



Supersubsidio



Informe de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana

I TRIMESTRE 2025

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio



Contenido

1.	Objetivo General	3
2.	Concepto de los Instrumentos o Variables Para Considerar	4
3.	Definición de las variables a evaluar	4
4.	Alcance	4
5.	Canales de atención	5
	5.1 Atención presencial	6
	5.2 Atención virtual	7
	5.3 Atención Telefónica	8
	5.4 Atención Chat	9
	5.5 Atención de PQRSF Escritas	10
	5.6 Atención en Ferias y Eventos	11
	5.7 Educación informal para los grupos de interés	11
	5.8 Redes Sociales.....	16
	5.9 Buzones Tecnológicos.....	16
	5.10 Chatbot “Lupita”	16
6.	Satisfacción Global 2025	16

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

1. Objetivo General

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

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

En el presente informe se relacionan los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **I 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 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 I trimestre del año 2025, hicieron uso de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano.

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

3. Definición de las variables a evaluar

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

Satisfacción del Servicio: Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano o grupo de valor sobre el servicio prestado.

4. Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realizan

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

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

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 I trimestre de 2025, los 55 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, aceptaron responder la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado, arrojando los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

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

Meses y Ponderación		El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido	
I trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	52	94,5%	51	92,7%	51	92,7%	50	90,9%
	Bueno	3	5,5%	3	5,5%	4	7,3%	5	9,1%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Tabla 1. 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 lenguaje claro. El hecho de que los encuestados califiquen como excelente y bueno el lenguaje como la respuesta a su consulta, sugiere que el personal está capacitado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los ciudadanos.

De otra parte, cuando se indaga por la amabilidad en la atención, predominan las respuestas positivas, sin embargo, se verificará la única respuesta recibida en la opción “malo”, a fin de continuar mejorando este aspecto en las atenciones realizadas.

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

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

Meses y Ponderación		¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?	
IV trimestre	Calificación	Cantidad	%
	SI	41	74,5%
	NO	10	18,2%
	N/R	4	7,3%
	Total	55	100,0%

Tabla 2. 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 74,5% de los encuestados indicaron estar afiliados a alguna caja de compensación, mientras que el 18,2% no está afiliado, y el 7,3% de las personas atendidas, desconocen o no respondieron la pregunta.

Estos resultados reflejan que un número significativo de personas que realizan consultas ante OPU, no logran una respuesta clara y completa de sus inquietudes por parte de las CCF, por lo que acuden al ente de control como agente intermediario. De otra parte, una pequeña proporción, no 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:

- 1) ¿El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?
- 2) ¿El funcionario que le atendió fue amable?

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

3) ¿La asesoría brindada respondió a su consulta?

4) ¿Satisfacción en general sobre el servicio recibido?

Para el I trimestre de 2025, debido a la falta de colaboradores en la Oficina de Protección al Usuario y la congestión en la atención de canales, no se realizó esta encuesta en las atenciones efectuadas de manera virtual a través de la plataforma Teams.

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 I trimestre de 2025, se realizaron **233** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 12,47% 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?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	228	97,85%	230	98,71%	231	99,14%
	Bueno	5	2,15%	3	1,29%	2	0,86%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	233	100%	233	100%	233	100%

Tabla 3. Encuestas realizadas por atención telefónica 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

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico percibe una buena atención en las tres preguntas sobre el servicio recibido, ya que en promedio el 98,6% de los encuestados calificaron con excelente, 1,4% dieron calificación de buena, y no hay calificación regular, mala o deficiente. A pesar del bajo número de encuestas realizadas en comparación con el total de atenciones telefónicas, se evidencia que la atención en este canal está siendo muy buena para los ciudadanos.

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 I trimestre de 2025, se realizaron **163** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 8,3% de los chats atendidos, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	149	91,4%	149	91,4%	148	90,8%
	Bueno	11	6,7%	10	6,1%	12	7,4%
	Regular	1	0,6%	2	1,2%	1	0,6%
	Malo	1	0,6%	1	0,6%	1	0,6%
	Deficiente	1	0,6%	1	0,6%	1	0,6%
	Total	163	100%	163	100%	163	100%

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

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal chat percibe una buena atención con el servicio recibido, ya que en promedio el 91,2% de los encuestados calificaron con excelente, el

SuperSubsidio

FO-COP-002 V2

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

6,7% dieron calificación de buena, y un 2% brindaron calificaciones entre regular, malo y deficiente.

Se evidencia que la atención en este canal está siendo 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 I trimestre de 2025, la proporción de respuesta a la encuesta es de del 2,51% del total de PQRSF gestionadas. No obstante, aunque el tamaño muestral es pequeño, se obtiene una satisfacción del 77,54%, un valor 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?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	25	54,3%
	Bueno	7	15,2%
	Regular	7	15,2%
	Malo	7	15,2%
	No responde	0	0,0%
	Total	46	100%

Tabla 5.. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al evaluar el proceso para interponer una petición, el 69,6% de los ciudadanos consideran que no presenta mayor dificultad, calificando entre excelente y bueno. Un 30,4% considera que no es intuitivo el mecanismo que se tiene actualmente para la radicación, por lo que es necesario validar la implementación de canales de radicación que sean más asequibles para los ciudadanos.

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?
---------------------	---	---

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

I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	33	71,7%	28	60,9%
	NO	13	28,3%	18	39,1%
	N/S N/R	0	0,0%	0	0,0%
	Total	46	100%	46	100%

Tabla 6. 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 71,7% y 60,9% respectivamente.

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

En cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta, es necesario indicar que, en el I trimestre de 2025 no se contaba con los colaboradores suficientes para gestionar todas las PQRSF de manera escrita que se recibían, igualmente, en algunos caso, dada la necesidad de brindar una respuesta coherente, veraz y bajo la normatividad vigente es necesario realizar más de un requerimiento para que se emitan comentarios de manera oportuna o en su defecto, complementar la respuesta, lo que implicó realizar ampliación de términos en algunos casos.

5.6 Atención en Ferias y Eventos

En el I trimestre del 2025 la Oficina de Protección al Usuario no realizó o se recibió invitación para participar en ferias y/o eventos, por ende, no se reportan resultados de encuestas de satisfacción.

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

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

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 I trimestre de 2025 se recibieron **202** 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	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	16	59%	14	52%	17	63%
	Bueno	11	41%	11	41%	10	37%
	Regular	0	0%	2	7%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 7. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Conociendo la Cultura Sorda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	13	59%	12	55%	12	55%

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Bueno	9	41%	10	45%	10	45%
	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 8. Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

El Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de El Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	62%	18	62%	18	62%
	Bueno	11	38%	11	38%	11	38%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	29	100%	29	100%	29	100%

Tabla 9. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Habilidades Comunicativas							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Taller Habilidades Comunicativas Lengua de Señas Colombiana		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	8	44%	8	44%	8	44%
	Bueno	9	50%	9	50%	9	50%
	Regular	1	6%	1	6%	1	6%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	18	100%	18	100%	18	100%

Tabla 10. Resultado calificación curso virtual modulo Habilidades Comunicativas 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

Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	15	56%	16	59%	16	59%
	Bueno	11	41%	10	37%	11	41%
	Regular	1	4%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

Tabla 11. Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Sistema del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Sistema del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	18	62%	18	62%	17	59%
	Bueno	11	38%	10	34%	12	41%
	Regular	0	0%	1	3%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	29	100%	29	100%	29	100%

Tabla 12. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Subsidio Familiar Vivienda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo Subsidio Familiar de Vivienda		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	15	56%	14	52%	15	56%
	Bueno	12	44%	12	44%	12	44%

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Regular	0	0%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	27	100%	27	100%	27	100%

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

Superintendencia del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	13	57%	12	52%	13	57%
	Bueno	10	43%	10	43%	10	43%
	Regular	0	0%	1	4%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	23	100%	23	100%	23	100%

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual módulo Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Obteniendo una satisfacción general en cuanto al Curso virtual el Sistema del Subsidio Familiar y la Participación Ciudadana, del 98,3% representada así:

Cursos							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica los Módulos		Cómo califica los videos y demás material		Los contenidos del módulo han sido útiles	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	116	57,43%	112	55,45%	116	57,43%
	Bueno	84	41,58%	83	41,09%	85	42,08%
	Regular	2	0,99%	7	3,47%	1	0,50%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	202	100%	202	100%	202	100%

Tabla 15. Resultado calificación general curso virtual Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Visitas a empresas "Educación informal"

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

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

Para ello, se programan visitas a diferentes regiones y empresas con el fin de informar a los trabajadores afiliados, sin embargo, para el I trimestre de 2025, no se realizaron visitas, por ende, no se reportan resultados de encuestas de satisfacción.

5.8 Redes Sociales

Durante el I trimestre de 2025 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 (x), Facebook, Instagram, YouTube y TikTok).

5.9 Buzones Tecnológicos

Para el I trimestre de 2025, los buzones tecnológicos no cuentan con funcionalidades que permitan una interacción efectiva con los ciudadanos.

5.10 Chatbot “Lupita”

Para el I trimestre de 2025, el Chatbot no cuenta con la funcionalidad de realizar encuesta de satisfacción.

6. Satisfacción Global 2025

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el I trimestre de 2025 para cada uno de los canales de atención en funcionamiento, lo siguiente permitirá evidenciar el porcentaje de participación de la medición de satisfacción por cada canal.

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, sino que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2025			
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	55	7,87	99,50%
VIRTUAL	N/A	-	0,00%
CHAT	163	23,32	97,96%
TELEFONO	233	33,33	100,00%
PQRSF	46	6,58	77,54%
FERIAS Y EVENTOS	N/A	-	0,00%
EDUCACION INFORMAL	202	28,90	98,35%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,00%
TOTAL	699	100	97,53

Tabla 16. Consolidado Encuestas Satisfacción I trimestre 2025, elaboración propia.

Satisfacción Global, I Trimestre 2025 = $[(7,87 \times 99,50) + (23,32 \times 97,96) + (33,33 \times 100) + (6,58 \times 77,54) + (28,90 \times 98,35)] = 97,53$

Cordialmente,

CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA

Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo

Fecha elaboración: abril de 2025

*Soportes (Reportes de archivo de tipificación chat y teléfono, Plataforma de aprendizaje 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