



# Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

## II TRIMESTRE 2024

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7  
Teléfonos: (601)3487777  
PBX: (601)3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) – e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia





## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Atención PQRSF escritas .....	3
	2.1 Verificación atributo de oportunidad	4
	2.2 Tipos de solicitud	5
	2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF	5
	2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF	8
	2.5 Traslados	11
	2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF	12
3.	Canal de atención Telefónico.....	12
	3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas	13
4.	Canal de atención Chat .....	14
	4.1 Tipología y/o subtipología de chat	15
5.	Chat Bot – Lupita .....	16
6.	Canal de atención presencial.....	17
7.	Canal de atención Virtual.....	17
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	18
	8.1. Buzón de sugerencias	18
	8.2 Buzones Tecnológicos	18
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	19
10.	Educación informal para los grupos de interés .....	25
	10.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	25
	10.2 Visitas a empresas “Educación informal”	26
11.	Redes Sociales.....	27
	11.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	27
12.	Consolidado Canales 2024.....	28
13.	Conclusiones .....	29

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





## 1. Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y de divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2024, se presenta a la Superintendente Encargada, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el II trimestre de 2024 (primero de abril a 30 de junio).

Un hecho relevante durante este período fue la contingencia informática sufrida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, el 27 de abril. Un virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.

Para mitigar los efectos del ataque, se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por un período comprendido entre el 30 de abril y el 22 de mayo de 2024, según 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.

Como medida contingente, la Superintendencia del Subsidio Familiar determinó recibir todas las peticiones a través del correo electrónico. A su vez, la Oficina de Protección al Usuario (OPU), en forma transitoria, creó para cada uno de los gestores, una carpeta OneDrive donde gestionan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas.

Para el seguimiento y tipificación de los radicados, se crea un archivo en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como el trámite a realizar, el tipo de trámite, la tipología, el nombre de la Caja de Compensación Familiar (CCF) y la información demográfica.

A continuación, se sustenta la información cualitativa y cuantitativa de las PQRSF radicadas por los ciudadanos ante la Supersubsidio.

## 2. Atención PQRSF escritas

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **II trimestre del año 2024**, se informa que, para originar este informe, los datos provienen de dos fuentes de información diferentes.

La primera fuente corresponde a los datos de abril, obtenidos de la plataforma Esigna, con corte al 26 de abril del año en curso. No es posible reportar información que complementa el mes, debido al ataque cibernético sufrido por la Entidad, el cual ocasionó la pérdida de información. Así mismo, se indica que el archivo obtenido no contiene toda la información

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





necesaria para la elaboración de este informe, como lo son, el tipo de trámite, la subtipología y la Caja de Compensación implicada en la solicitud del ciudadano.

La segunda fuente de información es una matriz en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como trámite a realizar, tipo de trámite, tipología, nombre de la CCF, así como información demográfica. Este trabajo manual incrementa el porcentaje de error, sin embargo, se realizan los seguimientos correspondientes en cuanto al diligenciamiento de la base. Estos datos se extraen de las peticiones radicadas ante la Oficina de Protección al Usuario.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, para el trimestre en mención se recibieron **2560** radicados, de los cuales se generaron **1780** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: abril de 2024 (**721** expedientes), mayo de 2024 (**626** expedientes) y junio de 2024 (**433** expedientes).

Mes	Total
Abril	721
Mayo	626
Junio	433
<b>Total, general</b>	<b>1780</b>

*Tabla 1. Expedientes tramitados II trimestre 2024, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS e informe de aplicativo GTSS - abril*

## 2.1 Verificación atributo de oportunidad

En el segundo trimestre del 2024 se gestionaron 1780 expedientes, de los cuales 1356 al corte del II trimestre se encuentran finalizados.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1356 expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 944 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley.
- Debido a la contingencia informática presentada en la Superintendencia del Subsidio Familiar y la falla de la plataforma de gestión documental GTSS, 412 radicados sobrepasan los 15 días hábiles para dar respuesta.
- Los 412 expedientes mencionados en el ítem anterior, están amparados en las resoluciones 0258 del 2024 y Resolución 305 del 2024, por medio de las cuales se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos.
- Sin embargo, para todos los expedientes se garantizó el envío de cada una de las respuestas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





## 2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del II trimestre de 2024, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo a la información contenida dentro de base para los datos de abril, y la base de datos que se viene trabajando como contingencia para mayo y junio, teniendo en cuenta el incidente tecnológico presentado el 27 de abril de 2024.

Tipo de solicitud	Total general
Petición	1216
Queja	409
Reclamo	154
Felicitación	1
<b>Total general</b>	<b>1780</b>

*Tabla 2. Tipos de solicitud II trimestre 2024. Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS e informe del aplicativo*

El resultado anterior evidencia que la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar realizando en su mayoría peticiones con un 68,31%, quejas y reclamos con 22,98% y 8,65% respectivamente.

## 2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el II trimestre se evidencia que las tipologías por la que acuden los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son:

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA	TOTAL
<b>Afiliación</b>	No registra tipificación en subtipología	90
	Afiliación de trabajador	87
	Certificaciones	15
	Afiliación de empresas	14
	Desafiliación trabajador	6
	Desafiliación empresas	3
	Multiafiliación	1
	Trabajadores de servicio doméstico	1
	<b>Total Afiliación</b>	<b>217</b>
<b>Aportes</b>	No registra tipificación en subtipología	56
	Mora/ inconsistencia	19
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	19
	Traslados de aportes	16
	Pila/operadores	5
	Ley de Progresividad - Micro y Pequeñas Empresas	2

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





	Paz y salvo para fines fiscales	1
	<b>Total Aportes</b>	<b>118</b>
<b>Canales de atención</b>	Página web	2
	Presencial	1
	Call center	1
	Otras	1
	<b>Total Canales de atención</b>	<b>5</b>
<b>Competencia</b>	Competencia otras entidades o terceros	17
	<b>Total Competencia</b>	<b>17</b>
<b>Convenios/Alianzas</b>	Convenios/Alianzas	2
	<b>Total Convenios/Alianzas</b>	<b>2</b>
<b>Debido proceso</b>	Debido proceso	27
	<b>Total Debido proceso</b>	<b>27</b>
<b>Fondo de Vivienda Interes Social /Fovis</b>	Vivienda nueva Postulación	120
	Mejoramiento Postulación	5
	Vivienda nueva Desembolso	2
	Arrendamiento Postulación	1
	Oferentes	1
	<b>Total Fondo de Vivienda Interes Social /Fovis</b>	<b>129</b>
<b>Fondos de ley</b>	No registra tipificación en subtipología	64
	<b>Total Fondos de ley</b>	<b>64</b>
<b>Fosfec/Mecanismo de Protección al Cesante</b>	Postulación	132
	desembolso	14
	Transición normativa y lineamientos	4
	Recobro	4
	<b>Total Fosfec/Mecanismo de Protección al Cesante</b>	<b>154</b>
<b>Independientes</b>	Aportes independientes	2
	Desafiliación de independiente	1
	<b>Total Independientes</b>	<b>3</b>
<b>Normatividad vigente</b>	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	10
	Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información	1
	<b>Total Normatividad vigente</b>	<b>11</b>
<b>Otros</b>	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	131
	No registra tipificación en subtipología	107
	<b>Total Otros</b>	<b>238</b>
<b>Pensionados</b>	No registra tipificación en subtipología	2
	Aportes pensionados	1
	Fidelización/25 años	1
	<b>Total Pensionados</b>	<b>4</b>
<b>Servicios sociales</b>	No registra tipificación en subtipología	132

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





	Crédito Social	58
	Recreación Centros recreacional	21
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	21
	Capacitación	11
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	4
	Educación Colegios	3
	Mercadeo/droguerías	2
	Recreación Deportes	2
	Programas de discapacidad	1
	Adulto mayor	1
	Educación Universidades	1
	<b>Total Servicios sociales</b>	<b>257</b>
<b>Subsidio en especie</b>	No registra tipificación en subtipología	10
	Textos escolares - Kit escolar	4
	Becas de estudio	2
	Otros	1
	<b>Total Subsidio en especie</b>	<b>17</b>
<b>Subsidio monetario</b>	Pago cuota monetaria	258
	No registra tipificación en subtipología	218
	Cumplimiento de requisitos	22
	Medios de pago	11
	Custodia	2
	Subsidio Extraordinario	2
	Retroactividad	1
	Reporte de novedades (planillas)	1
	Acreditación de discapacidad	1
	Pignoración retención y deducción	1
	<b>Total Subsidio monetario</b>	<b>517</b>
<b>Total general</b>		<b>1780</b>

*Tabla 3. Tipología de las peticiones II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS e informe del aplicativo*

De los expedientes tramitados en el II trimestre de 2024, se tramitaron 1780 PQRS, sin embargo, para abril no es posible identificar subtipología para 721 radicados. Lo anterior, teniendo en cuenta que para esta fecha se presentó vulneración tecnológica y no fue posible recuperar el 100% de la data para el mes mencionado. No obstante, con la información disponible, se puede concluir que de las tipologías registradas ante la Oficina de Protección al Usuario presentan las siguientes características:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **517** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **29,04%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de **Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos y medios de pago**.

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **257** PQRSF, alcanzando una participación de **14,44%**, principalmente con el subtema de **Crédito social y recreación en centros recreacionales**.

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Otros** que corresponde a **238** PQRSF, el cual corresponde al **13,37%**. Para este ítem desde la Oficina de Protección al Usuario se vienen implementando categorías que permitan identificar de mejor manera las casuísticas que se enmarcan por este ítem.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Afiliación** con **217** PQRSF, alcanzando una participación de **12,19%** principalmente con el subtema de **Afiliación del trabajador**.

#### 2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

Teniendo en cuenta el incidente tecnológico presentado desde abril y la base que se viene trabajando como contingencia, para este ítem se presenta únicamente la consolidación de las bases de datos de cada uno de los gestores de PQRSF correspondiente al período comprendido entre el 1 de mayo al 30 de junio de 2024, resaltando que no es posible registrar información de abril, teniendo en cuenta que la información recuperada del ataque cibernético, no cuenta con los datos de las cajas de compensación familiar, dato clave para la generación de este reporte.

En principio, podría pensarse que la recurrencia de la ciudadanía a la Superintendencia para que intermedie en sus conflictos con las Cajas de Compensación Familiar es baja. Sin embargo, también debe evaluarse el impacto y la gravedad de los hallazgos que ayudan a observar los ciudadanos con su ejercicio activo de participación, al hacer efectivo su derecho de petición.

Estos reportes ciudadanos han sido un insumo crucial para la movilización de la expedición de circulares e informes de hallazgos a la delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales, así como a la Dirección de Gestión para las Cajas de Compensación Familiar.

Para analizar el número de quejas por Caja de Compensación Familiar, aplicamos un índice en el cual se tienen en cuenta las siguientes variables:

#### X = Porcentaje de PQRSF por CCF

$$X = \frac{\text{Numero de PQRSF de cada CCF}}{\text{Total de PQRSF de las 43 CCF}} * 100$$

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio







**Y = Porcentaje de afiliados por CCF**

$$Y = \frac{\text{Numero de afiliados de cada CCF}}{\sum(\text{Total de PQRSF de las 43 CCF})} * 100$$

**IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF**

$$IP = \left( \frac{X - Y}{Y} \right) * 100$$

Color rojo: ● Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF elevado y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar de manera inmediata el proceso de interacción con los mismos. Con una diferencia positiva por encima del 50%.

Color amarillo: ● Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF moderadamente elevado y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar al proceso de interacción con los mismos. Con diferencia positiva menor al 50%.

Color verde: ● Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF óptimo, sus afiliados les retroalimentan, pero su número de PQRSF se mantienen en los rangos esperados. Porcentajes en negativo, es decir su porcentaje de quejas es menor al porcentaje de afiliados.

Nombre de la Caja de Compensación Familiar	Total PQRS	Participación PQRS	Total Afiliados	Participación población	Índice de participación
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	16	1,51%	60886	0,58%	162,51
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	3	0,28%	15253	0,14%	96,48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	4	0,38%	23654	0,22%	68,93
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	4	0,38%	24648	0,23%	62,11
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL AMAZONAS CAFAMAZ	1	0,09%	6431	0,06%	55,33
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	8	0,76%	51870	0,49%	54,07
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	6	0,57%	39982	0,38%	49,91
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	215	20,30%	1572200	14,86%	36,61
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	26	2,46%	199797	1,89%	29,99
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	106	10,01%	866476	8,19%	22,21

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	27	2,55%	233757	2,21%	15,38
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	68	6,42%	680676	6,43%	-0,20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	146	13,79%	1509947	14,27%	-3,41
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	6	0,57%	64510	0,61%	-7,09
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	11	1,04%	118520	1,12%	-7,29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	24	2,27%	265511	2,51%	-9,70
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	5	0,47%	57542	0,54%	-13,20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	18	1,70%	210453	1,99%	-14,56
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	14	1,32%	171087	1,62%	-18,26
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	2	0,19%	24827	0,23%	-19,53
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	5	0,47%	62340	0,59%	-19,88
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	11	1,04%	149256	1,41%	-26,38
CAJA SANTANDERANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	13	1,23%	180606	1,71%	-28,10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	12	1,13%	172614	1,63%	-30,55
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	17	1,61%	266577	2,52%	-36,30
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	14	1,32%	219871	2,08%	-36,39
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	8	0,76%	126854	1,20%	-37,00
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	14	1,32%	234115	2,21%	-40,26
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	8	0,76%	136090	1,29%	-41,28
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	10	0,94%	176317	1,67%	-43,34
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	25	2,36%	444181	4,20%	-43,78
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	7	0,66%	125012	1,18%	-44,06
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	5	0,47%	115258	1,09%	-56,66
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	0,09%	26443	0,25%	-62,22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	4	0,38%	106786	1,01%	-62,58
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	1	0,09%	31452	0,30%	-68,24

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	10	0,94%	317196	3,00%	-68,51
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	41	3,87%	1391563	13,15%	-70,57
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	2	0,19%	73180	0,69%	-72,70
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	16	1,51%	60886	0,58%	162,51
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	3	0,28%	15253	0,14%	96,48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	4	0,38%	23654	0,22%	68,93

**918** **10578840**

*Tabla 4. Semaforización de CCF por participación en PQRSF del II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS meses de mayo - junio*

Las PQRSF en esta tabla suman **918** para mayo y junio, es decir el **86,69%** del total de las PQRSF registradas en esos meses, esto se debe a que las PQRSF faltantes se gestionaron como traslado externo a otra entidad por competencia y/o se emitió una respuesta directa al ciudadano y por lo tanto no registran CCF.

## 2.5 Traslados

### Traslados Externos

Para el II trimestre de 2024 se realizaron 48 traslados externos de los cuales el 18,8% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud al igual que a la Caja de Compensación Familiar Comfama; seguido del Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia con 10,42% y el Ministerio del Trabajo con un 6,25%.

Entidad a la que se traslada	Total
Caja De Compensación Familiar de Antioquia Comfama	9
Superintendencia Nacional de Salud	9
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	5
Ministerio de Trabajo	3
Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico	2
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	2
Superintendencia de Industria y Comercio	2
Caja De Compensación Familiar De Fenalco- Andi Comfenalco Cartagena	1
Cooperativa de Ahorro y Crédito AVP	1
Caja De Compensación Familiar del Cauca Comfacauca	1
Sandra Cruz Transformados	1
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia	1
Caja de Compensación Familiar Compensar	1
Prosperidad Social	1

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	1
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	1
Unidad de Víctimas	1
Caja de Compensación Familiar Del Choco	1
Unidad de Víctimas	1
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente	1
Caja de Compensación Familiar del Huila - Comfamiliar Huila	1
Caja Honor	1
Constructora INSERCO	1
<b>Total general</b>	<b>48</b>

*Tabla 5. Traslados externos II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS e informe del aplicativo*

### Traslados Internos

Para el II trimestre de 2024 no se realizaron traslados internos.

#### 2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el II trimestre de 2024, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, en el mes de abril la base de datos descargada desde la plataforma eSigna, no cuenta con la información de medio de ingreso detallado de las PQRSF gestionadas en ese periodo; en cuanto, a las PQRSF gestionadas en los meses de mayo y junio todas se recibieron a través de correo electrónico.

### 3. Canal de atención Telefónico

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico, está disponible con el fin 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, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar.

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2024, evidencia un total de **2507** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **92%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Meses Trimestre	Llamadas Atendidos	Llamadas Abandonadas
Abril	1020	52
Mayo	867	65
Junio	620	98

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

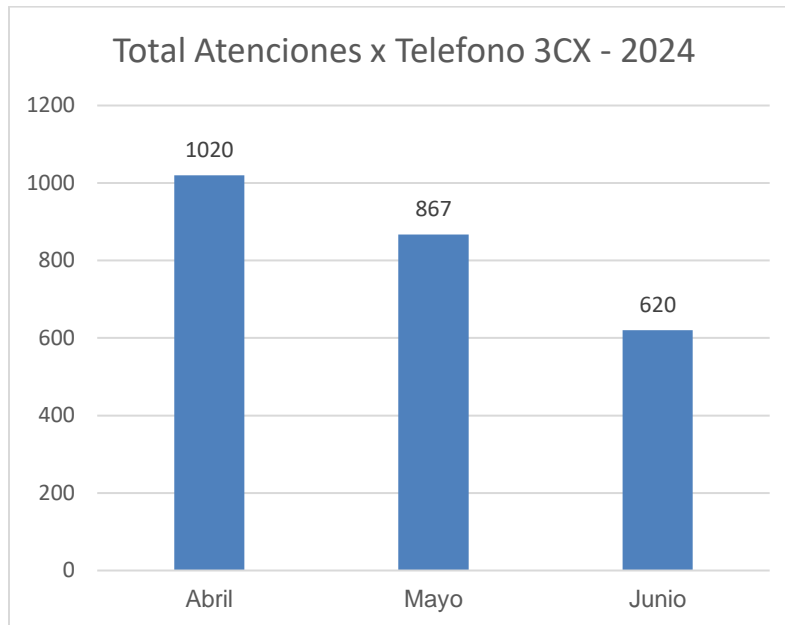
@Supersubsidio





<b>Total</b>	<b>2507</b>	<b>215</b>
--------------	-------------	------------

*Tabla 6. Reporte de llamadas telefónicas II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.*



*Gráfica 1. Comportamiento canal telefónico, II Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3CX*

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:04:06**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Abril	4:36
Mayo	3:41
Junio	4:01
Tiempo promedio	4:06

*Tabla 7. Reporte TMO de llamadas telefónicas II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.*

### 3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas

Para el canal de atención telefónico se establece un formato de tipificación donde se recopila la información de la llamada, para el II trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Radical PQRSF	305
Información CCF	211

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX :+57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio





Consultar PQRSF	162
Canales De Atención	89
Información SSF	64
Fondos De Ley	51
Competencia	30
Afiliaciones	27
Subsidio Monetario	20
Certificado De Existencia Y Representación Legal	10
Pensionados	4
Aportes	3
Subsidio En Especie	1
Otros	1
<b>Total general</b>	<b>978</b>

*Tabla 8. Tipologías canal de atención telefónico II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.*

Las tipologías en esta tabla suman 978, es decir el 39% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

#### 4. Canal de atención Chat

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención chat, está disponible con el fin 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, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar. Es importante destacar que estas actividades se realizan en tiempo real y durante el horario de atención a la ciudadanía lunes a viernes de 7:00 am hasta las 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2024, evidencia un total de **2341** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano. Durante esta apropiación y uso del canal chat 3CX, el cual se encuentra disponible desde la página web <https://ssf.gov.co>, se llevaron a cabo sesiones que van desde las aclaraciones a servicios, resolución de dudas e inquietudes relacionadas con el sistema del subsidio familiar, hasta la asesoría y radicación de PQRSF, distribuidos de la siguiente manera:

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Abril	842	50
Mayo	890	56

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



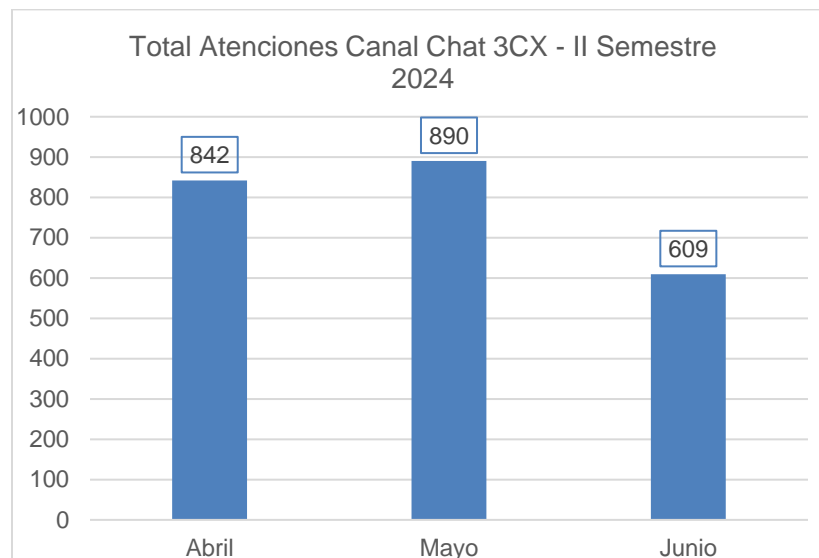


Junio	609	40
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>146</b>

*Tabla 9. Sesiones de Chat II trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3cx*

En el II trimestre del año 2024, evidencia un total de **2341** chat atendidos, con un nivel de atención de **94%**

Para el canal chat 3CX, se nota un evidente aumento en la cantidad de casos atendidos y requeridos por la ciudadanía para el II Trimestre de 2024. Este canal está generando mayor usabilidad debido a las nuevas funcionalidades y la posibilidad de recibir información desde el sitio web de la SuperSubsidio a pesar de que la cantidad de visitas se ha reducido, lo que muestra que los ciudadanos buscan resolver dudas y nuestros agentes brindan información oportuna.



*Gráfica 2. Comportamiento canal chat, II Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3CX*

#### 4.1 Tipología y/o subtipología de chat

Para el canal de atención chat se establece un formato de tipificación donde se recopila la información del chat atendido, para el II trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Radical PQRSF	299
Información CCF	209
Competencia	104
Fondos De Ley	104
Afiliaciones	82

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX : +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio





Información SSF	68
Consultar PQRSF	58
Certificado De Existencia Y Representación Legal	48
Canales De Atención	42
Subsidio Monetario	28
Aportes	6
Pensionados	5
Servicios Sociales	1
Convenio/Alianzas	1
Otros	1
<b>Total general</b>	<b>1056</b>

*Tabla 10. Tipologías canal de atención chat II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación*

## 5. Chat Bot – Lupita

El agente virtual es un canal que le permite a la ciudadanía consultar los temas más frecuentes las 24 horas del día, los 365 días del año, ingresando a la página web de la Superintendencia, y dando clic en la imagen de Lupita, los ciudadanos pueden ingresar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/>.

Durante el II trimestre de 2024 se recibieron **419 sesiones de chat o conversaciones** con la asistente virtual Lupita, de las cuales se registró la recepción de **1356 mensajes o interacciones escritas** a través de este canal.

Mes	Cantidad de Sesiones	Cantidad de Mensajes	Cantidad Usuarios
Abril	158	524	145
Mayo	74	259	57
Junio	187	573	141

*Tabla 11. Comportamiento II trimestre canal Chatbot Lupita. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot*

Para el trimestre analizado (Abril - Junio) las interacciones generales fueron reducidas considerablemente debido a la contingencia informática sufrida por la Supersubsidio, de igual manera, se identifica que mientras se redujo la usabilidad de Lupita, por otra parte, aumentaron las atenciones en el Chat con atención de asesores.

Los tiempos de atención en canal virtual Chatbot Lupita para el trimestre fueron los siguientes:







Mes	Tiempo atención mínimo	Tiempo atención promedio	Tiempo de atención máximo
Abril	0:00:01	0:03:23	0:37:02
Mayo	0:00:01	0:02:34	0:25:43
Junio	0:00:01	0:03:07	0:24:47

*Tabla 12. Tiempos de atención II trimestre canal Chatbot Lupita. Fuente: Dashboard microsoftazure chatbot*

Aunque el tiempo de atención mínimo se mantuvo constante en 00:00:01, el tiempo de atención promedio y máximo varió mes a mes. El tiempo promedio osciló entre 00:02:34 en mayo y 00:03:23 en abril, mientras que el tiempo máximo de atención fue más alto en abril con 00:37:02 y más bajo en junio con 00:24:47. Esto sugiere variabilidad en la complejidad o la duración de las consultas atendidas.

## 6. Canal de atención presencial

La Oficina de Protección al Usuario ofrece atención presencial en un horario continuo de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Esta jornada continua permite a los ciudadanos acceder a los servicios de manera flexible, adaptándose a diversos horarios laborales y compromisos personales. La ubicación en la carrera 69 No. 25B-44 en Bogotá parece ser accesible para la mayoría de los usuarios en la capital.

Para el II trimestre 2024, se atendieron **38** ciudadanos, discriminados por mes así: abril (16), mayo (13), y en junio (9).

Atenciones realizadas	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
	16	13	9	38

*Tabla 13. Atenciones presenciales II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.*

La disminución en el número de ciudadanos atendidos de abril a junio puede indicar una variación en la demanda de servicios o podría reflejar un cambio en la frecuencia de consultas. No obstante, los datos muestran que los ciudadanos que presentan la mayor cantidad de consultas ante la Superintendencia por inconvenientes con sus cajas de compensación están ubicados en Bogotá, siendo Compensar y Colsubsidio las principales.

## 7. Canal de atención Virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobre sus peticiones de manera fácil y programada, la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Superintendencia, 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. Con este canal facilitamos el contacto con la ciudadanía que están fuera de la ciudad y personas que no pueden acercarse a la sede física de la Supersubsidio.

Para el II trimestre 2024, se atendieron 21 ciudadanos, discriminados por mes así: abril (5), mayo (6), y en junio (10).

Atenciones realizadas	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
	5	6	10	21

Tabla 14. Atenciones virtuales II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.

## 8. Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

### 8.1. Buzón de sugerencias

Este buzón se encuentra ubicado en la sede de la Supersubsidio en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá, 4 piso, esta herramienta está disponible para todos los grupos de valor con el fin de que en este depositen sus PQRSF en el formato establecido.

Para el II trimestre de 2024 este buzón no presentó ninguna solicitud.

### 8.2 Buzones Tecnológicos

Para el II trimestre del 2024 cuyo periodo comprende los meses de abril, mayo y junio, se registraron **1394** interacciones en los buzones tecnológicos, las cuales corresponde únicamente al corte del 1 al 27 de abril, debido a la contingencia informática que afecto a la Superintendencia del Subsidio Familiar, ante esto, se presentan las siguientes observaciones sobre la usabilidad de los buzones en el II trimestre de 2024:

- El sistema de información que permite la medición de la actividad de los buzones es Google Analytics, por ende, los datos aportados son producto del tracking de las interacciones ciudadanas sobre la aplicación de kioscos instalada en los 10 buzones.
- Debido a las fallas en la infraestructura de la Supersubsidio (Servidores) la aplicación App Kioscos Supersubsidio, tuvo afectaciones serias donde se perdió la conexión con las bases de datos y la aplicación en general, ya que estaba alojada en la infraestructura técnica que fue hackeada.
- Se establecieron planes de recuperación de los backups, pero por parte de la oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se determinó que la aplicación entregada por el proveedor en ese momento no tenía las políticas de backup actualizadas y por ende no se puede recuperar la información.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





- Como plan de mitigación, la Oficina de Protección al Usuario, propuso la creación de una aplicación y la reconstrucción de las bases de datos para continuar con la operación de los buzones, la cual se encuentra en proceso.
- Siguiendo con los planes de mitigación, los 10 dispositivos o buzones ubicados a lo largo del territorio nacional, fueron configurados de manera remota por parte de la oficina OPU, con el fin de continuar brindando información y permitir la interacción ciudadana, por tal razón, se dejaron operativos con la visualización de la página web oficial de la SSF: <https://ssf.gov.co>.
- Actualmente no registra métricas debido a que los procesos de configuración fueron culminados el día 27 de junio y será necesario realizar el tracking desde la plataforma GA - Google Analytics teniendo en cuenta las direcciones IP de los diferentes kioscos.
- Junto a la oficina TIC se está revisando la actualización de las políticas de backup y seguridad para la app de kioscos. Este proceso es importante, debido a la prevención de nuevos casos de seguridad y además para que los Sistemas de Información cumplan con las buenas prácticas tecnológicas en beneficio de la entidad.

En las 1394 interacciones durante el mes de abril, se destacan como servicios principales o consultas ciudadanas, las secciones de información sobre el sistema del subsidio familiar, los servicios ofrecidos a la ciudadanía y las consultas de las PQRSF. La ciudad que presenta mayor interacción es Pereira con 613 interacciones, seguida de Bogotá con 455.

## 9. Atención en Ferias y/o eventos

En el II trimestre de 2024 se realizaron algunas ferias y eventos consolidados de la siguiente manera:

### *Popularízate “Subsidio de Vivienda otorgado por las Cajas de Compensación Familiar”*

En el II trimestre de 2024 se realizó la primera transmisión, del programa Popularízate:

Popularízate es el programa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el que la Oficina de Protección a la Ciudadanía mantiene una cercanía con sus grupos de valor, es el medio por el cual se dan a conocer temas de relevancia y aspectos importantes del Sistema del Subsidio Familiar.

Durante el mes de abril de 2024 el tema presentado se relacionó con el Subsidio de Vivienda otorgado por las Cajas de Compensación Familiar, se resaltaron proyectos de vivienda propios de algunas cajas de compensación familiar y se presentaron las labores realizadas por la Oficina de Protección a la Ciudadanía durante los primeros meses del 2024.

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



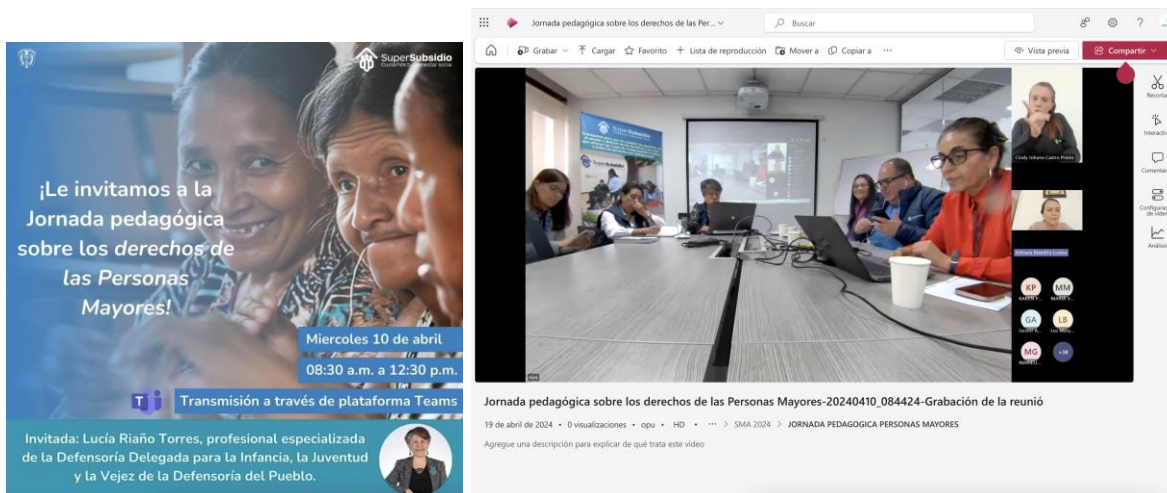


	Facebook	YouTube	TOTAL
Número total de vistas	361	990	1351
Número máximo de espectadores	20	159	179
Reacciones	45	61	106
Comentarios	15	3	18
Veces compartido	6	N/A	6
Personas alcanzadas	734	2.514	3248

Enlaces: <https://youtu.be/OBKld85TcKo>  
<https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/751502727118281>

### *Jornada pedagógica “Derechos de las Personas Mayores”*

El 10 de abril de 2024 se realizó a través de la plataforma Teams la jornada pedagógica sobre los derechos de las personas mayores, que tuvo como invitada a Lucía Riaño Torres - profesional especializada de la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y la Vejez de la Defensoría del Pueblo, y conto con 130 asistentes.



### *Feria de servicios grupos de interés jornada Conociendo la Superintendencia del Subsidio Familiar departamentos de Cundinamarca y Tolima*

Los días comprendidos entre el 12 y 13 abril de 2024 la Oficina de Protección al Usuario implementó el desarrollo de una “Feria de Servicios” en las instalaciones de los Centros Recreacionales de las Cajas de Compensación Familiar: Cafam Melgar, Lagosol de Compensar y Piscilago de Colsubsidio, para conocer la relación entre los trabajadores afiliados y las Corporaciones mencionadas, y así llegar al mayor número de trabajadores afiliados a éstas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX : +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio





En el Centro vacacional Cafam se atendieron **354** trabajadores, afiliados a las cajas de compensación familiar Cafam, Colsubsidio y Comfenalco Tolima, así como trabajadores independientes.

En el Centro Vacacional Lagosol Compensar se atendieron **205** trabajadores, afiliados a las Cajas de Compensación Familiar Compensar y Colsubsidio.

En el Centro Vacacional Piscilago de Colsubsidio se atendieron **311** trabajadores afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, entre ellas compensar, Cafam, Comfenalco Tolima, Comfatolima, Cofrem, Cafasur, Comfandi, Comfenalco Valle Delagente y Comfamiliar Huila.



### *Jornada pedagógica “Normatividad técnica de accesibilidad y acceso al medio físico”*

El 22 de abril de 2024 se realizó a través de la plataforma Teams la jornada pedagógica sobre la normatividad técnica de accesibilidad y acceso al medio físico, que tuvo como

---

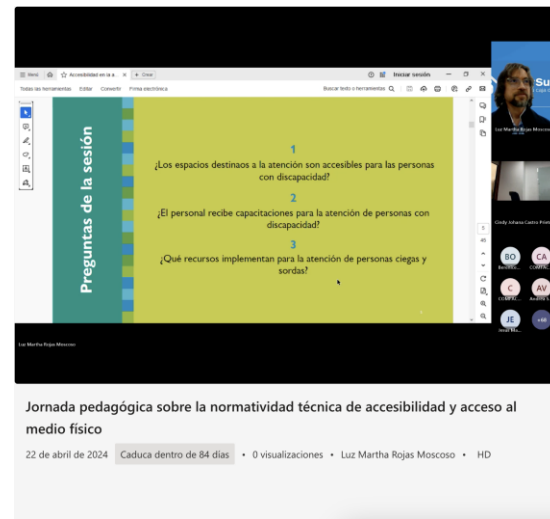
Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio





invitado Diego Moya, autista, arquitecto, diseñador urbano y experto en accesibilidad, y conto con 70 asistentes.



### *Conferencia "Toma de conciencia inclusiva sobre los derechos de la población con discapacidad"*

La Supersubsidio y su Oficina de Protección al Usuario desarrolló de manera presencial la Conferencia para la toma de conciencia inclusiva sobre los derechos de la población con discapacidad para los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Caldas – CONFA, donde se contó con la participación de 233 personas, en este espacio se dio a conocer el material con enfoque diferencial de discapacidad, con énfasis en población ciega, con baja visión y o personas sordas, realizado por la Oficina de Protección al Usuario.



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio





### *Foro Nacional de los Derechos de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar*

La Superintendencia del Subsidio Familiar, con el liderazgo de la Oficina de Protección al Usuario, realizó el Foro Nacional de los Derechos y Deberes de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar. El evento presencial tuvo lugar el día 20 de junio de 2024 en la ciudad de Bogotá D.C. en el Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos – CRAC. Se realizó la socialización de derechos y deberes, subsidios de las cajas de compensación y relato de experiencias, dirigida a personas con discapacidad en su mayoría discapacidad visual, a través de esta actividad se identificaron necesidades y posibles alianzas a realizar con asociaciones y personas en busca de fortalecer los servicios y atención para esta población.

Este espacio de diálogo contó con transmisión a través de las redes sociales Facebook y YouTube de la Superintendencia del Subsidio Familiar e interpretación en Lengua de Señas Colombiana, y contó con la participación de 281 personas de manera presencial y virtual.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





### *Encuentro "Somos igualmente diversos"*

El 26 de junio de 2024 la Supersubsidio a través de la Oficina de Protección al Usuario, con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar Compensar realizó el Encuentro 'Somos Igualmente Diversos', que contó con la participación de 88 personas, incluyendo personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual. En el Encuentro se dio a conocer el material creado para población con discapacidad, se escucharon sus comentarios y sugerencias, se informó la labor de la Supersubsidio y los canales de atención.



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio







## 10. Educación informal para los grupos de interés

### 10.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana

En el II trimestre de 2024, los módulos habilitados en el curso son los siguientes:

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

A continuación, se presenta el comportamiento por cada módulo de educación, relacionando la cantidad de personas certificadas por mes:

Certificados				
Nombre Curso	Abril	Mayo	Junio	Total
Conociendo La Cultura Sorda	12	48	31	91
El subsidio Familiar	17	23	14	54
Habilidades Comunicativas LSC	9	30	28	67
Participación Ciudadana	17	20	15	52
Sistema del Subsidio Familiar	16	17	13	46

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Subsidio Familiar De Vivienda	11	21	13	45
Superintendencia Del Subsidio Familiar	10	20	13	43
Cajas de Compensación Familiar	23	42	14	79
<b>Total II Trimestre</b>	<b>115</b>	<b>221</b>	<b>141</b>	<b>477</b>

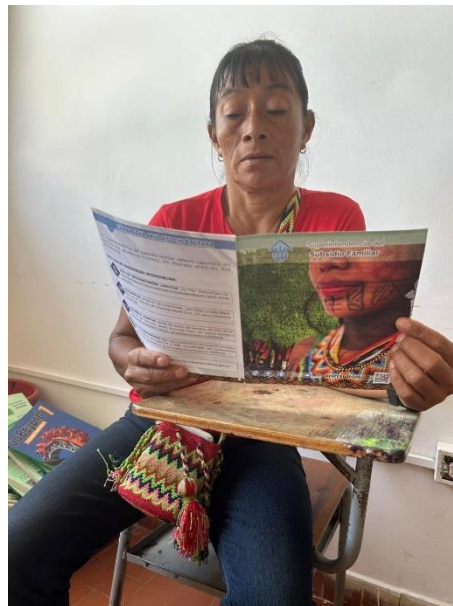
Tabla 15. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje II Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

## 10.2 Visitas a empresas “Educación informal”

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.

Como estrategia, se ha implementado la visita a empresas para llegar a los trabajadores de menores y medianos ingresos.

Para el II trimestre de 2024 se visitaron en total **156** ciudadanos en el departamento de Caldas, visitando empresas del sector urbano y rural en los municipios de Chinchiná, Riosucio y Supía; igualmente, en el corregimiento Bonafont en Riosucio, se socializó con la comunidad Embera, los derechos, servicios y beneficios del Sistema del Subsidio Familiar.





## 11. Redes Sociales

Para el II trimestre 2024 se gestionaron **127** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, lo que corresponde al **100%** de la cantidad de mensajes recibidos; los cuales se encuentran definidos por mes de la siguiente manera: abril (22), mayo (52) y junio (53), evidenciando un incremento en los últimos dos meses, debido a la publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Así mismo, se constató que de las 127 PQRSF, **18** fueron recibidas por medio de comentario público, **30** por etiqueta de la Supersubsidio y **79** a través de mensaje directo en las redes sociales.

	Abril	Mayo	Junio
<b>Facebook</b>	15	14	26
<b>Instagram</b>	2	16	11
<b>Twitter</b>	5	22	16
<b>Youtube</b>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>53</b>

*Tabla 16. Atenciones a través de redes sociales II Trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.*

De las 127 solicitudes recibidas, en **58** casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y **69** ciudadanos si lo hicieron, siendo las Cajas de compensación Cafam (15), Comfandi (14) y Colsubsidio (10) las de mayores peticiones.

### 11.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales

La siguiente tabla muestra las tipologías por las que más recurre la ciudadanía a través de las redes sociales:

Tipología	Cantidad
Otros	29
Fovis	24
Subsidio monetario	19
Fondos de ley	17
Canales de atención	11
Servicios sociales	9
Afiliaciones	8
Agradecimiento	6
Competencia	2
Pensionados	1
Aportes	1
<b>Total, general</b>	<b>127</b>

*Tabla 17. Tipificación atenciones a través de redes sociales II Trimestre de 2024. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. archivo de Oficina de Protección al Usuario)*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





## 12. Consolidado Canales 2024

Se presenta el avance del II trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2024, en el cual se realizaron **10961** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2024 de 24947 atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención 2024									
Canales de Atención /Mes	Ene	Feb	Mar	I trimestre	Abr	May	Jun	II trimestre	Acumulado 2024
<b>Aplicativo PQRSF</b>	804	854	719	2377	721	626	433	1780	4157
<b>Atn. presencial</b>	22	17	16	55	16	13	9	38	93
<b>Atn. Virtual</b>	0	9	8	17	5	6	10	21	38
<b>Atn. telefónica</b>	1181	962	722	2865	1020	867	620	2507	5372
<b>Chat</b>	353	320	250	923	842	890	609	2341	3264
<b>Buzones</b>	1142	896	1692	3730	1394	0	0	1394	5124
<b>Ferías y eventos</b>	0	621	21	642	1099	233	369	1701	2343
<b>Curso virtual</b>	96	81	39	216	115	221	141	477	693
<b>Chat Lupita</b>	832	457	464	1753	158	74	187	419	2172
<b>Educación informal</b>	0	404	816	1220	0	156	0	156	1376
<b>Redes sociales</b>	45	84	59	188	22	52	53	127	315
<b>Total</b>	4475	4705	4806	13986	5392	3138	2431	10961	24947

*Tabla 18. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio. Elaboración propia*

Verificadas y revisadas las fuentes de información del aplicativo de gestión de PQRSF - Esigna para el mes de marzo se realiza la actualización de la información pasando de 699 PQRSF a 719.

En cuanto al canal de atención chat, se actualizan los datos de los meses de enero y marzo, pasando de 308 a 353 y de 231 a 250, respectivamente, el aumento en las cifras se debe a la inclusión de interacciones previamente no contabilizadas debido a errores en la clasificación inicial dentro de los filtros del anterior periodo. Los nuevos filtros han permitido identificar e incluir estas interacciones legítimas que antes se pasaban por alto, ya que anteriormente se analizaron los reportes generados por la plataforma 3CX y para esta ocasión se utilizaron los datos crudos que contemplan todas las interacciones incluyendo las propias del sistema. Se espera que, para el próximo trimestre, se cuente con el soporte del proveedor y volver a configurar los reportes automatizados.

Igualmente, se actualiza cantidad reportada en canal chatbot – Lupita para el mes de marzo, pasando de 545 interacciones a 464; la disminución refleja la aplicación de filtros más precisos que eliminan datos duplicados o erróneos, proporcionando una cifra más exacta

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





de interacciones únicas y válidas, a pesar de su disponibilidad continua, lo anterior, se concluye luego del incidente de seguridad donde fue necesario analizar datos crudos de las plataformas enviados por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el primer trimestre. En esta ocasión se usó la herramienta de conexión a la bodega de almacenamiento llamada Microsoft Azure Storage Explorer, donde se puede detallar la información incluyendo la metadata.

Lo anterior se reporta con el fin de garantizar la transparencia en la información plasmada en el presente informe.

### 13. Conclusiones

Analizada la información se identifica que la cantidad total de ciudadanos que accedieron a los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar disminuyó en un 21% con relación al I trimestre de 2024, esto, en gran parte por la contingencia informática que mantuvo la Supersubsidio tras el ataque cibernético a sus sistemas de información.

El aumento en el uso del chat convencional indica una adaptación de los ciudadanos ante las fallas del presentadas en el canal chatbot.

La caída en el uso del chatbot Lupita es dramática: ya que pasamos de 1753 sesiones en el primer trimestre a solo 419 en el segundo, una reducción del 76%, estos datos sugieren que las fallas en los sistemas de información presentadas desde el 27 de abril tuvieron un impacto severo y generalizado en la accesibilidad del servicio.

A pesar de las fallas en los sistemas de información, se aplicaron los planes de contingencia pertinentes, con el fin de continuar brindando un servicio de atención óptimo y oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

### NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo  
Natalia Barreto Veloza – Contratista OPU

Preparado y revisado por: Jessica Paola Parra García Auxiliar Administrativo  
Natalia Barreto Veloza – Contratista OPU  
José Javier Salinas - Contratista OPU  
Sebastián Martínez Ángel - Contratista OPU  
Daniel Arturo Moncada - Contratista OPU

Fecha elaboración: Julio 2024

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

\*Resoluciones 0258 del 29 de abril de 2024 y Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

