



**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](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



## 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.

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         |
| <b>Total, trimestre</b> | <b>2014</b> |

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](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



| Tipo trámite         | Total       |
|----------------------|-------------|
| Petición             | 1079        |
| Queja                | 733         |
| Reclamo              | 191         |
| Felicitaciones       | 8           |
| Sugerencia           | 3           |
| <b>Total general</b> | <b>2014</b> |

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      |
|---------------------------|--|------------|
| <b>Subsidio monetario</b> | 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          |
|                           | <b>Total Subsidio monetario</b>                          | <b>613</b> |
| <b>Servicios sociales</b> | 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](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



|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Mercadeo/droguería   | 2                     |
|  | Vivienda Nueva Renuncia  | 1                     |
|  | Recreación Turismo Social Instalaciones                            | 1                     |
|  | <b>Total Servicios sociales</b>                                    | <b>397</b>            |
| <b>Afiliación</b>  | 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                     |
|  | <b>Total Afiliación</b>  | <b>295</b>            |
|  | <b>Otros</b>   | Subtema indeterminado |
| <b>Total Otros</b>   |  | <b>197</b>            |
| <b>Aportes</b>   | 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                     |
|  | <b>Total Aportes</b>   | <b>154</b>            |
| <b>Fondos de ley</b>   | Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante                          | 144                   |
|  | <b>Total Fondos de ley</b>   | <b>144</b>            |
| <b>Subsidio en especie</b>                                   | Kit escolar  | 79                    |
|  | Becas  | 7                     |
|  | Alimentación y nutrición   | 2                     |
|  | <b>Total Subsidio en especie</b>                                   | <b>88</b>             |
| <b>Aspectos administrativos de las cajas de compensación</b> | Subtema indeterminado  | 64                    |
|  | <b>Total Aspectos administrativos de las cajas de compensación</b> | <b>64</b>             |
| <b>Debido proceso</b>  | Subtema indeterminado  | 30                    |
|  | <b>Total Debido proceso</b>  | <b>30</b>             |
| <b>Pensionados</b>   | Fidelización/25 años   | 9                     |
|  | Pensión 1.5 SMLMV  | 2                     |
|  | <b>Total Pensionados</b>   | <b>11</b>             |
| <b>Competencia</b>   | De la Superintendencia   | 5                     |
|  | De las delegadas   | 4                     |
|  | De la Oficina de Protección al Usuario                             | 1                     |
|  | <b>Total Competencia</b>   | <b>10</b>             |
| <b>Ley 1712 de 2014</b>                                      | Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)       | 6                     |
|  | <b>Total Ley 1712 de 2014</b>                                      | <b>6</b>              |

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



|   |   |             |
|---|---|-------------|
| <b>Convenios/Alianzas</b>                   | Subtema indeterminado                             | 4           |
|   | <b>Total Convenios/Alianzas</b>                   | <b>4</b>    |
| <b>Cooperativas/Asociaciones sindicales</b> | Subtema indeterminado                             | 1           |
|   | <b>Total Cooperativas/Asociaciones sindicales</b> | <b>1</b>    |
| <b>Total, general</b>                       |   | <b>2014</b> |

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](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



## 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](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



|   |     |        |         |        |        |        |
|---|-----|--------|---------|--------|--------|--------|
| 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](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





|  |    |       |         |        |        |        |
|--|----|-------|---------|--------|--------|--------|
| 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](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



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         |
| <b>Total, Traslados Internos</b>   | <b>11</b> |

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          |
| <b>Total, general</b> | <b>708</b> | <b>633</b> | <b>673</b> |

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



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%  |
| <b>Total, general</b> | <b>708</b> | <b>633</b> | <b>673</b> | <b>2014</b>   |        |

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         |
| <b>Total</b> | <b>4848</b> | <b>542</b>  |

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](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



|              |                |              |                |
|--------------|----------------|--------------|----------------|
| Marzo        | 0:00:06        | Marzo        | 0:05:21        |
| <b>Total</b> | <b>0:00:06</b> | <b>Total</b> | <b>0:06:01</b> |

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           |
| <b>Total general</b>   | <b>2000</b> |

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](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



| Mes          | Atendidos  |
|--------------|------------|
| Enero        | 128        |
| Febrero      | 106        |
| Marzo        | 94         |
| <b>Total</b> | <b>328</b> |

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                            |
| <b>Total</b> | <b>0:01:21</b>                     |

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% |
| Radicar 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](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



|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Consultar PQRS       | 1%          |
| Otros                | 1%          |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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                             |
| <b>Totales</b> | <b>2763</b>   | <b>2739</b> | <b>7494</b>                      |

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

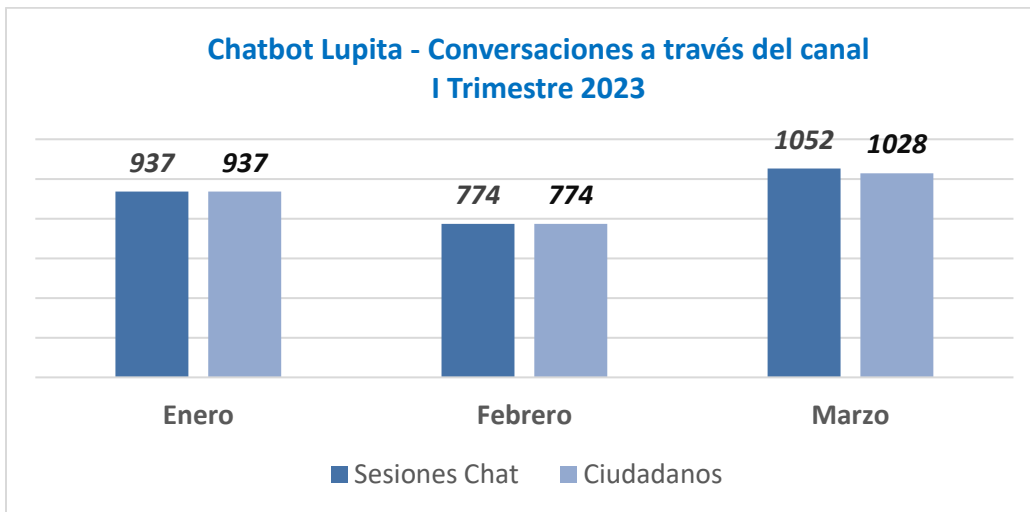
PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](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

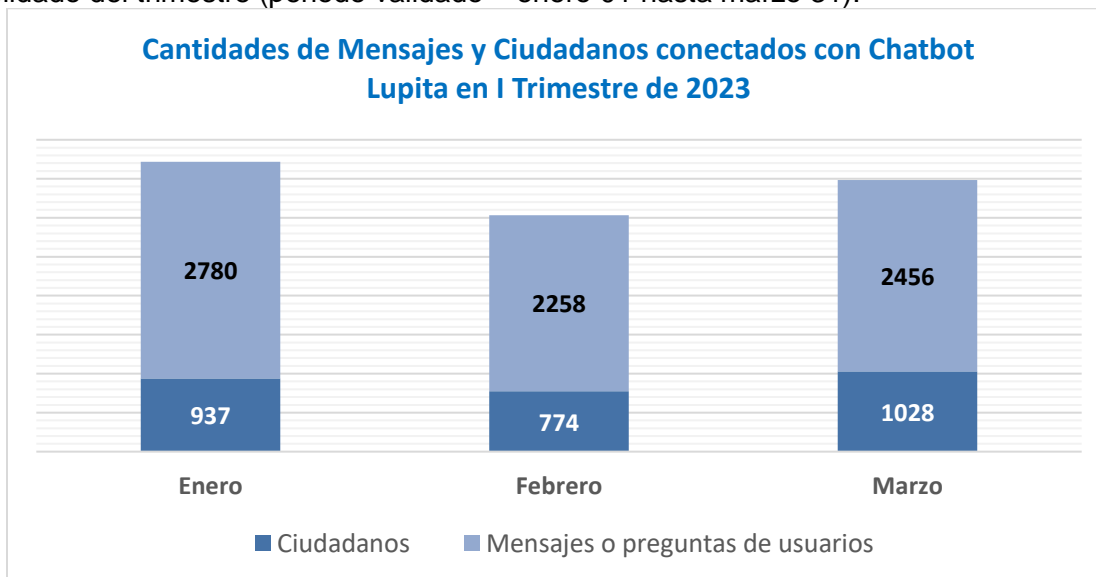
Bogotá - Colombia





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).

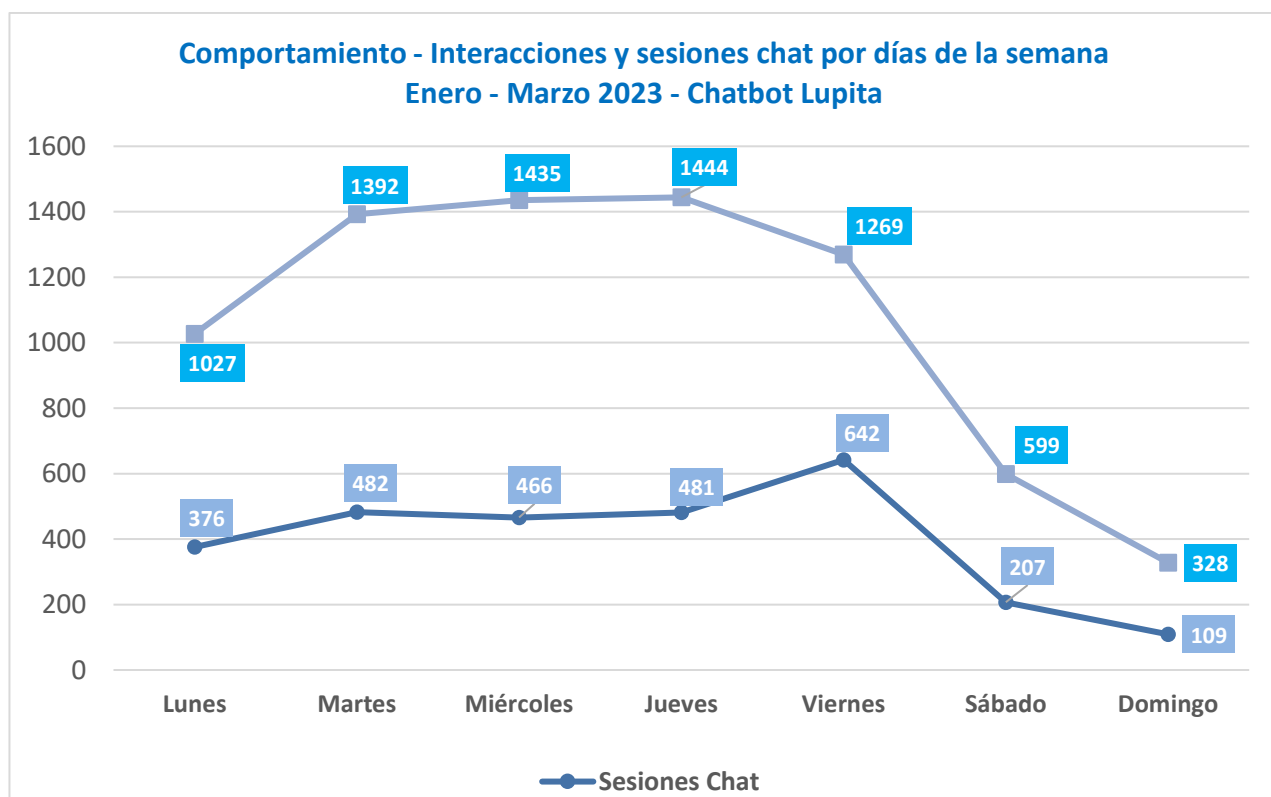


Grafica 2: mensajes realizados por los ciudadanos con chatbot Lupita durante el I trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chatbot Lupita



| 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  |
| <b>Totales</b> | <b>2763</b>   | <b>7494</b>                          | <b>2.7</b>                                   |

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



Grafica 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](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





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

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](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



## 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](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





## 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](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



|  |           |            |            |            |
|--|-----------|------------|------------|------------|
| Superintendencia Del Subsidio Familiar | 10        | 8          | 64         | 82         |
| <b>Total, Trimestre</b>                | <b>69</b> | <b>100</b> | <b>596</b> | <b>765</b> |

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 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](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



|  |            |    |                   |
|--|------------|----|-------------------|
| 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](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



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         |
| <b>Total</b>   | <b>298</b> | <b>42</b> | <b>52</b> | <b>392</b> |

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, Colsubsidió – 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          |
| <b>Total</b>  | <b>392</b> |

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](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



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             |
| <b>Total</b>        | <b>3720</b> | <b>3368</b> | <b>4725</b> | <b>11813</b>    |

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](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





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)

