



**Supersubsidio**



# **Informe de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana**

## **IV 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](mailto: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	5
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.....	13
5.6 Atención en Ferias y Eventos.....	14
5.7 Educación informal para los grupos de interés .....	16
5.8 Redes Sociales .....	26
5.9 Buzones Tecnológicos.....	26
5.10 Chatbot "Lupita" .....	27
6. Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención	27
7. Satisfacción Global 2025	30

## 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](mailto: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 de forma periódica la evaluación de la satisfacción del servicio a la ciudadanía, para determinar la percepción que tienen los ciudadanos y las ciudadanas sobre la calidad del servicio prestado a través de los diferentes 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 **IV 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](mailto: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 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, 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.

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)



## Supersubsidio

### 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 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](mailto: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.
- Atención Personal: Edificio World Business Port Carrera 69 # 25 B - 44 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### 5.1 Atención presencial

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario atienden de manera 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 2025, de los 49 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, **40** 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	
IV trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	33	82,5%	33	82,5%
	Bueno	3	7,5%	1	2,5%
	Regular	0	0,0%	1	2,4%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	4	10,0%	5	12,5%
	Total	40	100%	40	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. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el IV trimestre, 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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	39	97,5%	39	97,5%	36	90,0%	39	97,5%
	Bueno	1	2,5%	1	2,5%	4	10,0%	1	2,5%
	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	40	100%	40	100%	40	100%	40	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?	
IV trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	26	65,0%
	NO	11	27,5%
	N/R	3	7,5%
	Total	40	100,0%

Tabla 3 Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la 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 validar la afiliación de los encuestados a una Caja de Compensación Familiar (CCF), se encontró que el 65,0 % manifestó estar afiliado, mientras que el 27,5 % indicó no estarlo; adicionalmente, el 7,5 % de los encuestados no reportó información al respecto.

Estos resultados evidencian que una proporción significativa de ciudadanos afiliados acude a la Oficina de Protección al Usuario (OPU) en busca de orientación, lo que sugiere que, en algunos casos, no reciben respuestas claras o satisfactorias por parte de las Cajas de Compensación Familiar. Lo anterior refuerza el rol de la OPU como instancia intermediaria y garante de los derechos de los ciudadanos frente al Sistema del Subsidio Familiar.

Por otro lado, el grupo de ciudadanos que no se encuentra afiliado, aunque minoritario, plantea retos relevantes, en la medida en que esta situación puede estar asociada a la falta de información o desconocimiento sobre el funcionamiento, los requisitos y los beneficios de las Cajas de Compensación Familiar. En este sentido, se evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de pedagogía y difusión, especialmente dirigidas a la población no afiliada.

### **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 IV trimestre de 2025, se realizaron **15** encuestas de satisfacción a través del canal de atención virtual; del total de la población que solicitó gestión por este medio, el 93,75% respondió la encuesta. 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

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	14	93,3%	14	93,3%	14	93,3%	12	80,0%
	Bueno	1	6,7%	1	6,7%	1	6,7%	3	20,0%
	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%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*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 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?	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	14	93,3%
	NO	1	6,7%
	N/R	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

*Tabla 5 Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familiar*

Se identificó que de los 15 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta, el 93,3% se encuentra afiliado a una caja de compensación, predominando la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio y la Caja de Compensación Familiar Compensar.

### 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

### 5.3 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 2025, se realizaron **566** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 38,06 % 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	%
	Excelente	520	91,87%	404	71,38%	398	70,32%
	Bueno	28	4,95%	23	4,06%	12	2,12%
	Regular	5	0,88%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	2	0,35%	0	0,00%	1	0,18%
	Deficiente	6	1,06%	116	20,49%	118	20,85%
	N/R	5	0,88%	23	4,06%	37	6,54%
	Total	566	99%	566	96%	566	100%

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

Es importante precisar que la encuesta de satisfacción en el canal telefónico fue implementada a través del CRM institucional a partir del 12 de noviembre de 2025. Desde el 1.º de octubre y hasta la fecha mencionada, la aplicación de la encuesta se realizó de manera manual por parte de los agentes de atención.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)



## Supersubsidio

Este cambio en el mecanismo de recolección de la información incidió tanto en la disminución del número de encuestas respondidas como en la variación de las calificaciones otorgadas por la ciudadanía, situación que deberá ser objeto de análisis y seguimiento por parte de la Entidad, con el fin de evaluar su impacto en la medición de la percepción ciudadana y realizar los ajustes que resulten necesarios.

1. En relación con la oportunidad en la atención, el 91,87 % de los encuestados calificó este aspecto como excelente, y el 4,95 % como bueno, lo que evidencia una percepción ampliamente favorable frente a los tiempos de respuesta. Las calificaciones regular, malo y deficiente, en conjunto, representan un porcentaje marginal (2,29 %), mientras que el 0,88 % no registró respuesta.
2. Respecto a la resolución de la consulta, el 71,38 % de los ciudadanos calificó este aspecto como excelente, y el 4,06 % como bueno, lo que indica que más de tres cuartas partes de los encuestados consideraron adecuada la respuesta brindada por el asesor. No obstante, se observa que el 20,49 % calificó este ítem como deficiente, y el 4,06 % no registró respuesta, lo cual constituye un insumo relevante para fortalecer los procesos de asesoría y seguimiento a la calidad de la información suministrada.
3. En cuanto a la claridad del lenguaje, el 70,32 % de los encuestados otorgó una calificación de excelente, y el 2,12 % la calificó como buena, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos percibió una comunicación clara, simple y efectiva. Sin embargo, se identifica un 20,85 % de calificaciones deficientes y un 6,54 % de respuestas no registradas, lo que sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación clara y pedagógica durante 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?

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el IV trimestre de 2025, se realizaron **116** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 12,47% 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	%
	Excelente	110	94,8%	108	93,1%	108	93,1%
	Bueno	3	2,6%	3	2,6%	4	3,4%
	Regular	0	0,0%	2	1,7%	2	1,7%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Deficiente	3	2,6%	3	2,6%	2	1,7%
	Total	116	100%	116	100%	116	100%

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

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía, particularmente en los aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la resolución de la consulta y la claridad en la comunicación.

1. En cuanto a la oportunidad en la atención, el 94,8 % de los encuestados calificó este aspecto como excelente, y el 2,6 % como bueno, lo que indica que la gran mayoría de los usuarios percibe que la atención se brinda de manera oportuna. Las calificaciones negativas (deficiente) corresponden únicamente al 2,6 %, sin registros en las categorías regular o malo.
2. Respecto a la resolución de la consulta, el 93,1 % de los ciudadanos calificó la atención como excelente, seguido de un 2,6 % que la consideró buena. Un 1,7 % la calificó como regular, y el 2,6 % como deficiente, lo que sugiere que, si bien la percepción general es altamente favorable, existen casos puntuales que requieren seguimiento para fortalecer la efectividad de la asesoría.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- En relación con la claridad del lenguaje, el 93,1 % de los encuestados otorgó una calificación de excelente, y el 3,4 % la calificó como buena, evidenciando que la información suministrada es comprendida de manera clara, simple y efectiva por la mayoría de los usuarios. Las calificaciones regular y deficiente representan cada una el 1,7 %, sin registros en la categoría malo.

En términos generales, los resultados del canal chat confirman un desempeño favorable y consistente en la atención a la ciudadanía, con niveles de satisfacción superiores al 90 % en las calificaciones excelentes, y con oportunidades de mejora puntuales identificadas a partir de los casos clasificados como regulares o deficientes, los cuales podrán ser abordados mediante acciones de fortalecimiento y seguimiento continuo a la calidad del servicio.

### 5.5 Atención de PQRSF Escritas

Durante el cuarto trimestre de 2025, las encuestas dirigidas a la ciudadanía fueron enviadas de manera automática a través de la plataforma de gestión documental GTSS eSigna, inmediatamente después de la remisión de la respuesta definitiva a la PQRSF radicada.

Se aplicaron **126** encuestas de satisfacción, lo que representa una tasa de respuesta del 6,16% respecto al total de PQRSF gestionadas, evidenciando un aumento en la participación ciudadana en comparación con el trimestre anterior.

Los resultados obtenidos para este trimestre fueron los siguientes:

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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	69	54,8%	73	57,9%	72	57,1%
	Bueno	35	27,8%	32	25,4%	22	17,5%
	Regular	11	8,7%	6	4,8%	10	7,9%
	Malo	11	8,7%	14	11,1%	22	17,5%
	N/R	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8 Encuestas de satisfacción PQRSF escritas Plataforma eSigna - 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

En relación con el acceso al portal corporativo, el 54,8 % de los encuestados calificó este aspecto como excelente, y el 27,8 % como bueno, lo que indica que más del 82 % de los ciudadanos percibe de manera positiva la facilidad de acceso. No obstante, se identifican calificaciones regular y malo, cada una con un 8,7 %, lo que sugiere oportunidades de mejora relacionadas con la usabilidad y experiencia de navegación.

Respecto al proceso para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, el 57,9 % otorgó una calificación de excelente, y el 25,4 % lo calificó como bueno, reflejando una percepción favorable por parte de la mayoría de los usuarios. Sin embargo, un 11,1 % calificó este proceso como malo, y un 4,8 % como regular, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la orientación y simplificación de los trámites.

En cuanto a la calificación del proceso de gestión de la PQRSF, el 57,1 % de los ciudadanos manifestó una percepción excelente, mientras que el 17,5 % la calificó como buena. No obstante, se observa que un 17,5 % consideró el proceso como malo, y un 7,9 % como regular, lo cual constituye un insumo relevante para analizar posibles dificultades asociadas a los tiempos, la claridad de la respuesta o las expectativas del ciudadano frente a la solución brindada.

Si bien el tamaño de la muestra sigue siendo reducido, los resultados muestran un nivel de satisfacción general del 80,16%, 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.

### **5.6 Atención en Ferias y Eventos**

En el IV trimestre del 2025 la Oficina de Protección al Usuario realizó encuestas de satisfacción en el evento denominado: feria de servicios con el Ministerio del Trabajo - Buenaventura, Valle del Cauca, el martes 07 de octubre de 2025. se realizaron 3 encuestas de satisfacción a los asistentes, las cuales arrojaron 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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	2	66,67%	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%
	Bueno	0	0,00%	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%
	No responde	1	33,33%	2	66,67%	2	66,67%	2	66,67%
	Total	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%

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 llevó a cabo el XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano en el departamento de Amazonas, Leticia los días 22 al 25 de octubre de 2025, estando como anfitriona la Caja de Compensación Familiar del Amazonas -Cafamaz.

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, transformación digital, modelo de servicio, inteligencia artificial, inclusión y diversidad, ética de lo público, entre otros. Al evento asistieron 102 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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

TOTAL EVENTO

97,97%

32,95% 63,65%

96,60%

	SI	NO
Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o	100,00%	0,00%
El encuentro le proporcionó los conocimientos y/o información planteada en los temas propuestos	100,00%	0,00%
El lenguaje usado por los conferencistas en sus exposiciones y material de apoyo, ¿transmitió de forma clara, simple, directa y efectiva la información?	98,00%	2,00%

99,33%

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

De acuerdo con el 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:

#### **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. 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 IV trimestre de 2025 se recibieron **1477** 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	896	72%	929	74%	950	76%
	Bueno	347	28%	316	25%	297	24%
	Regular	6	0%	4	0%	2	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>

*Tabla 9 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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	22	81%	22	81%	22	81%
	Bueno	5	19%	5	19%	5	19%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Tabla 10 Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

El Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		Cómo califica el curso virtual sobre El Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del curso han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	34	74%	35	76%	36	78%
	Bueno	12	26%	11	24%	10	22%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 Resultado calificación curso virtual modulo El 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

Habilidades Comunicativas							
Meses y Ponderación		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	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	9	90%	8	80%	8	80%
	Bueno	1	10%	2	20%	2	20%
	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 Habilidades Comunicativas en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el curso virtual Mecanismos de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del curso		Los contenidos del curso ha sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	15	71%	15	71%	15	71%
	Bueno	5	24%	6	29%	5	24%
	Regular	1	5%	0	0%	1	5%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	21	100%	21	100%	21	100%

Tabla 13 Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana 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

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 curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	61	80%	64	84%	34	45%
	Bueno	15	20%	11	14%	42	55%
	Regular	0	0%	1	1%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Tabla 14 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 Subsidio Familiar de Vivienda	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	78%	16	70%	17	74%
	Bueno	5	22%	7	30%	6	26%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla 15 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 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 sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	17	68%	18	72%	17	68%
	Bueno	8	32%	7	28%	8	32%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Tabla 16 Resultado calificación curso virtual módulo Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

El total de la satisfacción general del curso virtual del Sistema del Subsidio Familiar y la Participación Ciudadana, para el cuarto trimestre de 2025 es del 99,7% representada así:

Cursos							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del módulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
IV Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	1072	72,58%	1107	74,95%	1099	74,41%
	Bueno	398	26,95%	365	24,71%	375	25,39%
	Regular	7	0,47%	5	0,34%	3	0,20%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>1477</b>	<b>100%</b>	<b>1477</b>	<b>100%</b>	<b>1477</b>	<b>100%</b>

Tabla 17 Resultado calificación general de los cursos virtuales en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

### Visitas a 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

### *Educación informal*

En el marco del proyecto de inversión denominado "*Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional*", la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar 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.

Durante el IV trimestre de 2025, se realizaron las visitas a los departamentos de Quindío, Chocó, Meta, Norte de Santander y La Guajira; en coordinación con las cajas de compensación familiar de estos departamentos. Estas visitas de *Educación Informal* se realizaron en las capitales de los departamentos y algunos de sus municipios. En total **1698** trabajadores pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B, fueron informados sobre el Sistema del Subsidio Familiar, así como también sobre los canales de atención que dispone la Supersubsidio para atender a la ciudadanía.

### *Atención Focalizada*

En el marco del Proyecto de Inversión "*Fortalecimiento del Relacionamiento con la Ciudadanía y los Grupos de Valor del Sistema del Subsidio Familiar a Nivel Nacional*", y la actividad denominada "*Fortalecer la atención focalizada y acciones positivas dirigida a poblaciones especiales*", durante el cuarto trimestre de 2025, se llevaron a cabo dos visitas a los departamentos de Cesar y Cundinamarca; en un trabajo mancomunado con las cajas de compensación familiar de estos departamentos, las visitas de *Atención Focalizada* se realizaron visitas en algunos de sus municipios. En total se informaron a **224** personas, de las cuales 187 son trabajadores con discapacidad, beneficiarios y/o ciudadanos con discapacidad pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B.

A través de las visitas a estos espacios de socialización tanto en *Educación Informal* como en *Atención Focalizada*, a saber: empresas, bibliotecas, programas de discapacidad de las cajas de compensación familiar y asociaciones del territorio, se realizaron dos encuestas de satisfacción, una dirigida a los trabajadores y otra para ser diligenciada por los empleadores. A continuación, se presentan los resultados de las diferentes encuestas aplicadas aleatoriamente:

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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

Esta encuesta se realizó a un total de **781** 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	654	83,74%	682	87,32%	651	83,35%
	Bueno	126	16,13%	98	12,55%	126	16,13%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	1	0,13%	1	0,13%	4	0,51%
	Total	781	100 %	781	100 %	781	100 %

Tabla 18 Encuestas a trabajadores aplicadas durante las visitas a empresas para educación informal y atención focalizada IV Trimestre 2025

El 83,74% de los participantes calificó como *excelente* la claridad del lenguaje usado por los instructores, mientras que el 16,13% lo consideró *bueno*, lo que evidencia que el contenido fue transmitido de forma comprensible y accesible. Un 0,13% calificó como *no responde*.

En cuanto a la amabilidad, el 87,32% otorgó la máxima calificación (*excelente*), lo que destaca la actitud positiva y empática del equipo facilitador, mientras que el 12,55% lo consideró *bueno*, lo cual permite evidenciar el compromiso que poseen los instructores para el desarrollo de las actividades. Un 0,13% calificó como *no responde*.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Finalmente, el 83,35% consideró que los instructores tenían un *excelente* dominio del tema, y el restante 16,13% los calificó como *bueno* lo que permite inferir que el equipo facilitador cuenta con un alto nivel de conocimiento y preparación. Un 0,51% *calificó como no responde*.

Estos resultados reflejan una alta satisfacción, puesto que para las variables de excelente y bueno, la satisfacción general corresponde al 99,74% de los trabajadores encuestados en el desarrollo de las actividades de *educación informal* y *atención focalizada*, lo que permite confirmar la efectividad de las acciones pedagógicas, así como el profesionalismo y calidad humana de los instructores. Tan sólo el 0,26% calificó como *no responde* por lo tanto, se considera un porcentaje mínimo que no afecta la tendencia general de la satisfacción.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- ❖ *Excelente reunión informativa. Mil gracias.*
- ❖ *Agradezco la participación en el taller, algo que nunca había tenido la oportunidad de hacer. Me pareció interesante. Ojalá se sigan presentando estas oportunidades de aprendizaje.*
- ❖ *La actividad estuvo super genial.*
- ❖ *Intérprete de ver no sabía en hay Bogotá. Hoy proceso intérprete Super Aprende nosotros mejor Excelente Gracias*
- ❖ *Fue una capacitación de mucha importancia porque nos enteramos de muchas cosas que no teníamos conocimientos. Espero que siempre nos estén visitando cada vez que puedan.*
- ❖ *Debe repetirse la visita de la Supersubsidio. Gracias por el apoyo.*
- ❖ *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 y Atención Focalizada a empresas:

Esta encuesta se realizó a **118 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

3) Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema

A continuación, se presentan los 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	53	44,9%	87	73,7%	117	99,2%
	NO	65	55,1%	27	22,9%	1	0,8%
	NR	0	0,0%	4	3,4%	0	0,0%
	Total	118	100 %	118	100 %	118	100 %

Tabla 19 Encuestas a empresas aplicadas durante las visitas de educación informal y atención focalizada IV Trimestre 2025

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, el 55,1% de las empresas encuestadas no conocía la existencia de la Supersubsidio, lo que refleja una brecha inicial de conocimiento institucional. Tras la actividad, el 73,7% de las empresas consideró que la información entregada fue suficiente tanto para ellos como para sus trabajadores; así mismo, el 22,9% indicó que la información no fue suficiente, por lo tanto, es necesario implementar acciones de mejora, con el fin de aumentar la satisfacción de los trabajadores informados; un 3,4% contestó como *No Responde*, lo que puede indicar ausencia de información suficiente para emitir una opinión.

Adicionalmente, el 99,2% de las empresas encuestadas valoró positivamente el dominio del tema por parte del equipo que facilitó la jornada, aspecto clave para generar confianza y credibilidad en la entidad. Tan sólo el 0.8% calificó negativamente a los instructores, dado esto, es importante seguir fortaleciendo la capacitación y retroalimentación al equipo para garantizar la mejora continua y atender las expectativas de todos los participantes.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Estos resultados permiten concluir que la estrategia presencial es efectiva puesto que, los espacios pedagógicos permiten aumentar el reconocimiento institucional, además de fortalecer la comprensión de las funciones, servicios y canales de atención que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En estas encuestas se recibieron comentarios como:

- ❖ *Quisiera que siempre se diera esta clase de intervención en todas las empresas.*
- ❖ *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.*
- ❖ *Gracias por la información brindada.*
- ❖ *Fue muy provechoso el tema, gracias por la información.*
- ❖ *Seguir fortaleciendo espacios de conocimiento acerca de beneficios para colaboradores.*
- ❖ *Excelente información que redundo en beneficio de la población trabajadora en condición de discapacidad.*
- ❖ *Es muy importante continuar con la difusión de la información para mayor conocimiento de los usuarios.*
- ❖ *Fue una atención importante para los funcionarios especialmente a la población sorda.*
- ❖ *Fue una experiencia muy bonita.*

### **5.8 Redes Sociales**

Durante el IV 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).

### **5.9 Buzones Tecnológicos**

Actualmente, los buzones tecnológicos no contemplan en su funcionalidad con botón que permita a la ciudadanía realizar la evaluación de las interacciones realizadas. Durante el mes de noviembre y diciembre se llevó a cabo el diagnóstico a estos módulos digitales, se logró identificar las causas de las

#### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

dificultades presentadas. Por lo anterior, se estableció un plan de trabajo para definir las acciones que permitan garantizar su operatividad para el inicio de la siguiente vigencia.

### **5.10 Chatbot "Lupita"**

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Chatbot *Lupita* continuó en la misma línea de fortalecimiento funcional y tecnológico desarrollada en los periodos anteriores. En este trimestre se mantuvo la actualización y ampliación progresiva de su base de conocimiento, incorporando contenidos institucionales y temáticos orientados a mejorar la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía.

Como avance relevante, se integró el asistente *Lupita* en el botón de acceso a los canales de atención al ciudadano, lo que permitió optimizar la experiencia de usuario, facilitar la orientación hacia los canales adecuados y consolidar el chatbot como un punto de entrada estratégico al ecosistema de atención. De manera complementaria, se avanzó en la implementación de nuevas funcionalidades orientadas a fortalecer la interacción, la personalización de las respuestas y el rol de *Lupita* como canal informativo y de apoyo institucional.

## **6. Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención**

### **6.1 OBJETIVO CALIDAD**

#### **Objetivo:**

Garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad y satisfacción del ciudadano mediante un modelo de monitoreo integral que combine el seguimiento constante, la retroalimentación efectiva y la unificación de procesos en sesiones de calibración o mesas de trabajo. El propósito es estandarizar los criterios de atención en todos los canales (telefónico, chat, PQRSF, presencial y virtual) para asegurar una experiencia de servicio excepcional y alineada con los estándares de la entidad.

#### **Propósito:**

- **Monitoreo y Soporte Activo en Piso:** Implementar ciclos de revisión periódica de los canales de atención para identificar oportunidades de mejora en la interacción con el 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

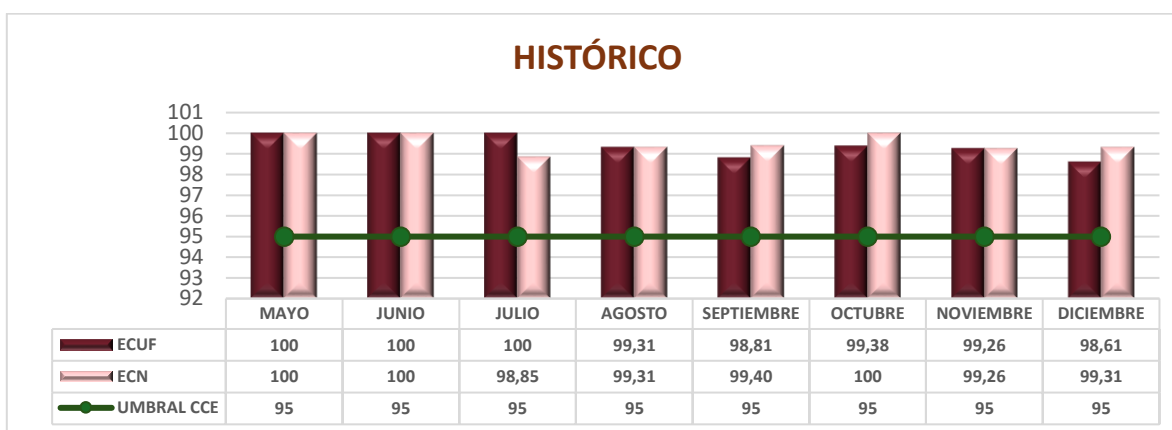
FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- **Gestión de la Retroalimentación:** Ejecutar cierres de brecha individuales basados en los hallazgos del monitoreo, fomentando el desarrollo de competencias técnicas y de servicio.
- **Estandarización de procesos:** Liderar mesas de trabajo para la unificación de criterios, asegurando que el proceso de evaluación sea objetivo y coherente entre todos los equipos.

### 6.2 ANÁLISIS HISTÓRICO



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

Durante los últimos 8 meses monitoreados (mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre), el umbral se cumplió consistentemente, ya que tanto el desempeño de ECUF (Usuario Final) como el de ECN (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.

#### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

**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.

**Octubre:** Este mes cerró con cifras muy sólidas: ECUF en 99,38% y ECN en 100%. Esta notable mejora, especialmente el regreso de la métrica ECN al 100%, se atribuye directamente a las estrategias implementadas. La combinación de la gestión individualizada del bajo desempeño (agentes reincidentes) y el refuerzo grupal preventivo (pre-turnos) impulsó la calidad a niveles de excelencia, logrando que el indicador ECN volviera a su máximo histórico.

**Noviembre:** Durante el mes de noviembre, se evidencia que las métricas de ECUF y ECN, en el 99.26%. El equipo mantuvo un sólido resultado en el indicador de Calidad. Las principales desviaciones que debemos corregir se concentran en la tipificación incorrecta de casos y la proyección y análisis deficiente de algunos oficios de PQRSF. Corregir estas fallas iniciales es crucial para blindar la operación, asegurar el cumplimiento normativo (ECN) y garantizar la excelencia en la experiencia del ciudadano (ECUF).

**Diciembre:** Durante este mes, los indicadores mostraron una ligera tendencia a la baja, con el ECUF situándose en 98,61% y el ECN en 99,31%. Aunque se mantiene un cumplimiento sólido por encima del umbral del 95%, se identificaron brechas críticas en la formalidad de la gestión, tales como fallas en el posicionamiento de la firma, incumplimiento de normas ortográficas y el uso de versiones incorrectas de los oficios. Asimismo, se detectaron debilidades en la rigurosidad operativa, específicamente en la legibilidad de imágenes anexadas al oficio, una clasificación incorrecta de interacciones y la falta de alineación entre la respuesta proyectada y la necesidad real del ciudadano. Corregir estos puntos es prioritario para evitar el estancamiento de la métrica y asegurar la excelencia institucional en el cierre del año.

En conclusión, el periodo evaluado ratifica que el proceso de calidad y las valoraciones obtenidas no son solo métricas de cumplimiento, sino ejes estratégicos que han permitido madurar la operación desde una medición estándar hacia una mejora continua y constante de alta precisión. La gestión realizada hasta hoy, apalancada en planes de acción individualizados, retroalimentaciones en línea y refuerzos preventivos, ha sido fundamental para

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

mantener el desempeño por encima del 95%; sin embargo, el cierre de año plantea el desafío de trascender la rigurosidad operativa hacia una mayor pertinencia en la respuesta. Por lo tanto, la continuidad de este modelo de evaluación es importante para seguir corrigiendo las brechas técnicas detectadas y asegurar que la calidad interna se traduzca, sin fisuras, en una solución efectiva y satisfactoria para el ciudadano.

### 6.3 CANTIDAD DE INTERACCIONES AUDITADAS

MUESTRA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INTERACCIONES AUDITADAS	18	115	174	144	168	160	136	144

Tabla 20 Interacciones auditadas en proceso de Calidad

## 7. Satisfacción Global 2025

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el IV 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 TRIM ESTRA	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	II TRIM ESTRA	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	III TRIM ESTRA	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN	IV TRIM ESTRA	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	55	7,87	99,50%	26	3,23	100,0%	41	1,46	100,0%	40	1,22	100,0%
VIRTUAL	N/A	-	0,00%	19	2,36	100,0%	24	0,86	97,9%	15	0,46	100,0%
CHAT	163	23,32	97,96%	194	24,10	99,3%	294	10,50	98,6%	116	3,54	96,6%
TELEFONO	233	33,33	100,00%	356	44,22	99,7%	909	32,45	99,7%	566	17,25	81,6%
PQRSF	46	6,58	77,54%	28	3,48	97,6%	101	3,61	75,2%	126	3,84	80,2%
FERIAS Y EVENTOS	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	42	1,28	71,2%
EDUCACION INFORMAL	202	28,90	98,35%	182	22,61	97,8%	1432	51,12	99,3%	2376	72,42	99,5%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%	N/A	-	0,00%
TOTAL	699	100	97,53	805	100	99,13	2801	100	98,49	3239	100	95,19

Tabla 21 Consolidado Encuestas Satisfacción IV 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

FO-COP-002 V2



**Supersubsidio**

*Satisfacción Global, IV Trimestre 2025 = [(1,22\* 100) +(0,46\*100) + (3,54\*96,6) + (17,25 \*81,6) + (3,84\*80,2) + (1,28\*71,2) + (72,42\*99,5)] = 95,19*

Cordialmente,

**ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO**

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Cindy Johana Castro – Contratista  
Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing  
Michel Angel Sanchez – Contratista  
Viviana Mahecha Junco – Técnico Administrativo

Revisado por:

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

Fecha elaboración: diciembre 2025 – enero 2026

\*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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2