

2013

# Análisis de los resultados sobre la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano

**Plan Anticorrupción y de Servicio al  
Ciudadano**

Superintendencia del Subsidio Familiar  
Oficina de Protección y Atención al Usuario,  
Línea Gratuita Nacional 018000910110  
En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800  
Calle 45 A # 9-46 Fax 3487804 Bogotá D.C.,  
Colombia

[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

## Análisis de los resultados sobre la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano

1. Modalidad de las Peticiones, Quejas y Reclamos, detalladas por modalidad y cantidad. Como se observa en la gráfica adjunta, se relacionan las PQR por modalidad y cantidad del 1o de enero al 31 de julio de 2013, en el siguiente orden:

1



MODALIDAD	1901
Subsidio en Dinero	466
Subsidio de Vivienda	218
Créditos	201
Afilación	175
Carnet de Afilación	167
Servicios Administrativos	90
Subsidio al Desempleo	59
Servicio de Recreación	58
Pagos de Aportes	54
Aportes Parafiscales	52
Paz y Salvos	52
Superintendencia del Subs	47
Información de las CCF	38
Requisitos para Subsidio	38
Servicio de Salud	37
Servicio Educativo	36
Desafilaciones	26
Spam	20
Subsidio en Especie	14
Planilla Unica	9
Subsidio Extraordinario	9
Servicio de Mercadeo	8
Servicios Medicos	8
Reafilación	6
Sin categoría	5
Competencia de steal	4
Expulsión	4

2. Entre el 1o de enero y 31 de julio de 2013 la Oficina de Protección al Usuario y de acuerdo al resumen de la tabla adjunta, se relaciona por modalidad y mes a mes un total de 1901 PQR registradas y atendidas por la Oficina de Protección al Usuario.

MINISTERIO DE TRABAJO  
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR  
OFICINA DE PROTECCION AL USUARIO  
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DEL 1o AL 31 DE JULIO DE 2013, POR MES Y MODALIDAD.

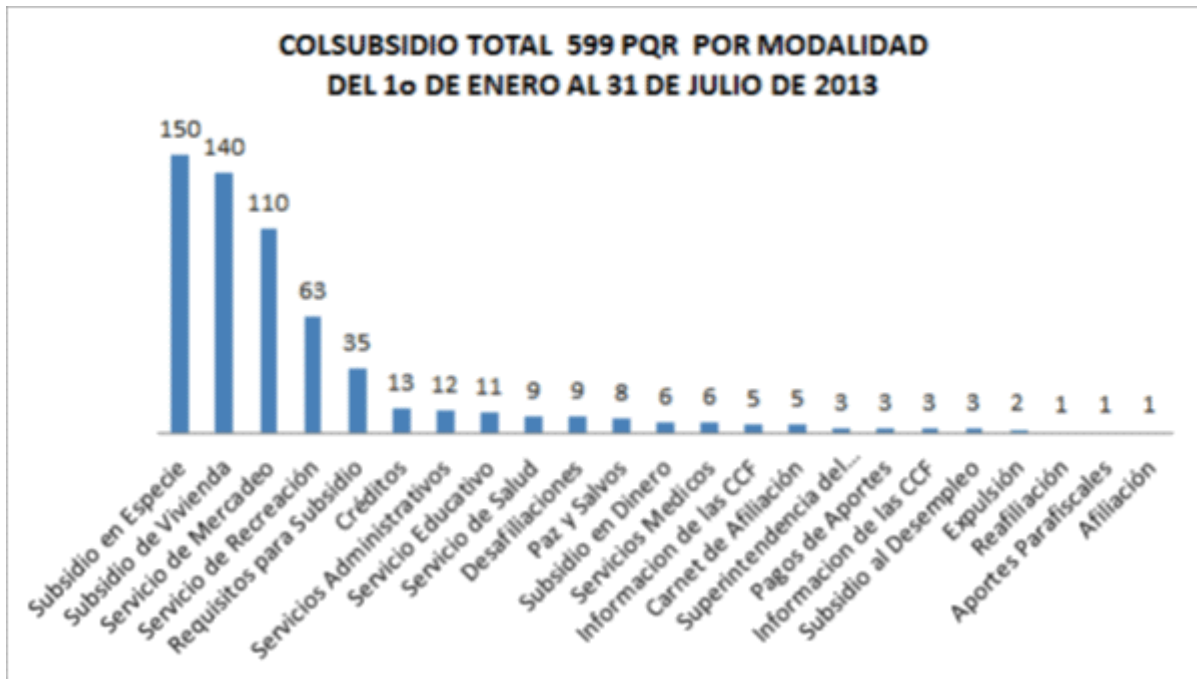
MODALIDAD	TOTALES							
	Julio	Junio	Mayo	Abril	Marzo	Febrero	Enero	1901
Afiliación	25	19	35	27	18	26	25	175
Aportes Parafiscales	5	5	4	6	9	11	12	52
Carnet de Afiliación	15	20	26	18	29	25	34	167
Competencia desleal	1	0	0	0	0	3	0	4
Créditos	24	41	41	24	23	20	28	201
Desafiliaciones	4	6	4	1	5	4	2	26
Exputión	2	1	0	0	0	1	0	4
Informacion de las CCF	6	4	3	8	6	4	7	38
Pagos de Aportes	5	3	4	7	9	14	12	54
Pazy Salvos	15	6	2	4	3	12	10	52
Planilla Unica	0	1	4	1	0	1	2	9
Reafiliación	1	1	2	0	1	0	1	6
Requisitos para Subsidio	8	3	9	3	3	7	5	38
Servicio de Mercadeo	3	0	5	0	0	0	0	8
Servicio de Recreación	15	5	11	10	6	5	6	58
Servicio de Salud	3	5	5	5	9	5	5	37
Servicio Educativo	5	6	1	4	4	8	8	36
Servicios Administrativos	9	6	53	7	3	5	7	90
Servicios Medicos	1	1	2	1	2	0	1	8
Spam	1	5	5	2	5	2	0	20
Subsidio al Desempleo	11	11	16	8	4	2	7	59
Subsidio de Vivienda	37	27	28	28	23	32	43	218
Subsidio en Dinero	61	53	69	52	51	72	108	466
Subsidio en Especie	0	1	2	0	1	7	3	14
Subsidio Extraordinario	3	2	0	2	0	1	1	9
Superintendencia del Subs	10	4	0	4	8	5	16	47
Sin categoria	5	0	0	0	0	0	0	5
<b>TOTALES</b>	<b>275</b>	<b>236</b>	<b>331</b>	<b>222</b>	<b>222</b>	<b>272</b>	<b>343</b>	<b>1901</b>

3. Para mayor detalle la segunda hoja del archivo de Resultados especifica la información de cada una de las PQR por mes, modalidad, caja, fecha de radicación, No. de radicación, procedencia, cantidad por cada ítem y el consolidado total de PQR.

4. Ahora bien, los resultados muestran el mayor número de Peticiones, Quejas y Reclamos en contra de las Cajas de Compensación Familiar, así:

#### 4.1 CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO, con 599 PQR

COLSUBSIDIO	TOTAL
Subsidio en Especie	150
Subsidio de Vivienda	140
Servicio de Mercadeo	110
Servicio de Recreación	63
Requisitos para Subsidio	35
Créditos	13
Servicios Administrativos	12
Servicio Educativo	11
Servicio de Salud	9
Desafiliaciones	9
Paz y Salvos	8
Subsidio en Dinero	6
Servicios Medicos	6
Informacion de las CCF	5
Carnet de Afiliación	5
Superintendencia del Subsidio Familiar	3
Pagos de Aportes	3
Informacion de las CCF	3
Subsidio al Desempleo	3
Expulsión	2
Reafiliación	1
Aportes Parafiscales	1
Afiliación	1
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>



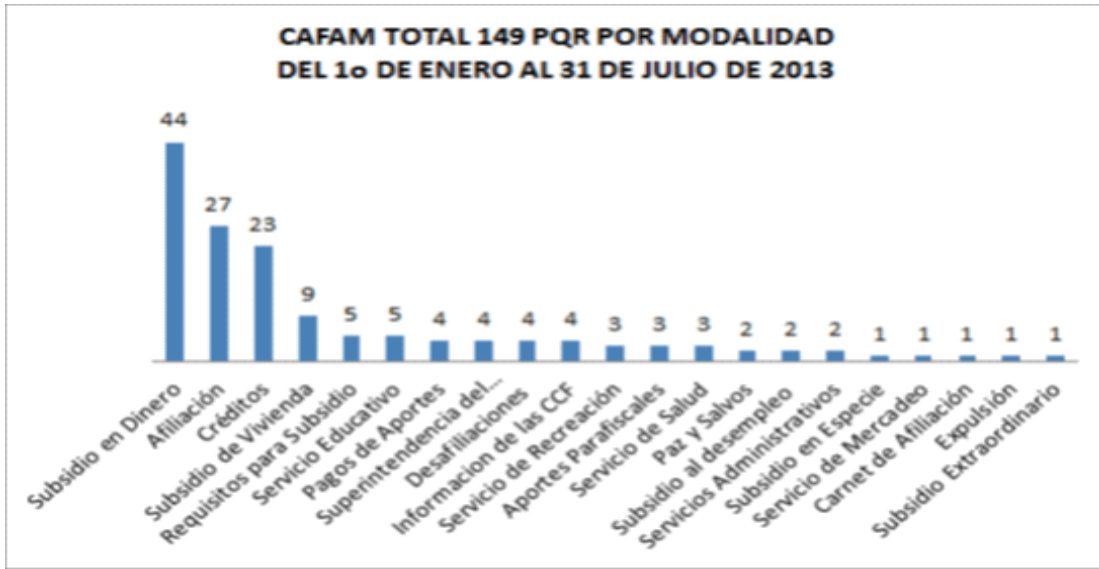
#### 4.2 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR, 222 PQR

COMPENSAR	TOTAL
Subsidio en Dinero	47
Afiliación	27
Subsidio de Vivienda	23
Créditos	21
Aportes Parafiscales	16
Servicio de Recreación	15
Pagos de Aportes	14
Desafiliaciones	11
Subsidio al Desempleo	10
Requisitos para Subsidio	7
Servicios Administrativos	7
Servicio de Salud	5
Paz y Salvos	4
Superintendencia del Sub	4
Informacion de las CCF	3
Servicio Educativo	2
Reafiliación	2
Expulsión	1
Planilla Unica	1
Subsidio Extraordinario	1
Carnet de Afiliación	1
	222



### 4.3 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM, 149 PQR

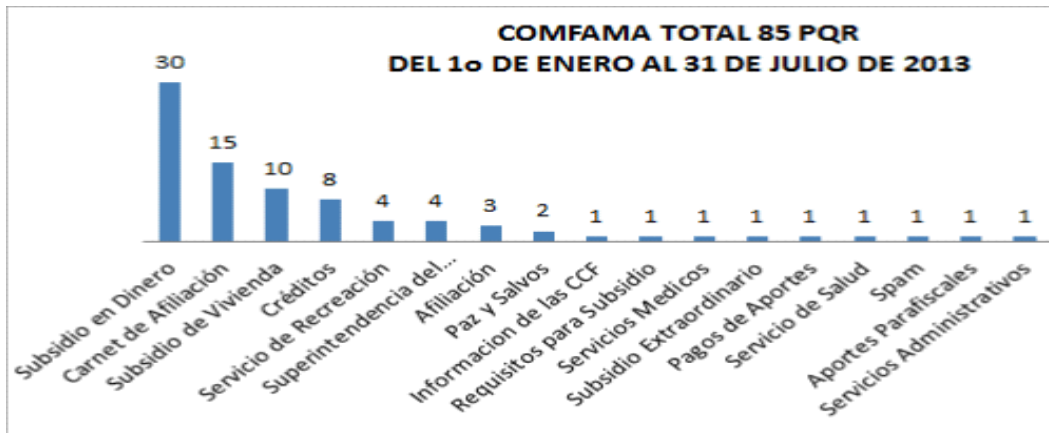
CAFAM	TOTAL
Subsidio en Dinero	44
Afiliación	27
Créditos	23
Subsidio de Vivienda	9
Requisitos para Subsidio	5
Servicio Educativo	5
Pagos de Aportes	4
Superintendencia del Subsidio Far	4
Desafiliaciones	4
Información de las CCF	4
Servicio de Recreación	3
Aportes Parafiscales	3
Servicio de Salud	3
Paz y Salvos	2
Subsidio al desempleo	2
Servicios Administrativos	2
Subsidio en Especie	1
Servicio de Mercadeo	1
Carnet de Afiliación	1
Expulsión	1
Subsidio Extraordinario	1
	149



#### 4.4 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA, 85 PQR

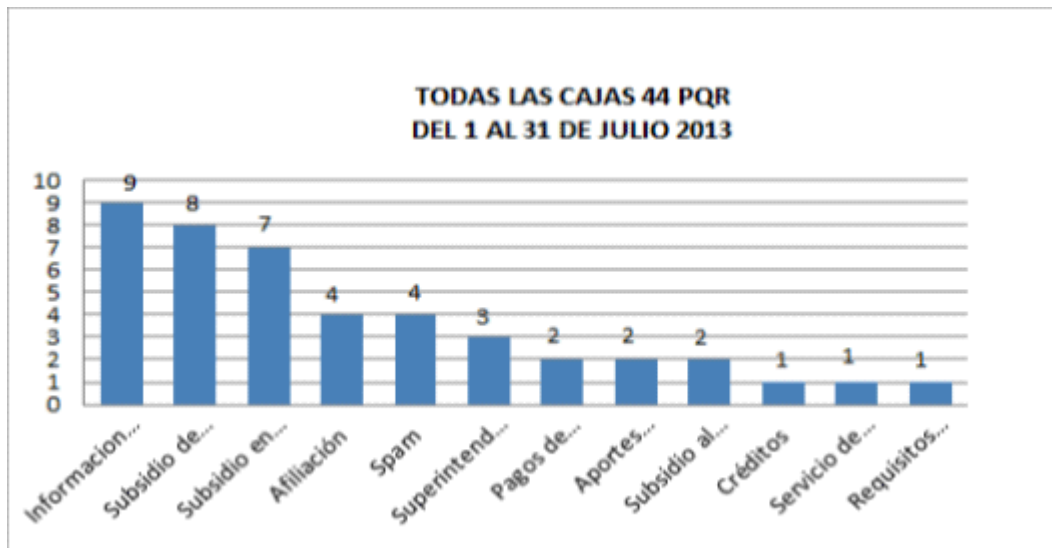
COMFAMA	TOTAL
Subsidio en Dinero	30
Carnet de Afiliación	15
Subsidio de Vivienda	10
Créditos	8
Servicio de Recreación	4
Superintendencia del Subsidio	4
Afiliación	3
Paz y Salvos	2
Información de las CCF	1
Requisitos para Subsidio	1
Servicios Medicos	1
Subsidio Extraordinario	1
Pagos de Aportes	1
Servicio de Salud	1
Spam	1
Aportes Parafiscales	1
Servicios Administrativos	1
	85





#### 4.5 TODAS LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN 44 PQR

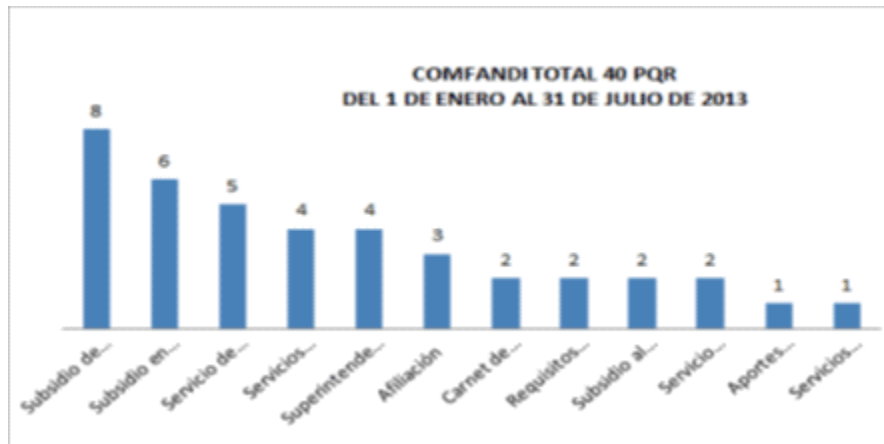
TODAS LAS CCF	TOTAL
Información de las CCF	9
Subsidio de Vivienda	8
Subsidio en Dinero	7
Afiliación	4
Spam	4
Superintendencia del Subsidio	3
Pagos de Aportes	2
Aportes Parafiscales	2
Subsidio al Desempleo	2
Créditos	1
Servicio de Recreación	1
Requisitos para Subsidio	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



#### 4.6 COMFANDI 40 PQR

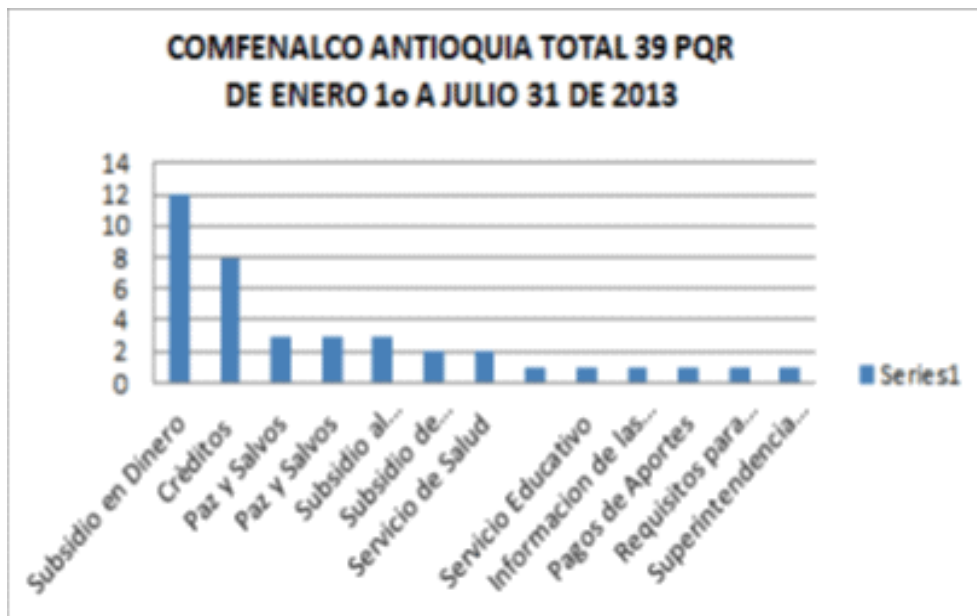
COMFANDI	TOTAL
Subsidio de Vivienda	8
Subsidio en Dinero	6
Servicio de Salud	5
Servicios Administrativos	4
Superintendencia del Subsidio	4
Afiliación	3
Carnet de Afiliación	2
Requisitos para Subsidio	2
Subsidio al Desempleo	2
Servicio Educativo	2
Aportes Parafiscales	1
Servicios Medicos	1
	40

9



#### 4.7 COMFENALCO ANTIOQUIA 39 PQR

COMFENALCO ANTIOQUIA	TOTAL
Subsidio en Dinero	12
Créditos	8
Paz y Salvos	3
Paz y Salvos	3
Subsidio al Desempleo	3
Subsidio de Vivienda	2
Servicio de Salud	2
Servicio de Recreación	1
Servicio Educativo	1
Información de las CCF	1
Pagos de Aportes	1
Requisitos para Subsidio	1
Superintendencia del Subsidio	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>



#### 4.8 COMFENALCO VALLE DEL CAUCA, 37 PQR

COMFENALCO VALLE	TOTAL
Carnet de Afiliación	2
Pazy Salvos	2
Subsidio de Vivienda	9
Subsidio en Dinero	12
Servicio de Salud	1
Superintendencia del Subsidio F	1
Servicios Administrativos	2
Subsidio Extraordinario	1
Aportes Parafiscales	1
Créditos	1
Información de las CCF	1
Subsidio al Desempleo	2
Desafiliaciones	1
Afiliación	1
	37



#### 4.9 COMFAMILIAR HUILA 32 PQR

COMFAMILIAR HUILA	TOTAL
Afiliación	4
Subsidio en Dinero	8
Subsidio de Vivienda	3
Créditos	3
Pagos de Aportes	2
Planilla Unica	2
Afiliación	2
Aportes Parafiscales	1
Servicio de Salud	1
Paz y Salvos	1
Desafiliaciones	1
Servicios Administrativos	1
Superintendencia del Subsidio	1
Subsidio en Especie	1
Servicio de Recreación	1
	32



#### 4.10 COMFACUNDI TOTAL 27 PQR

COMFACUNDI	TOTAL
Afiliación	8
Subsidio en Dinero	7
Subsidio de Vivienda	5
Informacion de las CCF	2
Carnet de Afiliación	1
Servicio de Recreación	1
Pagos de Aportes	1
Paz y Salvos	1
Servicios Administrativos	1
	27



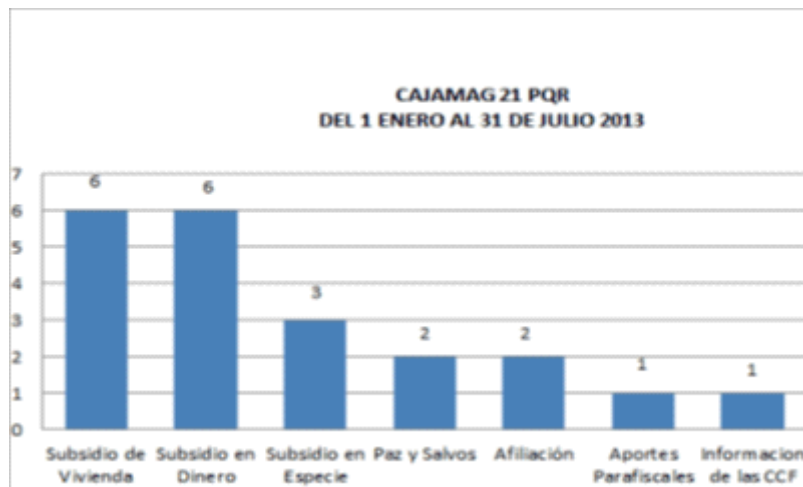
#### 4.11 COMFAMILIAR RISARALDA 22 PQR

COMFILIAR RISARALDA	TOTAL
Subsidio en Dinero	10
Subsidio en Especie	4
Subsidio Extraordinario	2
Créditos	1
Servicio Educativo	1
Subsidio al Desempleo	1
Subsidio de Vivienda	1
Superintendencia del Subsidio	1
Requisitos para Subsidio	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



#### 4.12 CAJAMAG 21 PQR

CAJAMAG	TOTAL
Subsidio de Vivienda	6
Subsidio en Dinero	6
Subsidio en Especie	3
Paz y Salvos	2
Afiliación	2
Aportes Parafiscales	1
Información de las CCF	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>



#### 4.13 COMFASUCRE 19 PQR

COMFASUCRE	TOTAL
Subsidio de Vivienda	6
Subsidio al Desempleo	3
Subsidio en Dinero	3
Información de las CCF	2
Servicio de Salud	2
Afiliación	1
Superintendencia del Subsidio	1
Desafiliaciones	1
	19



#### 4.14 COMFACOR 18 PQR

COMFACOR	TOTAL
Subsidio en Dinero	11
Servicio de Salud	2
Superintendencia del Subsidio	2
Aportes Parafiscales	1
Servicio Educativo	1
Afiliación	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>





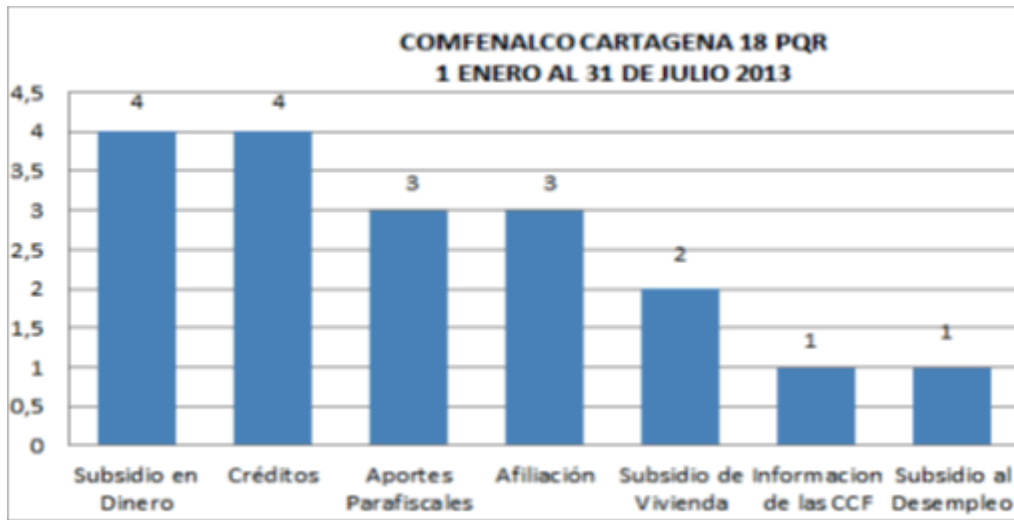
#### 4.15 COMFABOY 18 PQR

COMFABOY	TOTAL
Afiliación	5
Subsidio en Dinero	4
Aportes Parafiscales	2
Subsidio de Vivienda	2
Pagos de Aportes	2
Información de las CCF	1
Servicios Medicos	1
Servicio de Recreación	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>



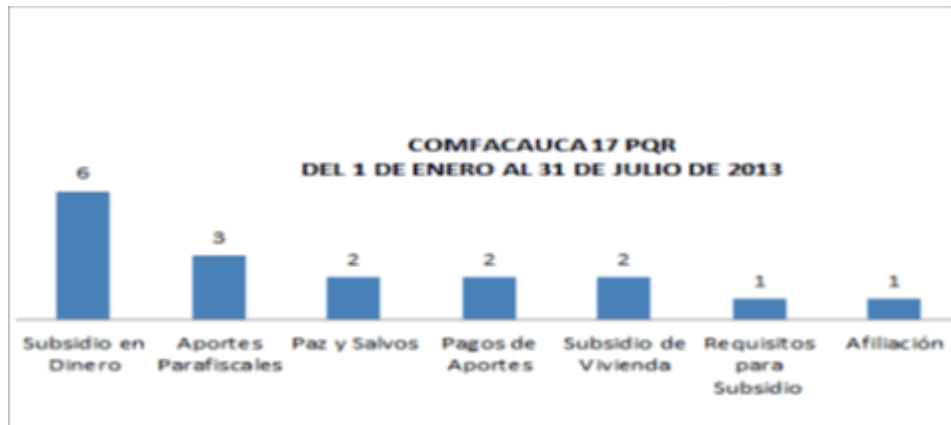
#### 4.16 COMFENALCO CARTAGENA 18 PQR

COMFENALCO CARTAGENA	TOTAL
Aportes Parafiscales	3
Subsidio en Dinero	4
Créditos	4
Información de las CCF	1
Subsidio de Vivienda	2
Afiliación	3
Subsidio al Desempleo	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>



#### 4.17 COMFACAUCA 17 PQR

COMFACAUCA	TOTAL
Subsidio en Dinero	6
Aportes Parafiscales	3
Paz y Salvos	2
Pagos de Aportes	2
Subsidio de Vivienda	2
Requisitos para Subsidio	1
Afiliación	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>



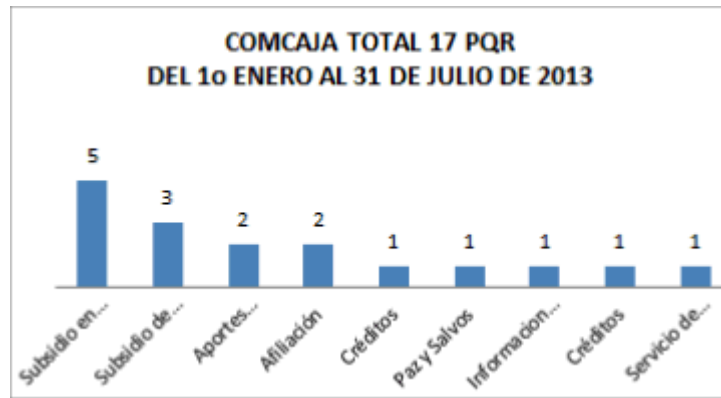
#### 4.18 COMFAMILIAR DEL ATLÁNTICO 17 PQR

CC ATLANTICO	TOTAL
Subsidio en Dinero	3
Servicio Educativo	6
Subsidio de Vivienda	3
Afiliación	1
Subsidio al Desempleo	1
Créditos	2
Expulsión	1
	17



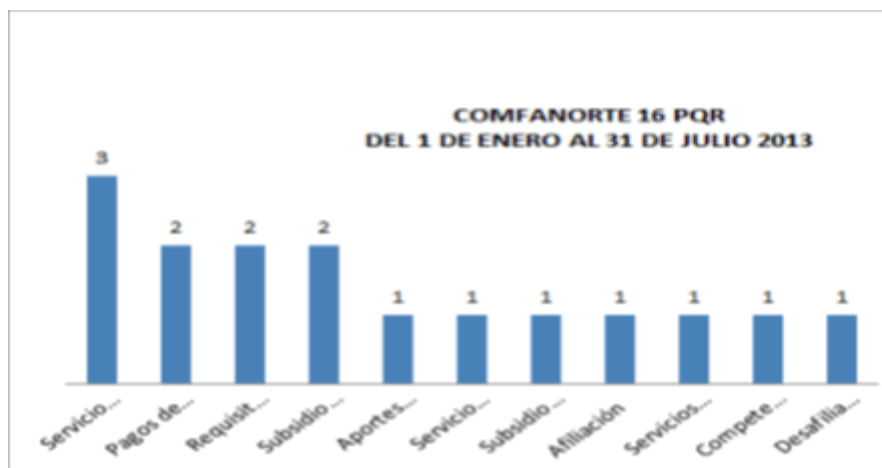
#### 4.19 COMCAJA 17 PQR

COMCAJA	TOTAL
Subsidio en Dinero	5
Subsidio de Vivienda	3
Aportes Parafiscales	2
Afiliación	2
Créditos	1
Paz y Salvos	1
Informacion de las CCF	1
Créditos	1
Servicio de Recreación	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>



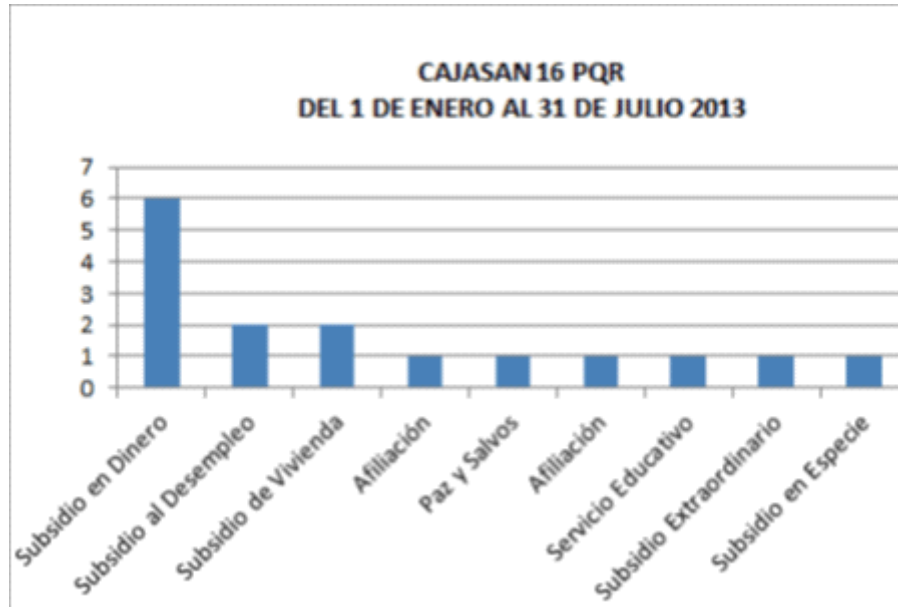
#### 4.20 COMFANORTE

COMFANORTE	TOTAL
Servicio de Recreación	3
Pagos de Aportes	2
Requisitos para Subsidio	2
Subsidio en Dinero	2
Aportes Parafiscales	1
Servicio Educativo	1
Subsidio al Desempleo	1
Afiliación	1
Servicios Administrativos	1
Competencia desleal	1
Desafiliaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>



#### 4.21 CAJASAN 16 PQR

CAJASAN	TOTAL
Afiliación	1
Paz y Salvos	1
Subsidio en Dinero	6
Afiliación	1
Servicio Educativo	1
Subsidio Extraordinario	1
Subsidio en Especie	1
Subsidio al Desempleo	2
Subsidio de Vivienda	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>



#### 4.22 COMFENALCO SANTANDER 14 PQR

COMFENALCO SANTANDER	TOTAL
Subsidio en Dinero	8
Subsidio de Vivienda	3
Paz y Salvos	2
Informacion de las CCF	1
	14

#### 4.23 COMFAMILIARES CALDAS 14 PQR

COMFAMILIAR CALDAS	TOTAL
Pagos de Aportes	2
Subsidio de Vivienda	2
Afiliación	3
Aportes Parafiscales	1
Créditos	3
Servicio de Recreación	1
Servicios Administrativos	1
Subsidio en Dinero	1
	14

#### 4.24 COMFABARRANQUILA 13 PQR

COMBARRANQUILLA	TOTAL
Subsidio en Dinero	4
Superintendencia del Subsidio	1
Servicio Educativo	4
Subsidio de Vivienda	3
Subsidio al Desempleo	1
TOTAL	13

#### 4.25 COMFAMILIAR CARTAGENA 13 PQR

COMFAM CARTAGENA	TOTAL
Servicios Administrativos	2
Subsidio de Vivienda	6
Subsidio en Dinero	3
Pagos de Aportes	1
Servicios Administrativos	1
TOTAL	13



#### 4.26 COMFAMILIAR NARIÑO 12 PQR

COMFAM NARIÑO	TOTAL
Subsidio en Dinero	5
Subsidio al Desempleo	2
Aportes Parafiscales	1
Servicio Educativo	1
Requisitos para Subsidio	1
Subsidio de Vivienda	1
Servicio de Recreación	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

24

#### 4.27 COMFENALCO TOLIMA 11 PQR

COMFENALCO TOLIMA	TOTAL
Servicio de Recreación	5
Subsidio en Dinero	3
Información de las CCF	1
Pagos de Aportes	1
Subsidio de Vivienda	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

#### 4.28 COMFAORIENTE 11 PQR

COMFAORIENTE	TOTAL
Pagos de Aportes	1
Aportes Parafiscales	1
Paz y Salvos	1
Requisitos para Subsidio	1
Servicios Administrativos	1
Subsidio en Dinero	3
Información de las CCF	1
Subsidio al Desempleo	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

#### 4.29 COMFENALCO QUINDIO 9 PQR

COMFENALCO QUINDIO	TOTAL
Subsidio de Vivienda	4
Afiliación	2
Aportes Parafiscales	1
Desafiliaciones	1
Pagos de Aportes	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

#### 4.30 COMFACASANARE 8 PQR

COMFACASANARE	TOTAL
Aportes Parafiscales	1
Subsidio en Dinero	3
Servicio Educativo	1
Subsidio de Vivienda	1
Créditos	1
Superintendencia del Subsidio	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

#### 4.31 COMFACA 7PQR

COMFACA	TOTAL
Afiliación	2
Subsidio en Dinero	2
Servicios Administrativos	1
Pagos de Aportes	1
Subsidio al Desempleo	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

#### 4.32 CAMACOL TOTAL 7 PQR

CAMACOL	TOTAL
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
TOTAL	7

#### 4.33 COMFACESAR 6 PQR.

COMFACESAR	TOTAL
Subsidio en Dinero	3
Aportes Parafiscales	1
Subsidio de Vivienda	2
TOTAL	6

#### 4.34 COMFACHOCO 6 PQR

COMFACHOCO	TOTAL
Subsidio en Dinero	4
Pagos de Aportes	1
Subsidio Extraordinario	1
TOTAL	6

#### 4.35. CAJACOPI TOTAL 5 PQR

CAJACOPI	TOTAL
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
Caja de Compensacion Familia	1
TOTAL	5

#### 4.36 COMFATOLIMA 5 PQR

COMFATOLIMA	TOTAL
Requisitos para Subsidio	1
Subsidio de Vivienda	3
Paz y Salvos	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

27

#### 4.37 COMFAGUAJIRA 4 PQR

COMFAM GUAJIRA	TOTAL
Subsidio de Vivienda	2
Subsidio en Dinero	1
Carnet de Afiliación	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

#### 4.38 CAFASUR 4 PQR

CAFASUR	TOTAL
Subsidio en Dinero	2
Requisitos para Subsidio	1
Subsidio al Desempleo	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

#### 4.39 CAFABA

CAFABA	TOTAL
Subsidio en Especie	1
Subsidio Extraordinario	1
Subsidio al Desempleo	1
Superintendencia del Subsidio	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

#### 4.40 CAJASAI 3 PQR

CAJASAI	TOTAL
Subsidio en Dinero	2
Servicios Administrativos	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

#### 4.41 COMFAMILIAR PUTUMAYO 3 PQR

28

COMF PUTUMAYO	TOTAL
Subsidio de Vivienda	1
Aportes Parafiscales	1
Servicio Educativo	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Como segunda actividad, contempla la socialización de las Peticiones, Quejas y Reclamos a las Superintendencias Delegadas, dándoles a conocer los resultados descritos anteriormente en cada una de las Cajas.

Elaborado por: Oficina Protección al Usuario