



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Informe Canales de Atención a la Ciudadanía I TRIMESTRE 2023

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 - correo electrónico
ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia



Contenido

Introducción.....	3
Aplicativo E-signa – PQRSF.....	3
Verificación atributo de oportunidad	3
Tipos de solicitud	3
Tipología y/o subtipología de PQRSF.....	4
Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF.....	6
Traslados	10
Medio de Ingreso de las PQRSF.....	10
Canal de atención Telefónico	11
Tipología y/o subtipología de llamadas	12
Canal de atención Chat.....	12
Tipología y/o subtipología de chat	13
Chat Bot – Lupita	14
Canal de atención personalizada	17
Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos	18
Buzon de sugerencias	18
Buzones Tecnológicos	18
Atención en Ferias y/o eventos	18
Educación informal para los grupos de interés.....	19
Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana	19
Visitas a empresas “Educacion informal”	20
Redes Sociales	22
Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	23
Consolidado Canales 2022	24
Conclusiones.....	24



Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2023, para dar muestra de una gestión transparente y eficaz, se presenta la siguiente información con destino a la ciudadanía en general, la Alta Dirección y las Superintendencias Delegadas, relacionada con los resultados de los canales de atención durante el I trimestre de 2023.

3

El siguiente informe contiene la descripción y análisis estadístico de los canales de atención a la ciudadanía.

Aplicativo E-signa – PQRSF

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF) correspondiente al I trimestre del año **2023**, se encuentra comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo.

Para el I trimestre se generaron **2014** expedientes en la plataforma Esigna, definidas por mes así: enero de 2023 se radicaron (**708**) expedientes, febrero de 2023 se radicaron (**633**) expedientes, y en marzo se radicaron (**673**) expedientes.

Mes	Total
Enero	708
Febrero	633
Marzo	673
Total, trimestre	2014

Tabla 1: Gestión por meses 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Verificación atributo de oportunidad

Para el I trimestre de 2023 se gestionaron **2014** expedientes, de los cuales todos fueron trabajados dentro de los términos de ley.

Se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al **100%** en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario, entre el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del I trimestre de 2023, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo con la información del aplicativo:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Tipo trámite	Total
Petición	1079
Queja	733
Reclamo	191
Felicitaciones	8
Sugerencia	3
Total general	2014

Tabla 2: Tipos de solicitud I trimestre 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

El resultado anterior evidencia que la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar realizando en su mayoría peticiones con un **53,57%** quejas y reclamos con **36,40%** y **9,48%** respectivamente.

Tipología y/o subtipología de PQRSF

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

Tipología	Sub tipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	535
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	21
	Cumplimiento de requisitos	19
	Deducción, pignoración, retención	13
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	11
	Discapacidad	11
	Custodia	3
	Total Subsidio monetario	613
Servicios sociales	Vivienda Fovis	197
	Crédito	83
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	26
	Recreación Turismo Social Deportes	14
	Educación Colegios	14
	Salud	13
	Vivienda Mejoramiento	11
	Educación Universidades	7
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	5
	Vivienda Nueva Prórroga	5
	Recreación Turismo Social Eventos	4
	Cultura	4
	Tarifas	4
	Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	2
	Capacitación	2
Vivienda Nueva Vivienda Esfuerzo Territorial	2	

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



	Mercadeo/droguería	2
	Vivienda Nueva Renuncia	1
	Recreación Turismo Social Instalaciones	1
	Total Servicios sociales	397
Afiliación	Afiliación de Trabajador	94
	Afiliación de beneficiario Documentos	89
	Desafiliación trabajadora	41
	Afiliación de empresas	29
	Independientes	13
	Desafiliación de empresa	13
	Desafiliación de independiente	9
	Multiafiliación	6
	Territorialidad	1
	Total Afiliación	295
	Otros	Subtema indeterminado
Total Otros		197
Aportes	Paz y Salvo Aportes	61
	Traslados de aportes	37
	Mora/ Inconsistencia	37
	Aportes independientes	9
	Aportes trabajadores de servicio doméstico	5
	PILA/Operadores	4
	Aportes pensionados	1
	Total Aportes	154
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	144
	Total Fondos de ley	144
Subsidio en especie	Kit escolar	79
	Becas	7
	Alimentación y nutrición	2
	Total Subsidio en especie	88
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Subtema indeterminado	64
	Total Aspectos administrativos de las cajas de compensación	64
Debido proceso	Subtema indeterminado	30
	Total Debido proceso	30
Pensionados	Fidelización/25 años	9
	Pensión 1.5 SMLMV	2
	Total Pensionados	11
Competencia	De la Superintendencia	5
	De las delegadas	4
	De la Oficina de Protección al Usuario	1
	Total Competencia	10
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	6
	Total Ley 1712 de 2014	6

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	4
	Total Convenios/Alianzas	4
Cooperativas/Asociaciones sindicales	Subtema indeterminado	1
	Total Cooperativas/Asociaciones sindicales	1
Total, general		2014

Tabla 3: Tipología y Sub tipología de las peticiones I trimestre de 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

De los expedientes tramitados en el I trimestre de 2023 se identifican las tipologías con mayor número de requerimientos ante la Oficina de Protección al Usuario así:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **613** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **30,44%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de **Pago cuota monetaria y Retroactividad/Caducidad/Prescripción**.

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **397** PQRSF, alcanzando una participación de **19,71%**, principalmente con el Subtipología de Vivienda Fovis y crédito.

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliación** con cada uno de sus subtemas, con una participación de **295** PQRSF, es decir del **14,65%**.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Otros** con **197** PQRSF, alcanzando una participación de **9,78%** la Oficina de Protección al Usuario viene implementando categorías con el fin de identificar y clasificar esta información.

Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

En la tabla se muestra la cantidad de PQRS por Caja de Compensación existente en el país para el I trimestre de 2023, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación.

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 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 insumo para movilizar expedición de circulares, e informes de hallazgos a la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales y 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) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



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

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

7

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 CCF	PQRSF 1er Trimestre	Participación PQRSF	Población	Participación población	Diferencia	IP
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	11	0,59%	21330	0,21%	0,004	189,69
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	30	1,62%	62760	0,60%	0,010	168,52
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	14	0,76%	33674	0,32%	0,004	133,55
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	10	0,54%	26071	0,25%	0,003	115,47
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	18	0,97%	48999	0,47%	0,005	106,36
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	0,27%	14972	0,14%	0,001	87,60
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	439	23,70%	1553988	14,94%	0,088	58,69

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	41	2,21%	146039	1,40%	0,008	57,71
Caja de Compensación Familiar CAFAM	234	12,63%	868069	8,34%	0,043	51,43
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	16	0,86%	65592	0,63%	0,002	37,03
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	29	1,57%	120269	1,16%	0,004	35,45
Caja de Compensación Familiar de Nariño	27	1,46%	113092	1,09%	0,004	34,11
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	7	0,38%	31027	0,30%	0,001	26,74
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	58	3,13%	260400	2,50%	0,006	25,12
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,05%	4618	0,04%	0,000	21,64
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	39	2,11%	192639	1,85%	0,003	13,73
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	128	6,91%	650690	6,25%	0,007	10,50
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	11	0,59%	56973	0,55%	0,000	8,46
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	32	1,73%	179211	1,72%	0,000	0,31
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	254	13,71%	1452419	13,96%	-0,002	-1,76
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	45	2,43%	264225	2,54%	-0,001	-4,33
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,05%	6017	0,06%	0,000	-6,64
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	33	1,78%	202308	1,94%	-0,002	-8,37
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	29	1,57%	178137	1,71%	-0,001	-8,55
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	9	0,49%	61968	0,60%	-0,001	-18,41
Caja de Compensación Familiar COFREM	33	1,78%	245608	2,36%	-0,006	-24,52
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	0,16%	22717	0,22%	-0,001	-25,82

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	30	1,62%	235676	2,27%	-0,006	-28,49
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	8	0,43%	64172	0,62%	-0,002	-29,97
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	8	0,43%	66784	0,64%	-0,002	-32,71
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,16%	25112	0,24%	-0,001	-32,89
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	18	0,97%	164376	1,58%	-0,006	-38,49
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	32	1,73%	321629	3,09%	-0,014	-44,11
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	13	0,70%	130964	1,26%	-0,006	-44,24
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	16	0,86%	167216	1,61%	-0,007	-46,25
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	1	0,05%	10590	0,10%	0,000	-46,96
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	15	0,81%	173065	1,66%	-0,009	-51,31
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	37	2,00%	443426	4,26%	-0,023	-53,13
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	10	0,54%	123300	1,19%	-0,006	-54,44
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	7	0,38%	102307	0,98%	-0,006	-61,56
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	90	4,86%	1359318	13,07%	-0,082	-62,81
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	1	0,05%	16306	0,16%	-0,001	-65,55
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	6	0,32%	115449	1,11%	-0,008	-70,81

Total, general

1852

10403502

Tabla 4: Semaforización de CCF por participación en PQRSF del I trimestre de 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Las PQRSF en esta tabla suman **1852**, es decir el **91,96%** del total de las PQRSF, 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.

Traslados

Externos

Para el I trimestre de 2023 se realizaron **69** traslados externos de los cuales el **23,19%** corresponden a la Superintendencia Nacional De Salud, en segundo lugar, al Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia con un **17,39%**, tercer lugar Ministerio De Trabajo con un **8,70%** cuarto lugar Superintendencia de Industria Y Comercio con **7,25%** y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con **5,80%** y el restante **28,99%** a otras entidades.

Internos

Para el I trimestre de 2023 se realizaron **11** traslados internos de los cuales el **54,55%** corresponden a la Superintendente delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, en segundo lugar, para Superintendente Delegada para los Estudios con un **9,09%**, tercer lugar Superintendente delegado para la gestión con un **9,09%** el restante **27,27%** a otras dependencias.

Dependencia de Destino	Total
Superintendente delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	7
Superintendente Delegada para los Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	1
Superintendente delegado para la gestión	1
Dirección financiera y contable	1
Oficina asesora Jurídica	1
Total, Traslados Internos	11

Tabla 5: Traslados Internos I trimestre de 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Medio de Ingreso de las PQRSF

En el siguiente cuadro se logra observar cual es medio que la ciudadanía utiliza para radicar sus PQRSF ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, siendo el correo electrónico (contáctenos), el canal más usado alcanzando un **64.40%** de participación:

Medio Ingreso	Enero	Febrero	Marzo
Contáctenos	445	421	430
FAX	1	0	0
Formulario PQR's	242	204	236
Otros	3	3	2
Presencial	17	5	5
Total, general	708	633	673

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Tabla 6: Medio de Ingreso de las PQRSF I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Debido a que la plataforma registra el Medio Otros y fax, se verifica la información de cada uno de ellos, con el fin de **identificar** el canal correcto por el cual ingresaron las PQRSF en el I trimestre. Por lo tanto, de los 8 que registran en otros, 7 pertenecen a recibidos presencialmente y/o en físico y 1 por contáctenos; el reportado en el ítem de Fax se recibió presencialmente y/o en físico, quedando el cuadro finalmente de la siguiente manera:

Medio Ingreso	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
Contáctenos	446	421	430	1297	64,40%
Formulario PQR's	242	204	236	682	33,86%
Presencial	20	8	7	35	1,74%
Total, general	708	633	673	2014	

Tabla 7: Medio de Ingreso de las PQRSF corregido I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

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 I trimestre del año 2023, evidencia un total de **4848** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **90%**, teniendo en cuenta que se establece el nivel de servicio de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Mes	Contestadas	Abandonadas
Enero	1563	142
Febrero	1703	124
Marzo	1582	276
Total	4848	542

Tabla 8: Llamadas atendidas vs abandonadas cada mes I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de 3CX.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio de 0:00:06, y un tiempo medio de atención (TMO) de 0:06:01, detallado por mes así:

Tiempo de Espera (TME)		Tiempo de Conversación (TMO)	
Enero	0:00:06	Enero	0:05:15
Febrero	0:00:07	Febrero	0:07:27

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Marzo	0:00:06	Marzo	0:05:21
Total	0:00:06	Total	0:06:01

Tabla 9: Tiempo de Espera vs tiempos de atención cada mes I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de 3CX.

Tipología y/o sub tipología de llamadas

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

12

Tipología	Total
Servicios sociales	524
Subsidio monetario	463
Afiliación	281
Fondos de ley	266
Otros	169
Aportes	123
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	82
Debido proceso	37
Ley 1712 de 2014 /Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	15
Subsidio en especie	13
Convenios/Alianzas	12
Pensionados	8
Competencia	7
Total general	2000

Tabla 10: Tipología y Sub tipología de las Llamadas del I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia form office 360 del correo OPU.

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.

El reporte consolidado en el I trimestre del año 2023, evidencia un total de **328** chats atendidos.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Mes	Atendidos
Enero	128
Febrero	106
Marzo	94
Total	328

Tabla 11: Tipología y Sub tipología de las Llamadas del I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia form office 360 del correo OPU.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio para atender chat de 0:01:21, detallado por mes así

Mes	Tiempo medio de espera en segundos
Enero	0:00:19
Febrero	0:00:44
Marzo	0:02:00
Total	0:01:21

Tabla 10: Tiempos de espera para atención en el chat del I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chat mibew messenger

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 I trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	%
Afiliaciones	24%
Radical pgrs	16%
Subsidio monetario	12%
Fondos de ley	11%
Información CCF	10%
Información SSF	8%
Certificado de existencia y representación legal	5%
Competencia	4%
Subsidio en especie	3%
Canales de atención	1%
Servicios sociales	1%
Aportes	1%
Tarjeta de afiliación	1%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Consultar PQRS	1%
Otros	1%
Total general	100%

Tabla 11: Tipología y/o sub tipología del chat I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia form office 360 del correo OPU.

Chat Bot – Lupita

14

La Superintendencia del Subsidio Familiar, durante el año 2022 ha realizado modificaciones y mejoramientos al servicio del canal de atención Chatbot, el cual es un agente virtual que le permite la interacción a través de lenguaje natural (mensajes de texto, voz e intercambio de información) con la ciudadanía, con el objetivo de brindar información relevante a los temas que maneja la entidad, tales como: subsidios “vivienda”, “monetario”, servicios de las cajas de compensación, información general sobre la Supersubsidio, afiliaciones a cajas de compensación e información de trámites y servicios entre otros temas frecuentes. Este canal brinda atención las 24 horas del día, los 365 días del año y se puede acceder ingresando a la página web de la Superintendencia <https://www.ssf.gov.co/>, posteriormente se debe dar click en la imagen de Lupita, allí encontrarán un formulario de ingreso para registrar datos básicos y posteriormente se habilita una sesión de chat.

Este canal para el I trimestre de 2023 ha aumentado su uso de manera exponencial, dado a que los ciudadanos ahora están apropiando mucho mejor los servicios de chatbot, por tal razón, el uso del canal digital registra un comportamiento muy positivo, ya que se recibieron **7494 interacciones** o preguntas ciudadanas, **en 2763 sesiones de chat** creadas iniciadas **por 2739 ciudadanos**. Esto evidencia el nivel de uso de un canal interactivo y dinámico puesto que casi se duplican los usuarios conectados al chatbot de un periodo a otro, pasamos de atender a 1408 ciudadanos en el último trimestres de 2022 donde registraban la misma cantidad de interacciones a tener una ciudadanía más informada y con casi 6 veces el nivel de interacción con el canal, esto es un balance muy positivo ya que evidencia que los cambios practicados al interior de la entidad y la estrategia de apropiación y mejoramiento de los canales da resultados. A continuación, se presentan más datos de la atención en el canal.

Mes	Sesiones Chat	Ciudadanos	Mensajes o preguntas de usuarios
Enero	937	937	2780
Febrero	774	774	2258
Marzo	1052	1028	2456
Totales	2763	2739	7494

Tabla 12: interacciones ciudadanas con chatbot Lupita durante el I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

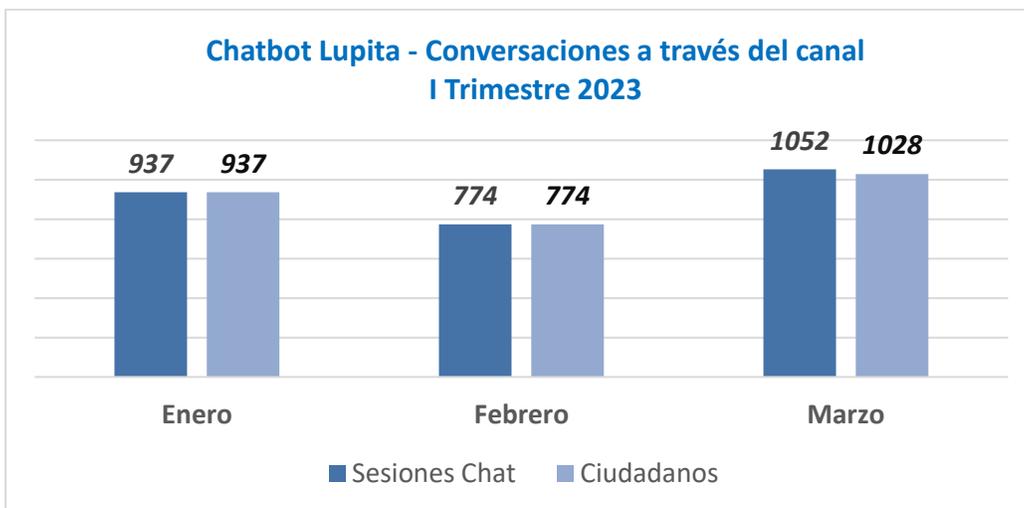
PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

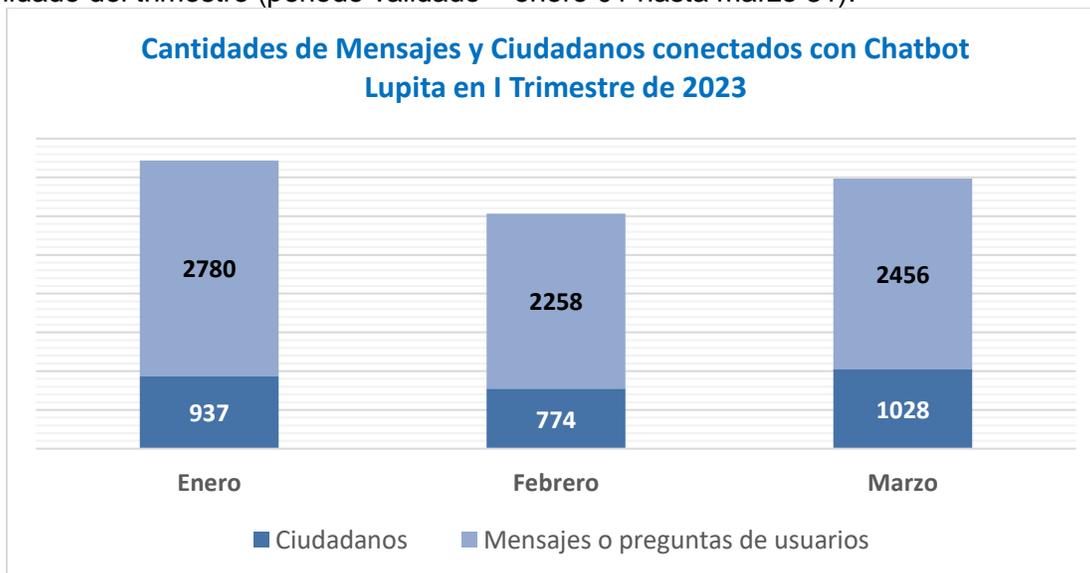
Bogotá - Colombia





Grafica 1: Conversaciones ciudadanas con chatbot Lupita durante el I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita

Dado a que este canal desde el mes de diciembre de 2022, implementó la fase II de Lupita cognitiva, se está monitoreando su acceso y uso, donde sorprende su gran acogida y crecimiento en comparación al anterior trimestre. La Superintendencia del Subsidio Familiar está en mejoramiento de todos sus canales y debido a la evidencia de uso y apropiación se practicó un análisis de frecuencia y comportamiento con el objetivo de evidenciar que tan activo es el canal chatbot con respecto a los día de la semana, identificando patrones de uso superior entre los días martes y viernes, registrando sesiones de chat superiores a 400 (chats abiertos), con un nivel de mensajes dentro de esas sesiones superiores a (1200 interacciones por día de la semana) en el consolidado del trimestre (periodo validado – enero 01 hasta marzo 31).

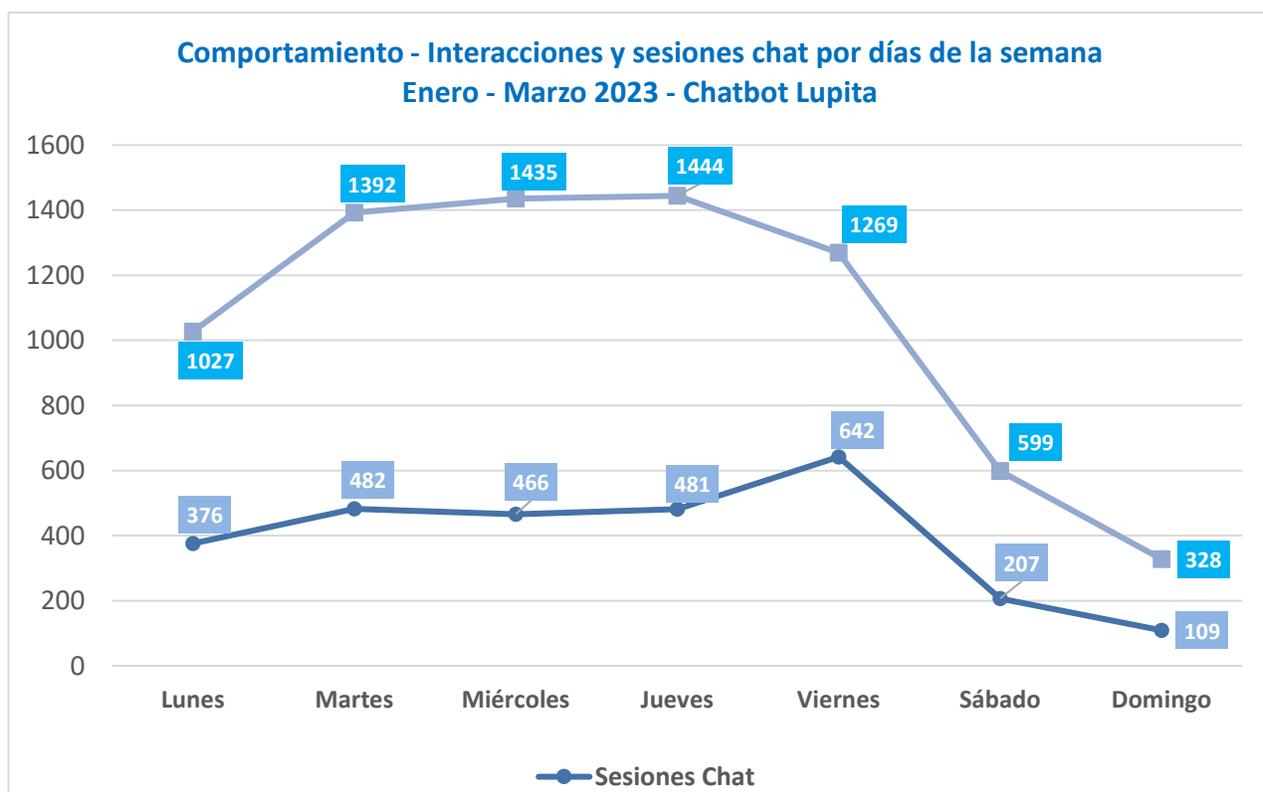


Grafica 2: mensajes realizados por los ciudadanos con chatbot Lupita durante el I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita



Días	Sesiones Chat	Interacciones ciudadanas con chatbot	Promedio interacciones ciudadanas por sesión
Lunes	376	1027	2.7
Martes	482	1392	2.9
Miércoles	466	1435	3.1
Jueves	481	1444	3.0
Viernes	642	1269	2.0
Sábado	207	599	2.9
Domingo	109	328	3.0
Totales	2763	7494	2.7

Tabla 13: interacciones ciudadanas por día de la semana dentro de todo el I trimestre 2023 (enero-marzo) con chatbot Lupita Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita



Gráfica 3: Comportamiento - Interacciones y sesiones chat por días de la semana Enero - Marzo 2023 - Chatbot Lupita durante el I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita

La gráfica muestra el comportamiento y uso de la ciudadanía con la herramienta Chatbot, donde se muestra que ahora el mismo comportamiento que se tenía en un mes con la versión anterior, ahora corresponde a los datos del consolidado mensual de un día entre martes y viernes. El

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



crecimiento es muy bueno y se debe asegurar que siga de esa manera, apropiando más información y construyendo una Inteligencia Artificial más robusta que soporte las necesidades de los ciudadanos.

Canal de atención personalizada

La atención personalizada de la Oficina de Protección al Usuario se encuentra activa, de tal manera que los ciudadanos pueden acercarse en el horario comprendido entre las siete (7) am y las cuatro (4) pm, en jornada continua, de lunes a viernes a la sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ubicada en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá, para el I trimestre 2023, se atendieron 43 ciudadanos, discriminados por mes así:

17

Casos gestionados	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
	17	10	16	43

Tabla 14: Ciudadanos atendidos por cada mes I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia formulario de registro atención personalizada.

Tipología y/o subtipología de atención personalizada

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

Tipología	Sub tipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	34
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	1
Servicios sociales	Vivienda Fovis	1
	Crédito	1
Afiliación	Afiliación de Trabajador	1
	Desafiliación trabajadora	1
Otros	Expedición Certificado representación Legal de las CCF	2
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	1
Subsidio en especie	Kit escolar	1
Total, general		43

Tabla 15: Tipología y/o sub tipología atención personalizada I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración formato registro atención personalizada

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

Buzon 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 I trimestre de 2023 este buzón no presento ninguna solicitud.

Buzones Tecnológicos

Para el I trimestre del 2023, los buzones tecnológicos están en proceso de mantenimiento hardware y actualización del software en cada una de las sedes o CCF (cajas de compensación familiar), a lo largo del territorio nacional, ya que se está trabajando en conjunto con las áreas de tecnología de las Cajas de compensación con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de los dispositivos y velar por la seguridad de la información tanto para los ciudadanos como para la Superintendencia del Subsidio Familiar y las CCF. Este proceso requiere visitas técnicas a las 10 ciudades donde se encuentran instalados los dispositivos. La versión software 2.0 ya se encuentra desplegada en los servidores de la Superintendencia y se vienen adelantando labores administrativas con las diferentes regionales para asegurar el funcionamiento y mejoramiento del servicio.

Atención en Ferias y/o eventos

En el I trimestre de 2023 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 marzo de 2023 se presentó el tema: Retos y compromisos que se ha propuesto la Superintendencia del Subsidio Familiar para la vigencia 2023. La transmisión en vivo se llevó a cabo por 2 plataformas de la entidad: Facebook y Youtube obteniendo las siguientes estadísticas:

Item	Facebook	YouTube
Número total de vistas	725	156
Número máximo de espectadores	45	49
Comentarios	29	1
Veces compartido	5	N/A
Personas alcanzadas	1.800	916

Tabla 16: Alcance de los eventos virtuales a través de las redes sociales en I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia Facebook y YouTube

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia





Educación informal para los grupos de interés

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

En el I trimestre de 2023, los módulos habilitados 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:

Nombre Curso	Certificados			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
Conociendo La Cultura Sorda	5	23	141	169
El subsidio Familiar	13	20	70	103
Habilidades Comunicativas LSC	4	11	127	142
Participación Ciudadana	10	11	59	80
Sistema del Subsidio Familiar	14	16	72	102
Subsidio Familiar De Vivienda	13	11	63	87

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Superintendencia Del Subsidio Familiar	10	8	64	82
Total, Trimestre	69	100	596	765

Tabla 17: Personas Certificadas por cada módulo vs cada mes I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia plataforma Mooble

Para este trimestre se cuenta con un total de ciudadanos certificados en los cursos del Sistema Del Subsidio Familiar de 765.

20

Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano” 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 sobre el 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 I trimestre de 2023 se visitaron en total 639 trabajadores en el departamento del Tolima así:

Empresa	Fecha	Cantidad de asistentes a la actividad	de a la Ciudad
Cooperativa de Transportes Velotax	27/03/2023	34	Ibagué, Tolima
Salud Total EPS - Virrey Solis	27/03/2023	66	Ibagué, Tolima
Grupo Éxito	27/03/2023	12	Ibagué, Tolima
Contraloría Municipal de Ibagué	27/03/2023	21	Ibagué, Tolima
Seguridad Privada AguiAlarmas Ltda	27/03/2023	16	Ibagué, Tolima
Chevrolet Coltolima Ltda	28/03/2023	85	Ibagué, Tolima
Seguridad Trebol Ltda	28/03/2023	18	Ibagué, Tolima
Transportes Rápido Tolima SA	28/03/2023	12	Ibagué, Tolima
Centro de Investigación Nataima - AGROSAVIA	28/03/2023	86	Chicoral, Tolima
SAMBA PRODUCE S.A.S.	28/03/2023	29	Ibagué, Tolima
Ferretería La Española	29/03/2023	14	Ibagué, Tolima
Contraloría Departamental del Tolima	29/03/2023	46	Ibagué, Tolima
Cooperativa de transportadores de Cajamarca y Anaime Ltda - COOTRACAIME	29/03/2023	53	Cajamarca, Tolima
La Cooperativa de Caficultores del Sur del Tolima Ltda. CAFISUR	30/03/2023	32	Chaparral, Tolima

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Hospital San Juan Bautista E.S.E - Chaparral	30/03/2023	31	Chaparral, Tolima
Alcaldía de Chaparral	30/03/2023	23	Chaparral, Tolima
HESEGO INGENIERIA S.A.S	30/03/2023	29	Chaparral, Tolima
Humanity & Inclusion Colombia	30/03/2023	8	Chaparral, Tolima
Unión De Arroceros S.A.S - Arroz Supremo	31/03/2023	11	Ibagué, Tolima
Federación Nacional de Cafeteros Tolima	31/03/2023	13	Ibagué, Tolima

Tabla 18: Empresas y trabajadores visitados I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

En esta actividad se informó a los asistentes sobre los derechos y deberes dentro del Sistema del Subsidio Familiar, los beneficios y servicios de las cajas de compensación y los mecanismos de participación ciudadana, igualmente, se recordaron los canales de atención de la Supersubsidio y la disponibilidad de la Oficina de Protección a la Ciudadanía para ayudar en la gestión de las PQRSF.

Los temas de mayor consulta en las visitas realizadas fueron el subsidio de vivienda, cuota monetaria y los servicios de recreación de las cajas.





Redes Sociales

Para el I trimestre se gestionaron 392 mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: enero - 298, febrero - 42 y marzo - 52, evidenciando que se recibió una mayor cantidad de mensajes en el mes de enero, debido a que se encontraba activa una campaña de promoción relacionada con vivienda en la red social Facebook.

Casos gestionados	Enero	Febrero	Marzo	Total
	298	42	52	392

Tabla 19: Casos gestionados en I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se constató que, de los 392 mensajes, 90 fueron recibidas a través de comentario público o etiqueta de la cuenta de la Supersubsidio y los 302 restantes fueron interpuestas por los

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



ciudadanos a través de mensaje directo en las redes sociales; la interacción de mensajes a través de las diferentes redes sociales fue:

Red social/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total
Facebook	258	18	21	297
Instagram	7	12	8	27
Twitter	33	12	23	68
Total	298	42	52	392

Tabla 20: Casos gestionados discriminados por red social I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

En este caso se evidencia que Facebook es la red social con la que más interactúan a través de mensajes y comentarios los seguidores de la Supersubsidio.

De las 392 solicitudes recibidas, en 291 casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y 101 ciudadanos si lo hicieron. Las cajas de compensación con el mayor número de requerimientos son: Comfamiliar Huila - 20, Cafam - 15, Compensar - 13, Colsubsidio – 11 y Comfama - 7.

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

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

Tipología	Total
Vivienda	201
Otros	115
Subsidio monetario	24
Subsidio en especie	16
Mecanismo de Protección al Cesante	13
Afiliación	9
Servicios sociales	9
Aportes	1
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	1
Competencia	1
Pensionados	1
Servicios sociales	1
Total	392

Tabla 21: Tipologías y/o sub tipología de las interacciones en redes sociales I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



De los mensajes recibidos en el I trimestre del 2023, se evidenció que las tipologías con mayor frecuencia son: Vivienda - 201, Subsidio Monetario - 24, Subsidio en especie – 16; la categoría denominada “otros”, predomina también en número de mensajes recibidos, en esta encontramos quejas sobre canales de atención de las cajas de compensación, agradecimientos por la gestión de la Supersubsidio, entre otros.

Consolidado Canales 2023

24

Se presenta el avance del I trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2023, en el cual se han realizado **11813** atenciones. Cifras que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención				
Mes	Ene	Feb	Mar	TOTAL ACUMULADO
Aplicativo PQRSF	708	633	673	2014
Atn. Personalizada	17	10	16	43
Atn. Telefónica	1563	1703	1582	4848
Chat	128	106	94	328
Ferías y eventos	0	0	45	45
Curso virtual	69	100	596	765
Chat Lupita	937	774	1028	2739
Educación informal	0	0	639	639
Redes sociales	298	42	52	392
Total	3720	3368	4725	11813

Tabla 22: Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención, elaboración propia.

Los valores correspondientes al mes de marzo del canal de atención pqrsf del aplicativo pqrsf, puede variar, debido a los días que se tienen para gestionar las mismas.

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 se aumentó en un **1%** con relación al IV trimestre de 2022.

En relación con el trimestre anterior, se evidencio un aumento del **44%** en las interacciones a través del canal telefónico siendo este uno de los mas acogidos por la ciudadanía.

Se identifica que el acceso por medio de los canales tradicionales como el telefónico, el escrito y presencial fue el más acogido por la ciudadanía para este trimestre con un **58,5%** mientras que el **33%** recurre a los canales virtuales.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



La Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la Oficina de atención al Usuario ha logrado un mayor acercamiento con la ciudadanía en especial con los trabajadores dentro del territorio nacional, gracias a la visita a empresas, en las cuales se realizan capacitaciones informales, lo anterior ha permitido llegar a **639** ciudadanos en el I trimestre de 2023.

Debido a la implementación de la fase II de Lupita para el I trimestre de 2023 el uso del chatbot ha aumentado en un **94,5%** en comparación al trimestre anterior, lo cual indica que se ha logrado mayor acercamiento con los ciudadanos y los grupos de interés a través del lenguaje natural.

25

Para este trimestre no se materializó el riesgo cumpliendo con los términos de Ley, demostrando el compromiso con la ciudadanía.

Se evidencia que el acceso a los cursos virtuales dispuestos por la Supersubsidio, a través de la página web en la dirección <https://aldesarrollo.gov.co/inscripcion-supersubsidio-opu> tuvieron una variación positiva, lo que indica que más personas buscan conocer acerca de los temas que maneja la Supersubsidio.

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García - Tecnico Administrativo.
Daniel Arturo Moncada Piraneque - Contratista.
Humberto Serrato Valbuena - BPM Consulting SAS.
Natalia Barreto Veloza - BPM Consulting SAS.

Fecha elaboración: abril del 2023

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

