



Supersubsidio



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF
SEGUNDO (II) SEMESTRE DE 2024

Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina de Control Interno
marzo de 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

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Fecha de Informe:	27 de marzo de 2025
1.2 Periodo Evaluado:	Segundo (II) Semestre de 2024
1.3 Proceso:	Oficina de Control Interno
1.4 Líder del Proceso:	José William Casallas Fandiño

2. OBJETIVO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, realiza el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como los *Programas Presidenciales de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción* señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”, en este caso se tiene en cuenta la cuarta dimensión de “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 3*”, el cual busca presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este seguimiento se hace con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993 y el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión (MIPG), realiza el seguimiento como tercera línea a las acciones adelantadas desde la segunda línea frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Superintendencia del Subsidio Familiar del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del 2024, que corresponde al segundo (II) Semestre de 2024.

SuperSubsidio

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



Supersubsidio

4. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia - Art. 23
- Ley 87 de 1993, artículo 12, literal j)
- MIPG
- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Circular Externa No.001 del 2011
- Ley 1712 de 2014, artículos 4, 5, 7, 24, 25 y 26
- Resolución 3564 de 2015
- Decreto 1081 de 2015, artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 103 de 2015 artículos 3, 4, 13, 14, 16, 17, 18, 19 y 20
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 3, cuarto componente.
- Programas Presidenciales de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

5. GESTIÓN / RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento de PQRSF del primer (I) Semestre de 2024, el día 27 de abril de 2024 la Superintendencia del Subsidio Familiar sufrió un ataque por virus de tipo *ransomware* el cual cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Lo anterior, para entrar en contexto y explicar que, actualmente no está disponible el aplicativo eSigna.

No obstante, la entidad cuenta con los *Informes de Canales de Atención* (PQRSF) correspondientes al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2024, emitidos por la Oficina de Protección al Usuario los cuales están disponibles en la sede electrónica de la entidad.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1712 de 2014, como se evidencia en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-canales-de-atenci%C3%B3n>

5.1 SEGUIMIENTO A LAS RADICACIONES PQRSF

Con base al informe de “*Canales de Atención*” del tercer (III) trimestre de 2024, que va del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, se evidencia un total de **1.873** radicaciones de PQRSF reportadas y definidas por mes así:

3

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

- **Julio:** se gestionaron (606) expedientes. Con alcance de un (1) expediente en el informe de “*Canales de Atención*” del cuarto (IV) trimestre de 2024, para un total de **(607)** expedientes radicados.
- **Agosto:** se gestionaron **(635)** expedientes.
- **Septiembre:** se gestionaron **(631)** expedientes.

De acuerdo a los resultados relacionados con corte a tercer (III) trimestre de 2024, se evidencia una gestión del **99.85%** de la siguiente manera:

- Peticiones 53%
- Quejas 39.64%
- Reclamos 7.21%

Así mismo, teniendo en cuenta el informe de “*Canales de Atención*” del cuarto (IV) trimestre de 2024. Es decir, 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024, se evidencia un total de **1.864** radicaciones de PQRSF reportadas y definidas por mes así:

- **Octubre:** se gestionaron **(708)** expedientes.
- **Noviembre:** se gestionaron **(661)** expedientes.
- **Diciembre:** se gestionaron **(495)** expedientes.

A partir de los resultados relacionados con corte a cuarto (IV) trimestre de 2024, se evidencia una gestión del **99.68%** de la siguiente manera:

- Peticiones 54.67%
- Quejas 40.77%
- Reclamos 4.24%

Con base en lo anterior, se observa un total de **3.737** PQRSF radicadas durante el segundo (II) semestre de 2024 tal y como se muestra a continuación:

PGRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		
Trimestre	Periodo	Total
III	Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024	1873
IV	Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024	1864
Total, expedientes Segundo (II) semestre 2024		3737

Fuente: elaboración propia OCI

Cabe precisar que, en el informe “*Canales de Atención a la Ciudadanía*” del cuarto (IV) trimestre de 2024, en el numeral 12. *Consolidado Canales 2024*, subtítulo *Canal PQRSF escritas*, se observa alcance por parte de la Oficina de Protección al Usuario respecto a lo

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

reportado en el informe del tercer (III) trimestre de 2024, con relación a una diferencia de un (1) expediente radicado en el mes de julio de 2024.

5.2 TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD

A continuación, se relacionan los resultados cuantitativos para el consolidado del segundo (II) semestre de 2024 los cuales se derivan de la clasificación del tipo de solicitud. Es decir, petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación así:

TIPO - TRÁMITE DE RADICADO PQRSF SEGUNDO (II) SEMESTRE 2024				
TIPO DE SOLICITUD	Tercer (III) Trimestre 2024	Cuarto (IV) Trimestre 2024	Total Segundo (II) Semestre 2024	%
Petición	993	1019	2012	54%
Queja	742	760	1502	40%
Reclamo	135	79	214	6%
Sugerencia	1	4	5	0%
Felicitación	1	2	3	0%
TOTAL	1872	1864	3736	100%

Elaboración propia OCI - Fuente: Informes – Canales de Atención (III) y (IV) Trimestre 2024

Los datos que se observan en la tabla son los relacionados en el punto 2.2 *Tipo de Solicitud* de los informes de “Canales de Atención” del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024, publicados en la página web de la entidad.

En lo que se refiere a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite, se evidencia el mayor porcentaje de participación de **54%** en la tipología “**Petición**” con **2.012** radicaciones, seguida con un **40%** por “**Queja**” con **1.502** radicaciones.

Ahora bien, cabe señalar que en la columna del tercer (III) trimestre de 2024 se observa un total de **1.872** PQRSF gestionadas en ese periodo. Sin embargo, de acuerdo a seguimiento realizado por la Oficina de Protección al Usuario se identificó un error que obedece a un dato no registrado en la base de gestión. Lo anterior, tal y como se indica en el numeral inmediatamente anterior, de este informe. Reiterando que, el total de PQRSF gestionadas durante el tercer (III) trimestre de 2024 es de **1.873**.

Teniendo en cuenta que la Oficina de Protección al Usuario identificó errores en la base de gestión y con el objeto de garantizar la transparencia en la información, dio alcance a las diferencias cuantitativas del tercer (III) trimestre, en el informe del cuarto (IV) trimestre de

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

2024, respecto a los canales de PQRSF escritas, atención virtual y telefónica gestionados. A continuación, se relaciona un cuadro resumen del alcance realizado.

TIPO DE SOLICITUD	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	(III) trimestre reportado	(IV) trimestre alcance	(III) trimestre reportado	(IV) trimestre alcance	(III) trimestre reportado	(IV) trimestre alcance
Canal PQRSF escritas	606	607				
Canal de atención virtual	10	5	18	10	12	5
Canal telefónico	809	855	467	494		

Elaboración propia OCI - Fuente: Informes – Canales de Atención (III) y (IV) Trimestre 2024

Considerando que el registro de expedientes gestionados es el resultado de un trabajo manual se evidencia incremento en el margen de error en los registros lo cual implica para la Oficina de Atención al Usuario realizar alcances de los errores detectados en los trimestres o periodos siguientes.

5.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PQRSF

Dando cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011 y la Ley 1712 de 2024, la Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la Oficina de Protección al Usuario, presentó informes con frecuencia trimestral, durante la vigencia 2024, donde se recopiló el registro organizado sobre los derechos de petición radicados, indicando el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Adicionalmente, los informes fueron publicados en la página web de la entidad, permitiendo a la ciudadanía su consulta y seguimiento, se adjunta enlace:

<https://www.ssf.gov.co/web/quest/evaluaci%C3%B3n-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuarios>

De otro lado, una vez verificado el reporte de PQRSF “Generales Por Traslados Profesional” correspondiente al segundo II semestre del año 2024, de las **3.737** PQRSF radicadas, se realizó un análisis de las PQRSF trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad.

De conformidad al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 la Oficina de Control Interno evidencia lo siguiente:

a) **Tercer III trimestre del 2024:** Se gestionaron **1.873** expedientes de los cuales se tramitaron **1.489** así:

- Expedientes trabajados y terminados dentro de término: **1.398**

6

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Expedientes que superaron los quince (15) días de acuerdo a los términos de ley: **91**
- De los 91 expedientes que superan los términos de ley, **cuarenta y tres (43)** cuentan con ampliación de términos.
- De los 91 expedientes que superan los términos de ley, **cuarenta y ocho (48)** fueron tramitados fuera de los términos de ley SIN ampliación de términos.

Con base a lo anterior y teniendo en cuenta que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene quince (15) días hábiles para dar respuesta a las PQRSF recibidas, finalizando el tercer (III) trimestre de 2024 quedaron pendientes por gestionar **384** PQRSF los cuales fueron tramitados durante el cuarto (IV) trimestre de 2024 así:

- Expedientes trabajados y terminados dentro de término: **354**
- Expedientes que superaron los quince (15) días de acuerdo a los términos de ley: **30**
- De los 30 expedientes que superan los términos de ley, **veintiocho (28)** cuentan con ampliación de términos.
- De los 30 expedientes que superan los términos de ley, **dos (2)** fueron tramitados fuera de los términos de ley SIN ampliación de términos.

b) Cuarto IV trimestre del 2024: Se gestionaron **1.864** expedientes de los cuales se tramitaron **1.670** así:

- Expedientes trabajados y terminados dentro de término: **1.625**
- Expedientes que superaron los quince (15) días de acuerdo a los términos de ley: **45**
- De los 45 expedientes que superan los términos de ley, **cuarenta y uno (41)** cuentan con ampliación de términos.
- De los 45 expedientes que superan los términos de ley, **cuatro (4)** fueron tramitados fuera de los términos de ley SIN ampliación de términos

Con ocasión del incumplimiento de términos durante el tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 se evidencia materialización del riesgo de “*Gestión de Oportunidad en la respuesta de PQRSF*” Disminuyendo la falta de oportunidad al brindar respuesta al ciudadano de manera oportuna.

5.4 MEDIO DE CANAL DE RECEPCIÓN

En cumplimiento del artículo 7 de la ley 1712 de 2014 y de acuerdo a capturas de pantalla de la sede electrónica de la entidad y rutas de acceso electrónico, la Oficina de Control Interno evidencia en la página web de la SSF los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, los cuales se encuentran publicados y actualizados: Desde el menú de la página principal, en el botón de “*Atención y servicios a la Ciudadanía*”

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

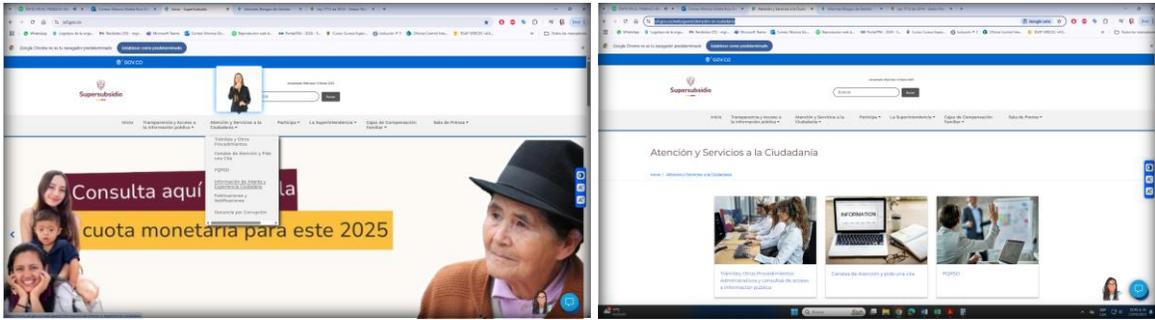
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio



Fuente: <https://www.ssf.gov.co/> <https://www.ssf.gov.co/web/guest/atenci%C3%B3n-al-ciudadano>

5.4.1 CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se describen los diferentes canales de atención con los que cuenta la Oficina de Protección al Usuario de la SSF:

a) Canal telefónico y chat

Este canal de comunicación, está disponible con el objeto de informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar.

Adicionalmente, a través de este canal se orienta a la ciudadanía sobre cómo puede interponer o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema de Subsidio Familiar.

Cabe señalar que, el horario de atención a la ciudadanía de este canal es de lunes a viernes de 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía.

De otro lado, en el reporte consolidado del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, periodo que corresponde al tercer (III) trimestre del mismo año, se evidencia un total de **1.908** llamadas atendidas y **2.707** sesiones de chat.

Ahora bien, en el reporte consolidado del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024, periodo que corresponde al cuarto (IV) trimestre del mismo año, se evidencia un total de **2.245** llamadas atendidas y **1.383** sesiones de chat.

b) Chat Bot – Lupita

Es importante precisar que, a partir de diciembre del año 2022 la Superintendencia del Subsidio Familiar entre sus canales de atención cuenta con el Chat Bot Lupita el cual funciona con inteligencia artificial, a su vez es un canal conversacional mediante el cual los

8

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

ciudadanos se pueden comunicar mucho más fácil y obtener respuestas acertadas a sus inquietudes.

Los datos que se comparten a continuación, son el resultado de estadísticas basadas en el comportamiento y el entendimiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial aplicada al Chat Bot Lupita así:

- **Tercer III trimestre 2024:** se evidencia un total de **437** consultas a través del Chat Bot Lupita
- **Cuarto IV trimestre 2024:** se evidencia un total de **269** consultas a través del Chat Bot Lupita

Se observa que, durante el cuarto (IV) trimestre de 2024, la ciudadanía redujo el uso del canal, esto se debe a los cambios tecnológicos que se están adelantando por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Por ende, como parte del ejercicio de la mejora continua se están aplicando nuevos elementos de Inteligencia Artificial para que en el próximo lanzamiento se tengan respuestas mucho más ajustadas al lenguaje utilizado por la comunidad.

c) Canal de atención presencial o personalizada

Actualmente, el canal de atención presencial o personalizado se encuentra activo y disponible para la ciudadanía de la siguiente manera:

- **Horario:** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua
- **Lugar de atención:** sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar,
- **Dirección:** carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá

Con el fin de aumentar la presencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar, durante el cuarto (IV) trimestre de 2024 la Oficina de Protección al Usuario lanzó un plan piloto de atención presencial, en la ciudad de Bogotá en las Cajas de Compensación Familiar Compensar y Colsubsidio.

Aunado a lo anterior, en cuanto a la cifra cuantitativa de ciudadanos atendidos durante el segundo (II) semestre de 2024, se evidencia lo siguiente:

- **Tercer III Trimestre 2024:** se atendieron **55** ciudadanos.
- **Cuarto IV Trimestre 2024:** se atendieron **2.158** ciudadanos.

De conformidad a los datos observados, durante el cuarto (IV) trimestre de 2024 se evidencia una significativa acogida por parte de usuarios y afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, ante la iniciativa impulsada por la 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



Supersubsidio

d) Canal de atención virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y con la intención de ampliar la cobertura en atención a la ciudadanía, la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia del Subsidio Familiar, el canal virtual denominado “pide una cita” donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma TEAMS y cuya ruta de acceso para agendamiento de citas es la siguiente:

<https://www.ssf.gov.co/web/guest/pida-una-cita-atenci%C3%B3n-virtual-y-presencial>

Con este canal facilita y robustece el contacto con la ciudadanía ubicada fuera de la ciudad de Bogotá, así como también con aquellas personas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida. A continuación, se relaciona el total de ciudadanos atendidos durante el segundo (II) semestre de 2024.

- **III trimestre 2024:** se atendieron **20** ciudadanos
- **IV trimestre 2024:** se atendieron **19** ciudadanos

e) Canal buzón de sugerencias

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la sede de la Supersubsidio en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá, en el 4to piso, esta herramienta está disponible para todos los grupos de valor con el fin de que en este canal depositen sus PQRSF en el formato establecido. Sin embargo, para el segundo (II) semestre de 2024, no se presentó ninguna PQRSF a través de este canal.

f) Canal buzones tecnológicos

De acuerdo a lo observado en el numeral 8.2 Buzones Tecnológicos de los informes de “*Canales de Atención*” del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre 2024 se evidencia lo siguiente:

Durante el tercer (III) trimestre de 2024 en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina de Protección al Usuario realizó enlace de los dispositivos hardware de los buzones tecnológicos con la página web oficial de la Supersubsidio, sin embargo, fue solo desde el mes de agosto que se generó el tracking desde Google Analytics con el fin de validar las preferencias de navegación e información existente en el portal web.

Como resultado de lo anterior, en el mes de julio de 2024, no se observa registro de información por falta de la herramienta de medición. Esto no quiere decir que los buzones tecnológicos se encontrasen para ese momento inoperables toda vez que, ya estaban enlazados con la sede electrónica de la entidad.



Supersubsidio

Tal y como se señaló al inicio del presente punto, respecto a las mediciones de este canal fue necesario realizar actividades conjuntas con la OTIC para registrar los códigos de seguimiento, lo que permitió asegurar la distinción y uso en cada uno de los kioscos distribuidos a lo largo del territorio nacional en 10 Cajas de Compensación Familiar en las ciudades de Medellín, Cali, Bogotá, Villavicencio, Pasto, Manizales, Pereira, Barranquilla, Ibagué y el departamento de la Guajira.

Como resultado de lo anterior, se relaciona el total de interacciones así:

- **III trimestre 2024:** total interacciones **558**
- **IV trimestre 2024:** total interacciones **915**

De otro lado, cabe precisar que el proceso de Interacción al Ciudadano de manera trimestral realiza el seguimiento de la eficiencia en la gestión de las PQRSF y el nivel de los canales de atención por medio de medición y reporte de indicadores de gestión.

A pesar de que el indicador de *Eficiencia en la Gestión de las PQRSF* se encuentra dentro del límite superior e inferior de tolerancia para el tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 no cumplió al 100% la meta establecida teniendo en cuenta que hubo un total de **cincuenta y cuatro (54)** expedientes tramitados fuera de los términos de ley y que no contaban con ampliación de términos.

5.4.2 ATENCIÓN EN FERIAS Y EVENTOS

Durante el segundo (II) semestre de 2024, se evidencia que la Oficina de Protección al Usuario tuvo una participación activa en la realización de ferias y eventos. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para cada uno de los trimestres que conforman este periodo:

Tercer trimestre 2024:

- Socialización de la Supersubsidio - Inclusión y Accesibilidad
- Popularízate “Servicios de Recreación y Turismo ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar” con transmisión en vivo por los canales oficiales de la entidad de Facebook y YouTube a través de los siguientes enlaces:

Enlace Facebook: <https://facebook.com/SuperSubsidio/videos/371962252269422/>

Enlace YouTube: <https://youtu.be/dmsOREeKgYM>

Se adjunta imagen estadística de participación en el programa *Popularízate*:

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

Durante el mes de julio de 2024 el tema presentado se relacionó con los servicios de Recreación y Turismo ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar, se resaltaron proyectos de infraestructura de algunas cajas de compensación y como estas han contribuido al desarrollo del turismo en Colombia.

Estadísticas Popularízate	Facebook	YouTube	TOTAL
Número de vistas	2373	143	2516
Número máximo de espectadores	85	26	111
Reacciones	155	18	181
Comentarios	108	2	110
Veces Compartido	24	N/A	24
Personas alcanzadas	1837	644	2479

Tabla 16. Estadística Popularízate III trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia

La transmisión en vivo se llevó a cabo por 2 plataformas de la entidad: Facebook y Youtube obteniendo **las siguientes estadísticas:**

Enlace Facebook: <https://facebook.com/SuperSubsidio/videos/371962252269422/>

Enlace Youtube: <https://youtu.be/dmsOREeKgYM>

Fuente: Informe Canales de Atención – Tercer III trimestre 2024

En la imagen se evidencia un error de forma. Sin embargo, se recomienda a la Oficina de Protección al Usuario al momento de utilizar la expresión “*Las siguientes estadísticas*” se observen los datos en referencia. Lo anterior, para mayor facilidad y comprensión del lector.

Cuarto trimestre 2024:

- Encuentro presencial con trabajadores con discapacidad auditiva de la empresa FALABELLA
- Facebook Live: Trámite de custodia para afiliación de personas a cargo
- Programas Popularízate
- Taller práctico sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Feria de servicios - Festival Nariño Vive Underground
- XVI Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

Así mismo, se adjunta captura de pantalla en donde se muestra el índice de participación y acogida de la ciudadanía ante las actividades desarrolladas en ferias y eventos transmitidas a través de Facebook y YouTube de igual forma, se relacionan los enlaces de las transmisiones en vivo.

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

La transmisión en vivo se llevó a cabo por 2 plataformas de la entidad: Facebook y Youtube obteniendo las siguientes estadísticas:

	Facebook	YouTube	TOTAL
Número total de vistas	549	331	910
Número máximo de espectadores	10	44	54
Reacciones	25	18	43
Comentarios	3	2	5
Veces compartido	2	N/A	2
Personas alcanzadas	292	564	854

Tabla 17. Estadística Popularizate 2 - IV trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia

Fuente: Informe Canales de Atención – Tercer IV trimestre 2024

Enlace Facebook: <https://www.facebook.com/share/v/17jCD7xBti/>

Enlace YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Sf16Bslmyfk>

Respecto a la atención en ferias y eventos, se resalta la labor y compromiso de la Oficina de Protección al Usuario.

5.4.3 EDUCACIÓN INFORMAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

a) Curso Virtual

La Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de la Oficina de Protección al Ciudadano ofrece a la ciudadanía una serie de cursos educativos los cuales se activan mediante los siguientes temas o módulos de aprendizaje:

- Sistema del Subsidio Familiar
- El Subsidio Familiar
- Participación Ciudadana
- Superintendencia del Subsidio Familiar
- Subsidio Familiar de Vivienda
- Cultura Sorda
- Habilidades Comunicativas LSC
- Cajas de Compensación Familiar

En el tercer (III) trimestre de 2024, la cantidad de personas certificadas en los 8 módulos habilitados fue de **813**.

En el cuarto (IV) trimestre de 2024, la cantidad de personas certificadas en los 8 módulos habilitados fue de **197**.

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

b) Visitas a empresas “Educación Informal”

Con el objeto de llegar a mas grupos de trabajadores con dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento, la Oficina de Protección al usuario fomenta, motiva y da acompañamiento capacitando a los trabajadores de diferentes sectores para que el acceso a las plataformas de educación virtual sea más amigable y así puedan conocer los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.

Para ello OPU desarrolla estrategias que se implementan y enfocan en la visita a empresas para llegar a los trabajadores de menores y medianos ingresos.

En el tercer (III) trimestre de 2024, se visitaron en total **3.078** ciudadanos en los departamentos de Cundinamarca, Tolima y Quindío.

En el cuarto (IV) trimestre de 2024, se visitaron en total **3.291** ciudadanos de los departamentos de Caldas.

Nuevamente, se resalta la labor y compromiso de la Oficina de Protección al Usuario.

5.5 REDES SOCIALES

A través del uso de redes sociales, por parte de la ciudadanía, para el segundo (II) semestre de 2024 se recibieron un total de **262** PQRSF tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

REDES SOCIALES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	GRAN TOTAL
Facebook	27	20	28	19	14	15	123
Instagram	13	10	13	11	14	12	73
X	11	14	12	7	11	11	66
Total, por trimestre	Tercer III trimestre 2024		148	Cuarto IV trimestre 2024		114	262

Fuente: elaboración propia OCU

Con base en los informes emitidos por la Oficina de Protección al Usuario, en el título de *Redes Sociales*, se hace referencia a las PQRSF recibidas por medio de las redes sociales de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que durante el segundo (II) semestre de 2024 por medio de la red social YouTube no se recibieron PQRSF, adicionalmente, no se observan comentarios respecto a la red social TikTok.

Se adjunta enlace de la página web de la entidad en donde se muestran las opciones de acceso a las redes sociales en donde la Supersubsidio tiene un perfil activo en Facebook,

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



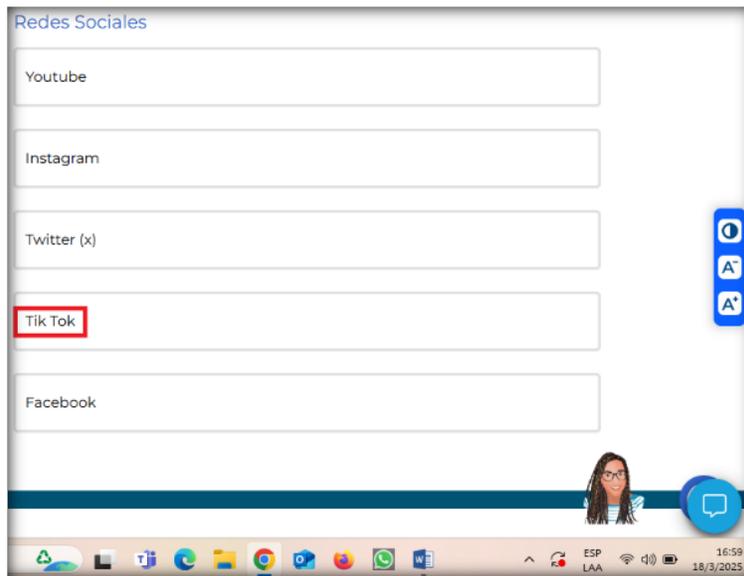
Supersubsidio

Instagram, X, YouTube y TikTok <https://www.ssf.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n1>

En consulta con el proceso de Interacción con el Ciudadano se corrobora que durante el segundo (II) semestre de 2024 por medio de la red social YouTube no se recibieron PQRSF.

Asimismo, se confirma que la entidad tiene perfil de TikTok desde febrero del 2023. No obstante, no se ha capturado información a través de esa red social.

Se adjuntan capturas de pantalla de la sede electrónica de la entidad y datos estadísticos tomados de los informes de Canales de Atención del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024.



Fuente: Página web SSF <https://www.ssf.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n1>

Redes Sociales	Julio	Agosto	Septiembre
Facebook	27	20	28
Instagram	13	10	13
Twitter	11	14	12
YouTube	0	0	0
Total	51	44	53

Redes Sociales	Octubre	Noviembre	Diciembre
Facebook	19	14	15
Instagram	11	14	12
Twitter	7	11	11
YouTube	0	0	0
Total	37	39	38

Tabla 18. Atenciones a través de redes sociales III trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio. Tabla 19. Atenciones a través de redes sociales IV trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

Fuente: Informes "Canales de Atención" tercer III y cuarto IV trimestre 2024

De otro lado, teniendo en cuenta que el 23 de julio de 2023 la red social de tipo microblogging *Twitter* cambio de nombre a **X**, se recomienda citar el nombre correcto de la red social en comentario.

De igual forma, se recomienda a la Oficina de Protección al Usuario incluir en los informes que emite la red social TikTok.

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

5.6 ANÁLISIS DE PQRSF EN LAS CCF

Con ocasión del incidente de seguridad presentado el día 27 de abril de 2024, de tipo *ransomware* durante el primer (I) semestre de 2024 se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar. Mediante la Resolución 0258 del 29 de abril de 2024, posteriormente, esta suspensión se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024 la suspensión de términos se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024.

Sin embargo, es importante precisar que, antes del ataque tecnológico tipo *Ransomware*, los análisis a los reportes de PQRSF de las CCF se adelantaban en el módulo de PQRSF del programa informático Sistema Integral de Gestión Registral SIGER, programa mediante el cual se observan los resultados reportados por las Cajas de Compensación Familiar en cuanto a la gestión de PQRSF.

Con el fin de evidenciar las mejoras en el reporte de la información y de los indicadores con el seguimiento implementado y con el objeto de analizar el número de PQRSF interpuestas ante las CCF, la Oficina de Protección al Usuario hace uso de la temperatura de calor o semaforización incorporando fórmulas de cálculo, así como la explicación que corresponde a cada color como resultado de los análisis realizados.

Lo anterior, tal y como se pudo observar en el título 2. Atención PQRSF escritas, subtítulo 2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar – CCF de los informes de Canales de Atención del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024.

Adicionalmente, la Oficina de Protección al Usuario preside el Comité Técnico e Interacción con el Ciudadano COMTAC el cual durante el segundo (II) semestre de 2024 fue celebrado en las siguientes fechas:

- 24 y 25 de octubre de 2024, con Acta No.02 de 2024 en modalidad presencial.
- 05 de diciembre de 2024, con Acta No.03 de 2024 en modalidad virtual.

A continuación, se adjunta enlace electrónico para acceso a las actas No. 02 y No. 03 de 2024 del COMTAC: <https://www.ssf.gov.co/web/quest/actas>

5.7 PUBLICACIÓN DE INFORMES PAGINA WEB

En virtud del artículo 7 de la ley 1712 de 2014 y en concordancia con la Circular Externa 01 de 2011 el proceso de Interacción con el Ciudadano da cumplimiento a la emisión y publicación de informes trimestrales e información de interés general para el acceso público, en los cuales se recopila el registro de las PQRSF radicados en los diferentes

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

canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar tal y como se evidencia en los siguientes enlaces de acceso a la sede electrónica de la entidad.

- Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano – COMTAC:
<https://www.ssf.gov.co/web/guest/comit%C3%A9-de-atenci%C3%B3n-e-interacci%C3%B3n-con-el-ciudadano-comtac>
- Notificaciones a la ciudadanía – respuestas anónimas:
<https://www.ssf.gov.co/web/guest/notificaciones-a-la-ciudadan%C3%ADa-respuestas-an%C3%B3nimas>
- Preguntas y Respuestas frecuentes (Vivienda, FOSFEC, Subsidio):
<https://www.ssf.gov.co/web/guest/preguntas-y-respuestas-frecuentes>
- Evaluación de Satisfacción con Canales de Atención:
<https://www.ssf.gov.co/web/guest/evaluaci%C3%B3n-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuarios>
- Informes de Canales de Atención: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-canales-de-atenci%C3%B3n>
- Carta de Trato digno: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/carta-de-trato-digno>

5.8 TRASLADOS INTERNOS Y EXTERNOS

Con base al informe de Canales de Atención del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 se evidencia que no se realizaron traslados internos.

Respecto a los traslados externos la Oficina de Control interno evidencia que la información reportada en la BASE GESTIÓN DE PQRSF JUL A DIC 2024 FINAL Vs la información reportada en los informes de Canales de Atención del tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 no guardan relación de acuerdo a lo expuesto a continuación:

FUENTE DE INFORMACIÓN	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Base de datos OPU	160	192	352
Informes Canales de Atención	129	196	325
DIFERENCIA OBSERVADA	31	4	35

Fuente: elaboración propia OCI

A pesar que la base de datos es una herramienta de trabajo al interior del proceso, se recomienda fortalecer seguimiento con el objeto de mitigar el margen de error y diferencia estadística.

SuperSubsidio

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



Supersubsidio

De otro lado, respecto a seguimiento de traslados externos y de conformidad a acercamiento con la Oficina de Protección al usuario, se informa lo siguiente:

Con base al *Procedimiento de Gestión de PQRSF*, título 4. Descripción Detallada de Actividades, numeral 5, “Al momento de recibir una petición e identificar Falta de competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se realiza traslado externo a la entidad competente y se informa al peticionario sobre el traslado realizado, finalizando así el proceso”

De acuerdo a correo enviado por la Oficina de Protección al Usuario el día 27 de marzo de 2025, manifestaron al respecto lo siguiente; no se realiza seguimiento a los traslados externos. De otro lado, teniendo en cuenta los datos relacionados en la tabla que se observa al inicio de este numeral y de conformidad a información suministrada por OPU en cuanto al porcentaje de traslados externos realizados “oscila entre el 7 y 10% del total de expedientes tramitados en cada trimestre, y las entidades a las que se realiza mayor número de traslados externos son la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio del Trabajo y cajas de compensación familiar, entre otros.”

5.9 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Es importante precisar que la consolidación de solicitudes de información al interior de la Supersubsidio, esta en cabeza del Grupo de Gestión Documental el cual genera informes de Solicitudes de Información, trimestralmente en donde se puede observar el acceso a la información de todos los procesos que integran la SSF.

El proceso encargado de la consolidación de las solicitudes de información en la Supersubsidio es la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, la cual debe generar un informe trimestral de solicitudes de acceso a información de todas las áreas de la SSF a continuación se relaciona el enlace de acceso a los Informes de Solicitudes de Información correspondientes a la vigencia 2024.

<https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-solicitudes-de-informaci%C3%B3n2>

Lo anterior, dando cumplimiento a la ley de “*Transparencia y acceso a información pública*”.

6. SEGUIMIENTO INFORME PERÍODO ANTERIOR

El proceso de Interacción al Ciudadano a través de la Oficina de Protección al Usuario continúa realizando la tarea de seguimiento a la generación de reportes de las radicaciones de las PQRSF.

Como se pudo observar, durante el primer (I) semestre de 2024), al día 15 de julio de 2024, en la página web de la entidad no se evidenció la publicación del informe de *Solicitudes de*

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Información del segundo (II) Trimestre del 2024. Sin embargo, los procesos de Interacción al Ciudadano y Gestión Documental han dado cumplimiento a la Ley de transparencia y acceso a la información evidenciándose en la sede electrónica de la entidad la publicación (en su totalidad) de los informes que encabezan para la vigencia 2024.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se concluye que la Superintendencia del Subsidio Familiar, cumplió de manera general con las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1081 de 2015, ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes. No obstante, se evidenciaron las siguientes observaciones relacionadas con el trámite y finalización de expedientes de PQRSF gestionados durante el segundo (II) semestre de 2024.

- a) Teniendo en cuenta que durante el segundo (II) semestre de 2024 hubo un total de **cincuenta y cuatro (54)** expedientes tramitados fuera de los términos de ley y que no contaban con ampliación de términos se observan debilidades en cuanto al cumplimiento del indicador *Eficiencia en la Gestión de las PQRSF* toda vez que durante el tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 no se cumplió con la meta establecida al 100%
- b) La Oficina de Control Interno recomienda al proceso de Interacción con el Ciudadano, al interior del proceso, sensibilizar a los funcionarios y contratistas responsables de la gestión y trámite de las PQRSF sobre la importancia de la atención oportuna con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: *“Gestión de Oportunidad en la respuesta de PQRSF”*
- c) Se recomienda evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a PQRSF y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar para disminuir la falta de oportunidad al brindar respuesta al ciudadano de manera oportuna.
- d) Con base en lo anterior, se recomienda fortalecer y robustecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, para evitar vencimiento de términos

JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO

Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Mónica Gicella Ruiz Soto - Profesional Universitario OCI *Mónica G. Ruiz*