conocimiento sobre su estado de afiliación. 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.

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:

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) ¿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 IV trimestre de 2024, se realizaron 18 encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual; con respecto al trimestre anterior, no se presentó modificación. Del total de la población que solicitó gestión por este medio, el 95% 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	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
IV Trimestre	Excelente	16	88,9%	17	94,4%	15	83,3%	17	94,4%
	Bueno	2	11,1%	1	5,6%	3	16,7%	1	5,6%
	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	18		18		18		18	

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.

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	17	94,4%
	NO	1	5,6%

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

	N/R	0	0,0%
	Total	18	100%

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

Se identificó que de los 18 ciudadanos que nos dieron respuesta, el 94,4% se encuentran afiliados a una caja de compensación y sus consultas estuvieron enfocadas a temas relacionados con subsidio monetario.

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 IV trimestre de 2024, se realizaron **498** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 22% 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?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	5 excelente	472	94,78%	481	96,59%	491	98,59%
	4 bueno	23	4,62%	17	3,41%	7	1,41%
	3 regular	2	0,40%	0	0,00%	0	0,00%
	2 malo	1	0,20%	0	0,00%	0	0,00%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	498	100%	498	100%	498	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

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

preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 97% de los encuestados calificaron con excelente, 3% dieron calificación de buena, y no hay calificación regular, mala o deficiente. Se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos y se verificaran las respuestas menores 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 IV trimestre de 2024, se realizaron **158** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 11% 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?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	5 excelente	145	91,77%	144	91,14%	145	95,61%
	4 bueno	9	5,70%	11	6,96%	10	3,38%
	3 regular	3	1,90%	2	1,27%	2	0,68%
	2 malo	1	0,63%	1	0,63%	1	0,34%
	1 deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	158	100%	158	100%	158	100%

Tabla 7. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familia, 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 93% de los encuestados calificaron con excelente, el 5% dieron calificación de buena, y el 1,8% brindaron calificaciones entre regular y malo.

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

Se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos y se verificaran 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 cuarto trimestre de 2024, la proporción de respuesta a la encuesta es de del 7,02% del total de PQRSF gestionadas. No obstante, aunque el tamaño muestral es pequeño, se obtiene una satisfacción del 82,19%, un valor positivo que deja oportunidades de mejora, específicamente en el cumplimiento en los tiempos y en la claridad de la información contenida en las respuestas.

Meses y Ponderación		¿Cómo califica el proceso para interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	57	43,5%
	Bueno	34	26%
	Regular	16	12,2%
	Malo	24	18,3%
	No responde	0	0,0%
	Total	131	100%

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

Al evaluar el proceso para interponer una petición, el 69,5% de los ciudadanos consideran que no presenta mayor dificultad, calificando entre excelente y bueno. Un 30,5% 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 a los ciudadanos.

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?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	87	66,4%	77	58,8%
	NO	44	33,6%	54	41,2%

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

	N/S N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	131	100%	131	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 los comentarios en la respuesta, los usuarios manifestaron satisfacción del 66,4% y 58,8% respectivamente. Lo anterior, evidencia que de cada 10 ciudadanos que radican una PQRSF ante la Superintendencia, tan solo 6 de ellos reciben su respuesta dentro de los 15 días hábiles permitidos; así mismo, este mismo valor entienden de manera clara y concreta la información que se les suministra, por lo que es necesario trabajar con los gestores para que en sus comunicados se remita información con menos comentarios técnicos y se brinde en otro lenguaje los comentarios para que los ciudadanos puedan comprender la información y no deban solicitar alcance a la misma o en su defecto radicar nuevamente para solicitar ampliar o complementar la información.

Es necesario indicar que, para el cumplimiento en los tiempos de respuesta, en algunos escenarios no es posible cumplir con los 15 días de respuesta, teniendo en cuenta que la Oficina de Protección al Usuario depende principalmente de la información que remiten las CCF, donde en muchas ocasiones es necesario realizar más de un requerimiento para que se emitan comentarios de manera oportuna o en su defecto, complementar la misma en pro de brindar a los ciudadanos una respuesta clara y completa.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el IV trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario realizó encuestas de satisfacción en el evento denominado “Encuentro presencial de trabajadores con discapacidad auditiva” realizado en la Caja de Compensación Familiar Compensar con la empresa Falabella, se realizaron 6 encuestas de satisfacción a los asistentes, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Meses y Ponderación		El lenguaje usado transmitió de manera clara y simple la información.		Los facilitadores fueron amables		Los facilitadores tenían dominio del tema		Los facilitadores tenían disposición para responder inquietudes	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	5	83,33%	6	100%	6	100%	6	100%
	Bueno	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	6	100%	6	100%	6	100%	6	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 10. Encuestas realizadas evento Encuentro presencial de trabajadores con discapacidad auditiva, elaboración propia.

En este evento se identifica que el 100% de los encuestados responden con excelente y bueno a las preguntas planteadas, resultados que fortalecen la gestión que se realiza desde la Oficina de Protección al Usuario encaminada a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

Igualmente, para este trimestre, se llevo a cabo el XVI Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano en la ciudad de Barranquilla los días 27, 28 y 29 noviembre estando como anfitriona la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico.

La invitación se envió por medio de oficio a las 42 cajas de compensación familiar, dirigido a los jefes de Subsidio y Aportes y a los jefes de Atención al Ciudadano y permitió mantener actualizados los conceptos y prácticas que deben aplicar las Cajas de Compensación Familiar para que los trabajadores y sus familias reciban los servicios del Sistema del Subsidio Familiar con calidad.

Para esta versión, los temas de los panelistas se centraron en inclusión y accesibilidad, inteligencia artificial, cuidadores, buenas prácticas, entre otros. Al evento asistieron 132 personas de las cuales 39 personas respondieron la encuesta de satisfacción generando los siguientes resultados, teniendo en cuenta que la calificación se midió de 1 a 5, siendo uno deficiente y cinco excelente.

		1	2	3	4	5
Temática	Pertinencia de las conferencias organizadas	0,0%	0,0%	4,50%	25,00%	70,50%
	Innovación en los temas presentados	0,0%	0,0%	4,50%	34,10%	61,40%
Conferencistas	Claridad en la exposición y dominio del tema	0,0%	0,0%	2,30%	35,20%	62,50%
	Los conferencistas tenían disposición para responder inquietudes	0,0%	0,0%	2,30%	37,50%	60,20%

Tabla 11. Encuestas realizadas evento Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, elaboración propia.

	SI	NO
Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora.	100%	0,0%
El encuentro le proporcionó los conocimientos y/o información planteada en los temas propuestos	100%	0,0%
El lenguaje usado por los conferencistas en sus exposiciones y material de apoyo, ¿transmitió de forma clara, simple, directa y efectiva la información?	98%	2,0%

Tabla 12. Encuestas realizadas evento Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, elaboración propia.

De acuerdo con la información recolectada se destaca lo siguiente: Para el eje “Temática”, encontramos que la pertinencia de las conferencias y la innovación en los temas obtienen un 95,5% de calificación positiva, y un 4,50% de calificación regular, aspecto que se

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

analizará de acuerdo a los comentarios recibidos con el fin de mejorar los temas prestados en un próximo evento.

De acuerdo al instrumento, el segundo eje se consideró enfatizado a los conferencistas, donde los encuestados opinaron sobre la claridad y el dominio del tema y, la disposición para atender las inquietudes, la calificación para estos enunciados tuvo un promedio de 97,7% en calificación buena y excelente.

Igualmente, se evaluaron tres aspectos generales sobre los conocimientos adquiridos, su aplicabilidad, el lenguaje y material de apoyo utilizado, en estos ítems, la calificación fue afirmativa en un 99,3%.

Al hacer una ponderación de los aspectos y ejes evaluados se obtiene una calificación general del evento de 97,97%.

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?
- 4) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Para el IV trimestre de 2024 se recibieron **183** encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas 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



Supersubsidio

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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	9	64%	10	71%	8	57%
	Bueno	5	36%	3	21%	4	29%
	Regular	0	0%	0	0%	2	14%
	Malo	0	0%	1	7%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%

Tabla 13. 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 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	16	59%	14	52%	15	56%
	Bueno	9	33%	10	37%	9	33%
	Regular	1	4%	1	4%	2	7%
	Malo	1	4%	2	7%	1	4%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda 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

El Subsidio 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	14	56%	13	52%	14	56%
	Bueno	10	40%	11	44%	10	40%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	1	4%	1	4%	1	4%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	25	100%	25	100%	25	100%

Tabla 15. 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 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	16	76%	16	76%	14	67%
	Bueno	5	24%	5	24%	7	33%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	21	100%	21	100%	21	100%

Tabla 16. 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 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	
IV Trimestre	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

	Excelente	10	56%	9	50%	8	44%
	Bueno	8	44%	9	50%	10	56%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	18	100%	18	100%	18	100%

Tabla 17. 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 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	21	70%	21	70%	21	70%
	Bueno	9	30%	9	30%	9	30%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	30	100%	30	100%	30	100%

Tabla 18. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Subsidio Familiar de Vivienda							
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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	11	50%	12	55%	11	50%
	Bueno	11	50%	10	45%	11	50%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	22	100%	22	100%	22	100%

Tabla 19 Resultado calificación curso virtual modulo Subsidio Familiar de Vivienda 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

Superintendencia Subsidio 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	14	54%	14	54%	14	54%
	Bueno	12	46%	11	42%	12	46%
	Regular	0	0%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	26	100%	26	100%	26	100%

Tabla 20 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, del 97,3% representada así:

Curso virtual							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	111	61%	109	60%	105	57%
	Bueno	69	38%	68	37%	72	39%
	Regular	1	1%	2	1%	4	2%
	Malo	2	1%	4	2%	2	1%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	183	100%	183	100%	183	100%

Tabla 21 Resultado calificación general curso virtual Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Visitas a empresas "Educación informal"

En cuanto a la educación informal realizada de manera presencial a través de las visitas a empresas en diferentes departamentos del país, se realizan dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y una para las empresas.

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

Para el cuarto trimestre de 2024 se programó visita a los departamentos de Sucre, Casanare, Valle del Cauca, Santander, San Andrés y Providencia, Cesar, Amazonas y Antioquia; 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 3291 trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B.

A continuación, se presentan los resultados de las diferentes encuestas aplicadas aleatoriamente a trabajadores y empresas:

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

Esta encuesta se realizó a 597 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?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	464	77,72%	485	81,24%	459	76,88%
	Bueno	132	22,11%	110	18,43%	137	22,95%
	Regular	1	0,17%	2	0,34%	1	0,17%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	597	100%	597	100%	597	100%

Tabla 22. Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas de educación informal III Trimestre 2024, elaboración propia.

El 99,77% 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; mientras que, el 0,22% calificaron como regular la actividad, porcentaje que permite evaluar acciones de mejora con el fin de que se logre aumentar la satisfacción de los trabajadores informados.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

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

- *Muy amable, muy útil la charla, nos dejó una buena información.*
- *Muy agradecida con la información brindada, son excelentes personas y orientadores.*
- *Información muy clara y precisa.*
- *Tener unas visitas semestrales para que todo el personal conozca Gracias*
- *Es buena la información brindada*
- *Seguir orientando a los beneficiarios de la Caja sobre todos los beneficios en estos espacios*
- *Agradecidos por que desconocíamos muchos beneficios a los cuales tenemos derecho*
- *Realizar con mayor frecuencia este tipo de charlas*
- *Era algo que no sabía y es una información muy valiosa e interesante*
- *Fueron muy claros con la información que nos brindaron, me sentí muy actualizado con todos los temas que nos brindaron.*
- *Sería bueno realizar estas capacitaciones o acompañamientos más seguido.*
- *Excelente explicación*
- *Me encanto la charla para sugerirnos de cosas que a veces no sabemos, y nos brindan para los servicios de nosotros, gracias.*
- *Seguir realizando estas visitas periódicamente.*
- *Felicitaciones por el manejo del tema.*
- *Excelente, todo claro*

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

Esta encuesta se realizó a 74 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	37	50,0%	74	100,0%	74	100,0%
	NO	37	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
	NR	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

	Total	74	100%	74	100%	74	100%
--	-------	----	------	----	------	----	------

Tabla 23. Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal IV Trimestre 2024, 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 50%, conocía la Entidad, y el otro 50% 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:

- Manejo y dominio del tema de interés para los trabajadores
- Excelente acompañamiento
- Realizar más acompañamiento a la empresa
- La información fue muy útil para los colaboradores que puedan tener inconvenientes
- Agradecemos mucho el espacio porque antes de la visita el equipo no conocía toda esta información
- Fue útil ratificar los beneficios que tenemos a las cajas de compensación familiar y los canales de comunicación
- Considero que esta actividad es muy importante para los colaboradores.
- Excelente charla que permite a los trabajadores todos los servicios que presta la caja
- Excelente capacitación continuar con estas actividades de participación ciudadana

5.8 Redes Sociales

Durante el IV trimestre de 2024 no hay información suficiente para realizar el análisis de las encuestas que los ciudadanos han realizado a través de las redes sociales dispuestas por la Superintendencia de cara al ciudadano, (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube).

5.9 Buzones Tecnológicos

Para el IV trimestre del 2024 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos, debido a la falla presentada por la contingencia informática y la actualización y modernización del software, con el fin de mejorar la accesibilidad al mismo y garantizar así un proceso adecuado para la interacción de la ciudadanía con el buzón.

5.10 Chatbot “Lupita”

Para el IV trimestre de 2024, este canal no cuenta con la opción de evaluación de satisfacción de la atención recibida a través del mismo, sin embargo, si el ciudadano lo requiere, puede continuar su consulta en el canal chat con un asesor a través del cual sí se realiza 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

6. Satisfacción Global 2024

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el IV trimestre de 2024 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 2024												
CANAL	I TRIM ESTR E	PARTIC IPACIÓ N ENCUE STAS	% SATISF ACCIÓN N	II TRIM ESTR E	PARTIC IPACIÓ N ENCUE STAS	% SATISF ACCIÓN N	III TRIM ESTR E	PARTIC IPACIÓ N ENCUE STAS	% SATISF ACCIÓN N	IV TRIM ESTR E	PARTIC IPACIÓ N ENCUE STAS	% SATISF ACCIÓN N
PRESENCIAL	29	1,94	99,9%	36	2,68	100%	47	1,89	94,1%	35	2,01	99,3%
VIRTUAL	14	0,94	100%	11	0,82	100%	18	0,72	95,8%	18	1,04	100%
CHAT INTERACTIVO	112	7,50	99,4%	188	14,02	99,8%	296	11,88	98,7%	158	9,09	98,2%
TELEFONO	745	49,87	99,5%	510	38,03	99,7%	411	16,49	99,4%	498	28,64	99,8%
PORTAL GTSS	225	15,06	76,7%	N/A	-	0,0%	42	1,69	84,9%	131	7,53	82,2%
EVENTOS	N/A	-	0,0%	41	3,06	92,6%	44	1,77	100%	45	2,59	99,0%
EDUCACION INFORMAL	369	24,70	99,2%	555	41,39	99,8%	1634	65,57	99,6%	854	49,11	99,6%
TOTAL	1494	100	95,06	1341	100	98,73	2492	100	99,09	1739	100	98,20

Tabla 24. Consolidado Encuestas Satisfacción 2024, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, IV Trimestre 2024} = [(2,01 * 99,3) + (1,04 * 100) + (9,09 * 98,2) + (28,64 * 99,8) + (7,53 * 82,2) + (2,59 * 99) + (49,11 * 99,6)] = 98,2$$

Cordialmente,

CLAUDIA LORENA CORTÉS ARIAS

Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo
Fecha elaboración: enero 2025

*Soportes (Reportes de plataforma 3CX, Moodle, y archivo de Oficina de Protección al Usuario)

*Se realiza actualización de este informe, reportando información de Buzones Tecnológicos y Chatbot "Lupita" (15/07/2025)

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

FO-COP-002 V2