



Supersubsidio



Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

III TRIMESTRE 2024

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio

Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Atención PQRSF escritas.....	4
	2.1 Verificación atributo de oportunidad.....	4
	2.2 Tipos de solicitud.....	5
	2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF.....	6
	2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF.....	9
	2.5 Traslados.....	12
	2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF.....	14
3.	Canal de atención Telefónico.....	14
	3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas.....	15
4.	Canal de atención Chat.....	16
	4.1 Tipología y/o subtipología de chat.....	17
5.	Chat Bot – Lupita.....	18
6.	Canal de atención presencial.....	19
7.	Canal de atención Virtual.....	19
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	20
	8.1. Buzón de sugerencias.....	20
	8.2 Buzones Tecnológicos.....	20
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	21
10.	Educación informal para los grupos de interés.....	23
	10.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana.....	23
	10.2 Visitas a empresas “Educación informal”.....	24
11.	Redes Sociales.....	26
	11.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales.....	27
12.	Consolidado Canales 2024.....	27
13.	Conclusiones.....	28

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1. Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y de divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2024, se presenta a la Superintendente Encargada, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el III trimestre de 2024 (1 de julio a 30 de septiembre junio).

Es importante resaltar algunos sucesos presentados en el trimestre anterior, que continúan afectando el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF del III trimestre:

- Contingencia informática sufrida por la Superintendencia del Subsidio Familiar el 27 de abril de 2024. Un virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.
- Suspensión de términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por un período comprendido entre el 30 de abril y el 22 de mayo de 2024, según la Resolución 0258 del 29 de abril de 2024, posteriormente, esta suspensión se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024.
- Recepción de todas las peticiones a través del correo electrónico.
- Gestión de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas, a través de una carpeta OneDrive.
- Seguimiento y tipificación de los radicados, en un archivo en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como el trámite a realizar, el tipo de trámite, la tipología, el nombre de la Caja de Compensación Familiar (CCF) y la información demográfica.
- Control y seguimiento de tiempos de gestión y oportunidad de respuesta a través de cruces de archivos en Excel.

Como puede observarse, la gestión de las PQRSF por parte de los gestores de la Oficina de Protección al Usuario, el seguimiento y control de las mismas, continúa realizándose de manera de manual, haciendo vulnerable la gestión, a pesar de todos los correctivos que la oficina ha adoptado para evitar que se materialicen los riesgos.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

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

2. Atención PQRSF escritas

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **III trimestre del año 2024**, los datos provienen de la base de datos que recogió los requerimientos de los ciudadanos, donde cada gestor debe diligenciar la información correspondiente, tales como, trámite a realizar, tipo de trámite, tipología, nombre de la CCF, así como información demográfica.

Este trabajo manual puede incrementar el porcentaje de error, sin embargo, se realizan los seguimientos correspondientes en cuanto al diligenciamiento de la misma. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, para el trimestre en mención se recibieron **2448** radicados, de los cuales se generaron **1872** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: julio (**606** expedientes), agosto (**635** expedientes) y septiembre (**631** expedientes).

Mes	Total
Julio	606
Agosto	635
Septiembre	631
Total, general	1872

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

2.1 Verificación atributo de oportunidad

Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo a los términos de ley, se reporta la información faltante del II trimestre de 2024; en ese periodo se gestionaron 1780 expedientes (de los cuales, posterior a depuración de bases de datos, quedaron 1756 expedientes); 1356 expedientes al corte del II trimestre se encontraban finalizados (este dato disminuye posterior a la depuración de bases de datos), quedando así, 424 radicados en gestión, de estos se reporta la siguiente información:

- Posterior a realizar depuración y revisión de las bases de datos de PQRSF, se evidencia duplicidad en 6 radicados que correspondían a radicados asociados, por ello, quedan en total 418 radicados.
- De los 418 radicados, 252 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos.
- De los 252 expedientes mencionados en el ítem anterior, 94 están amparados en las resoluciones 0258 del 2024 y Resolución 305 del 2024, por medio de las cuales se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Los 158 radicados restantes, debido al proceso llevado a cabo para la gestión de PQRSF tras la contingencia informática, a la falta de seguimiento de las bases de datos, y el envío de control de riesgo de oportunidad en la respuesta, no fueron respondidos oportunamente, es decir, materializaron riesgo de oportunidad en la respuesta de PQRSF.

Con relación al III trimestre, se gestionaron 1872 expedientes, de los cuales 1489 al corte del III trimestre se encuentran finalizados.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1489 expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 1398 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley.
- 91 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley.
- De estos 91 radicados, 43 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 48 se respondieron fuera de los términos de ley y sin ampliación, materializando así, riesgo de gestión de oportunidad en la respuesta de PQRSF.

2.2 Tipos de solicitud

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

Tipo de solicitud	Total
Petición	993
Queja	742
Reclamo	135
Felicitación	1
Sugerencia	1
Total, general	1872

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

El resultado anterior evidencia que la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar realizando en su mayoría peticiones con un 53,04%, quejas y reclamos con 39,64% y 7,21% respectivamente.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

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

Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	381
	Cumplimiento de requisitos	33
	Retroactividad	14
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	13
	Acreditación de discapacidad	10
	Medios de pago	10
	Pignoración retención y deducción	8
	Subsidio Extraordinario	4
	Prescripción	3
	Custodia	1
	Caducidad	1
	Total Subsidio monetario	478
Afiliación	Afiliación de trabajador	116
	Afiliación Beneficiarios	52
	Desafiliación trabajador	31
	Afiliación de empresas	15
	Actualización de datos del trabajador	11
	Desafiliación Beneficiarios	9
	Certificaciones	7
	Desafiliación de empresa	5
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	2
	Multiafiliación	1
	Total Afiliación	249
Servicios sociales	Crédito Social	100
	Recreación Centros recreacional	26
	Recreación Deportes	15
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	14
	Educación Colegios	11
	Educación Capacitación	10
	Salud	9
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	8
	Tarifas	5

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tipología	Subtipología	Total
	Mercadeo/droguería	5
	Recreación Eventos	4
	Recreación Gimnasio	4
	Educación Universidades	2
	Recreación Agencia de viajes/pasajes	2
	Adulto Mayor	1
	Total Servicios sociales	216
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	89
	Reconocimiento	47
	Desembolso	27
	Reactivación	27
	Recobro	20
	Transición normativa y lineamientos	3
	Prescripción de recobros	2
	Reconocimiento	1
Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	216	
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	74
	Vivienda nueva Asignación	56
	Vivienda nueva Desembolso	22
	Vivienda nueva Renuncia	12
	Arrendamiento Postulación	10
	Construcción en Sitio Propio Postulación	7
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	4
	Vivienda nueva Prórroga	4
	Mejoramiento Asignación	3
	Mejoramiento Postulación	2
	Arrendamiento asignación	1
	Oferentes	1
	Construcción en Sitio Propio Desembolso	1
	Vivienda nueva Reintegro	1
	Arrendamiento Reintegro	1
	Mejoramiento de Vivienda	1
Mejoramiento Desembolso	1	
Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis	201	
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	157
	Total Otros	157
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	151

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tipología	Subtipología	Total
	De otra área de la SSF	1
	Total Competencia	152
Aportes	Mora/ inconsistencia	47
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	46
	Traslados de aportes	36
	Paz y salvo para fines fiscales	9
	Pila/operadores	6
	Paz y salvo para aportes - asamblea general	3
	Trabajadores que laboran periodos inferiores a un mes	2
	Total Aportes	149
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	15
	Becas de estudio	4
	Otros	1
	Medicamentos	1
	Total Subsidio en especie	21
Pensionados	Fidelización/25 años	9
	Aportes pensionados	2
	Pensión hasta 1.5 SMLMV	1
	Desafiliación pensionados	1
	Total Pensionados	13
Independientes	Afiliación voluntaria 0.6%	2
	Aportes independientes	2
	Afiliación voluntaria 2%	1
	Tarifas	1
	Desafiliación de independiente	1
	Total Independientes	7
Debido proceso	Debido proceso	5
	Total Debido proceso	5
Normatividad Vigente	Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información	2
	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	1
	Otras	1
	Total Normatividad Vigente	4
Canales de atención	Call Center	2
	Página web	1
	Total Canales de atención	3
Convenios Alianzas	Convenios/Alianzas	1
	Total Convenios Alianzas	1

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tipología	Subtipología	Total
Total general		1872

Tabla 3. Tipología de las peticiones III trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de base de datos PQRS

De los expedientes tramitados en el III trimestre de 2024, se tramitaron 1872 PQRS, con la información disponible, se puede concluir que de las tipologías registradas ante la Oficina de Protección al Usuario presentan las siguientes características:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **478** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **25,53%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos y retroactividad.

En segundo lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **249** PQRSF, alcanzando una participación de **13,30%**, principalmente con el subtema de afiliación de trabajador y afiliación de beneficiarios.

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** que corresponde a **216** PQRSF, el cual corresponde al **11,54%**, siendo la subtipología Crédito social la más representativa, seguida de Centros recreacionales y Deportes.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología **Mecanismo de protección al cesante** con **216** PQRSF, alcanzando una participación de **11,54%** principalmente con el subtema de Postulación.

2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

Teniendo en cuenta el incidente tecnológico presentado desde abril y la base que se viene trabajando como contingencia, para este ítem se presenta únicamente la consolidación de las bases de datos de cada uno de los gestores de PQRSF correspondiente al período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024.

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

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

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

X = Porcentaje de PQRSF por CCF

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

Y = Porcentaje de afiliados por CCF

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

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

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

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

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

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

Nombre de la CCF / Validar	Pqrsf	% Participación Pqrsf	Población afiliada	% Participación afiliada	Índice de participación
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	12	0,76%	24102	0,23%	234,17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	8	0,50%	17355	0,16%	209,39
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	15	0,95%	44294	0,42%	127,29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	16	1,01%	53506	0,50%	100,70
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	7	0,44%	23927	0,22%	96,36
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	161	10,16%	670722	6,30%	61,11

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre de la CCF / Validar	Pqrsf	% Participación Pqrsf	Población afiliada	% Participación afiliada	Índice de participación
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	8	0,50%	33657	0,32%	59,53
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	13	0,82%	58750 154635	0,55%	48,52
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	340	21,45%	1	14,54%	47,57
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI					
COMFENALCO CARTAGENA	54	3,41%	268896	2,53%	34,79
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA					
COMFAGUAJIRA	13	0,82%	67513	0,63%	29,24
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	38	2,40%	198580	1,87%	28,44
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	11	0,69%	59374	0,56%	24,35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	23	1,45%	127682	1,20%	20,90
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	37	2,33%	214902	2,02%	15,56
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	138	8,71%	838745	7,88%	10,43
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL AMAZONAS CAFAMAZ	1	0,06%	6614	0,06%	1,48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR REGIONAL DEL META COFREM	34	2,15%	227179	2,14%	0,45
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	18	1,14%	123589	1,16%	-2,25
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	36	2,27%	248105 150863	2,33%	-2,61
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	218	13,75%	5	14,18%	-3,01
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	26	1,64%	184574	1,74%	-5,45
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER					
COMFANORTE	23	1,45%	166280	1,56%	-7,16
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	2	0,13%	15271	0,14%	-12,10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	16	1,01%	126860	1,19%	-15,35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA					
COMBARRANQUILLA	20	1,26%	179516	1,69%	-25,22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	20	1,26%	187131	1,76%	-28,27
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO					
COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,19%	28682	0,27%	-29,80
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO					
QUINDIO	11	0,69%	106821	1,00%	-30,88
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	12	0,76%	116803	1,10%	-31,04
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA					
COMFENALCO VALLE DELAGENTE	32	2,02%	318405	2,99%	-32,55
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	26	1,64%	270309	2,54%	-35,44
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO					
COMFAORIENTE	7	0,44%	73161	0,69%	-35,78
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	12	0,76%	136983 142223	1,29%	-41,20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	114	7,19%	9	13,37%	-46,20

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Nombre de la CCF / Validar	Pqrsf	% Participación Pqrsf	Población afiliada	% Participación afiliada	Índice de participación
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	12	0,76%	152868	1,44%	-47,31
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	31	1,96%	445294	4,19%	-53,27
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	4	0,25%	62952	0,59%	-57,35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	9	0,57%	174586	1,64%	-65,40
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	3	0,19%	76047	0,71%	-73,52
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	1	0,06%	25938	0,24%	-74,12

Tabla 4. Semaforización de CCF por participación en PQRSF del III trimestre de 2024. Fuente: Base de datos de PQRSF

Las PQRSF en esta tabla suman **1585** para julio a septiembre, es decir el **84,66%** del total de las PQRSF registradas en esos meses. Esto se debe a que las PQRSF faltantes se gestionaron como traslado externo a otra entidad por competencia, petición incompleta, petición reiterativa y se emitió una respuesta directa al ciudadano, por lo tanto, no registran CCF.

2.5 Traslados

Traslados Externos

Para el III trimestre de 2024 se realizaron 129 traslados externos de los cuales el 15,5% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud.

El 23,26% siguiente, obedece a solicitudes que se trasladaron a cuatro cajas de compensación familiar, por ser de su competencia; seguido a esto, se evidencia que el 3,88% son traslados a la Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional de Salud	20
Caja de Compensación Familiar Compensar	9
Caja de Compensación Familiar Cafam	8
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	7
Caja de compensación familiar del Choco	6
Superintendencia Financiera de Colombia	5
Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios	5
Superintendencia de Industria y Comercio	5
Ministerio del trabajo	5
Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio de Colombia	4

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Entidad a la que se traslada	Total
Caja de Compensación familiar de Boyacá - Comfaboy	4
Caja de Compensación familiar de Caldas Confa	4
Caja de Compensación familiar del oriente colombiano Comfaoriente	3
Caja de Compensación familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3
Caja de Compensación familiar de la Guajira Comfaguajira	3
Caja de Compensación familiar de Sucre Comfasucre	3
Prosperidad Social	3
Caja de compensación familiar del Caquetá Comfaca	2
Caja de compensación familiar de Antioquia Comfama	2
Constructora las Galias S.A	2
Caja de Compensación familiar Comfacesar	2
Caja de Compensación familiar de Risaralda- Comfamiliar Risaralda	2
Rama judicial	1
Mundial de seguros	1
Caja de Compensación familiar de Arauca Comfiar.	1
Claro Colombia	1
Caja de compensación familiar de Fenalco- Andi Comfenalco Cartagena	1
Clínica vascular navarra en liquidación	1
Ruth Yurani Duarte Martínez	1
Colpensiones	1
Bancolombia	1
Alcaldía de Bogotá D.C	1
Prointegra est SAS	1
EPS Cajacopi	1
Fonvivienda	1
Refinancia	1
Hospital universitario de Nariño	1
Caja de compensación familiar de Fenalco del Tolima - Comfenalco	1
Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	1
Superintendencia de la Economía Solidaria	1
Alcaldía de Pereira	1
ADRESS	1
Caja de Compensación familiar del Cauca - Comfacauca	1
Caja de vivienda popular de alcaldía mayor de Bogotá	1
Total general	129

Tabla 5. Traslados externos III trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Traslados Internos

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

2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el III trimestre de 2024, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, las PQRSF gestionadas en julio, agosto y septiembre se recibieron a través del correo electrónico institución ssf@ssf.gov.co.

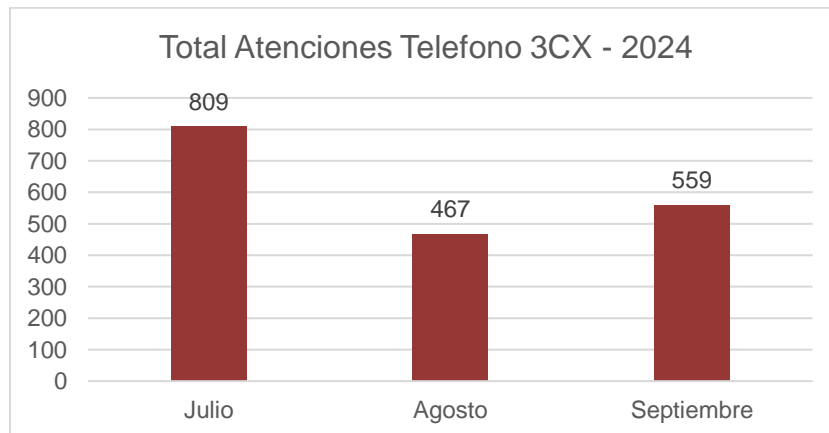
3. Canal de atención Telefónico

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico, está disponible con el fin de informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar.

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2024, evidencia un total de **1835** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **96%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80% llamadas atendidas, 20% llamadas abandonadas).

Meses Trimestre	Llamadas Atendidos	Llamadas Abandonadas
Julio	809	36
Agosto	467	40
Septiembre	559	6
Total	1835	82

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



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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:04:12**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Julio	4:32
Agosto	4:17
Septiembre	3:48
Total	4:12

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

3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas

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

Tipología	Cantidad
Información CCF	305
Radicar PQRSF	231
Consultar PQRSF	147
Información SSF	107
Competencia	43
Fondos De Ley	31
Afiliaciones	27
Subsidio Monetario	24
Certificado De Existencia Y Representación Legal	14
Canales De Atención	6
Pensionados	5
Aportes	3
Convenio/Alianzas	1
Servicios Sociales	1
Total, general	945

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

Las tipologías en esta tabla suman 945, es decir el 51% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



SuperSubsidio

4. Canal de atención Chat

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

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2024, evidencia un total de **2707** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano. Durante esta apropiación y uso del canal chat 3CX, el cual se encuentra disponible desde la página web <https://ssf.gov.co>, se llevaron a cabo sesiones que van desde las aclaraciones a servicios, resolución de dudas e inquietudes relacionadas con el sistema del subsidio familiar, hasta la asesoría y radicación de PQRSF, distribuidos de la siguiente manera:

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Julio	946	0
Agosto	880	0
Septiembre	881	0
Total	2707	0

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

En el III trimestre del año 2024, evidencia un total de **2707** chat atendidos, con un nivel de atención de **100%**, debido a que no se tuvieron chat abandonados.

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

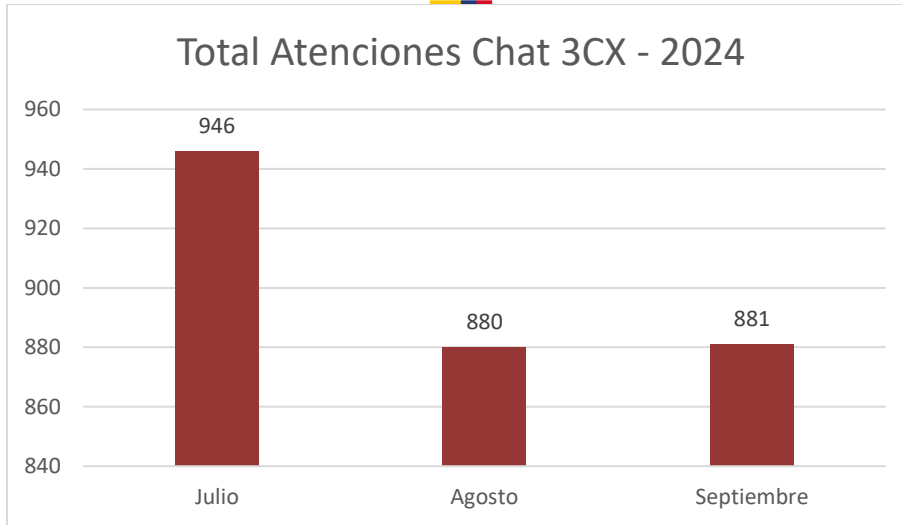
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



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

4.1 Tipología y/o subtipología de chat

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

Tipología	Cantidad
Información CCF	517
Radicar PQRSF	399
Competencia	197
Información SSF	123
Fondos de Ley	111
Afiliaciones	91
Subsidio Monetario	73
Consultar Pqrs	70
Certificado De Existencia y Representación Legal	68
Pensionados	9
Servicios Sociales	5
Canales de Atención	5
Otros	2
Subsidio en Especie	1
Aportes	1
Total, general	1672

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

5. Chat Bot – Lupita

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

Durante el III trimestre de 2024 se recibieron **437 sesiones de chat o conversaciones** con la asistente virtual Lupita, de las cuales se registró la recepción de **1308 mensajes o interacciones escritas** a través de este canal, con **423 usuarios**.

Mes	Cantidad de Sesiones	Cantidad de Mensajes	Cantidad Usuarios
Julio	149	469	140
Agosto	196	535	191
Septiembre	92	304	92

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

Para el trimestre analizado (Julio - Septiembre) las interacciones generales se mantuvieron en comparación con el periodo anterior, sin embargo, se detecta una reducción del uso del canal Chatbot, debido a la visibilidad del canal de chat con asesor y que, además, los usuarios tienen tendencias de preguntas bastante complejas, con casuísticas que, en el momento, el Chatbot Lupita no tiene el entrenamiento para responder, por tal razón, los ciudadanos prefieren validar sus inquietudes con un asesor.

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

Mes	Tiempo atención mínimo	Tiempo atención promedio	Tiempo de atención máximo
Julio	00:00:01	00:01:37	00:16:38
Agosto	00:00:01	00:02:39	00:44:00
Septiembre	00:00:01	00:02:13	00:21:31

Tabla 12. Tiempos de atención III trimestre canal Chatbot Lupita. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot

Los tiempos de atención tienen variabilidad tanto en los máximos y el promedio de las atenciones, ya que luego de validar las temáticas consultadas, se encontraron casos bastante complejos y preguntas constantes al asistente virtual para obtener respuestas que quizás no se daban a satisfacción. Esto es evidente en tiempos que oscilan entre los 16 minutos y los 44 minutos, de igual manera también se observa que son sesiones que en su mayoría el ciudadano dejó abiertas y nunca fueron cerradas o concluidas por el asistente.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

El canal generó interacciones en promedio entre 3 y 4 horas de atención mensual y sumo más de 12 horas de atención a la ciudadanía en interacción.

De igual manera se puede observar que esta reducción se hizo más evidente en el mes de septiembre donde se registraron 92 sesiones con 304 mensajes respondidos por el Chatbot Lupita. Teniendo en cuenta que este canal tiene esa reducción, se vienen analizando las preguntas frecuentes y los tipos de información que solicita la ciudadanía para reforzar el entrenamiento e implementar mejoras tecnológicas que van desde la creación e implementación de Inteligencia Artificial Generativa tipo ChatGPT.

6. Canal de atención presencial

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

Para el III trimestre 2024, se atendieron **50** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

Atenciones realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre
	17	16	17	50

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

Con respecto al trimestre anterior, se observa una mayor afluencia de usuarios a nuestra sede en 31,57%. Este incremento se debe a que los usuarios sienten mayor cercanía y empatía en la atención de sus solicitudes cuando reciben atención presencial.

7. Canal de atención Virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobre sus peticiones de manera fácil y programada, la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia, el canal virtual denominado “pide una cita” donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma teams. Con este canal facilitamos el contacto con la ciudadanía que están fuera de la ciudad y personas que no pueden acercarse a la sede física de la SuperSubsidio.

Para el III trimestre 2024, se atendieron **40** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Atenciones realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre
	10	18	12	40

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

Al comparar con el trimestre anterior, se observa un incremento en las atenciones virtuales de 90 puntos porcentuales. Esto reafirma la confianza que depositan los afiliados de las CCF en la Superintendencia del subsidio familiar para aclarar sus dudas y solicitar la intermediación de este ente de control frente a reclamaciones e insatisfacciones por los servicios ofrecidos en las Cajas de compensación donde se encuentran afiliados.

8. Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

8.1. Buzón de sugerencias

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

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

8.2 Buzones Tecnológicos

Durante el tercer trimestre de 2024 se logró realizar el enlace de los dispositivos hardware de los buzones tecnológicos con la página web oficial de la Supersubsidio, sin embargo, fue solo desde el mes de agosto que se generó el tracking desde Google Analytics con el fin de validar las preferencias de navegación e información existente en el portal web, por ello, en el mes de julio, no registra información por falta de la herramienta de medición, eso no significa que estuvieran inoperativos, ya que para ese momento ya se tenían direccionados a la página de la SSF; para estas mediciones fue necesario realizar actividades conjuntas con la oficina TIC para registrar los códigos de seguimiento, además de asegurar la distinción y uso en cada uno de los kioscos distribuidos a lo largo del territorio nacional en 10 Cajas de Compensación Familiar en las ciudades de Medellín, Cali, Bogotá, Villavicencio, Pasto, Manizales, Pereira, La Guajira, Barranquilla e Ibagué. A continuación, se registran los datos basados en la plataforma Google Analytics:

Datos Kioscos 3er Trimestre 2024	
Mes	Interacciones
Julio	0
Agosto	232
Septiembre	326
Total	558

Tabla 15. Interacciones Buzones Tecnológicos III trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

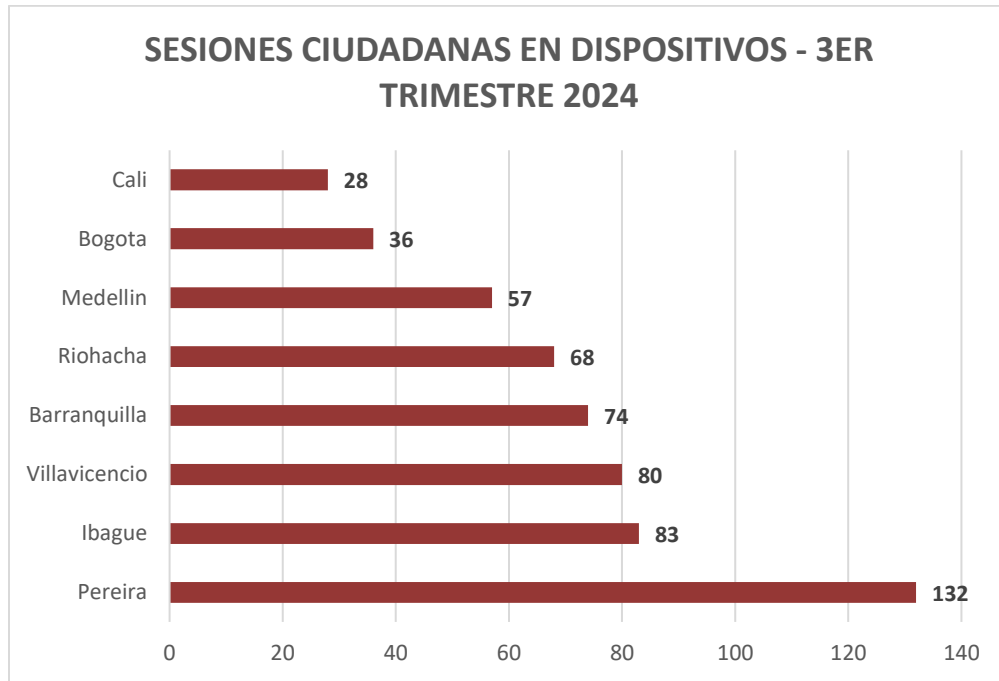
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Gráfica 3. Sesiones Ciudadanas en Dispositivos, III Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3CX

A pesar de registrar valores medios en las sesiones iniciadas, la interacción en ciudades como Riohacha y Pereira tienen alta navegación en la página principal, registrando alto interés en la información de subsidios, lenguaje incluyente y la historia de la Supersubsidio. Este tipo de contenido y reportes permite conocer las necesidades ciudadanas en las regiones.

El promedio del tiempo de uso de los buzones en las diferentes ciudades y CCF asignadas es de 55 minutos y 48 segundos, este tiempo mide la exploración y uso de la página web de la SSF <https://ssf.gov.co>

Basado en la información anterior, la ciudad que registra menor interacción por sesión y uso es Barranquilla seguido de Cali e Ibagué.

9. Atención en Ferias y/o eventos

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

Popularízate "Servicios de Recreación y Turismo ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar"

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

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

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

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

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

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

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

Socialización de la Supersubsidio - Inclusión y Accesibilidad

Desde la estrategia de posicionamiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar y relacionamiento con el afiliado, la Oficina de Protección al Usuario visitó la empresa Lavandería Textil Care la cual cuenta con el 80% de empleados con discapacidad en su planta (auditiva: 33, física: 18, baja visión: 9, intelectual: 7, psicosocial: 1), afiliados a la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio.

Durante la jornada se realizó un recorrido por las instalaciones identificando así las adaptaciones de puesto que ha implementado la gerencia para la ubicación de personal y el manejo al cumplimiento de metas. Posterior en un espacio asignado se realizó la socialización de la Supersubsidio a **56** de sus trabajadores, a través de la cartilla Construir y la entrega de material didáctico conceptualizado en el Sistema para cada una de las discapacidades como fue: 133 agendas pequeñas con esferos, 26 dominós en lengua de señas, 20 parques, 25 jarras y 19 ABC en lengua de señas. El diálogo compiló dudas, quejas y reclamos frente al acompañamiento que ha tenido la empresa con su Caja de

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

compensación. Esta actividad contó con el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana.



10. Educación informal para los grupos de interés

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

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

1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

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

Certificados				
Nombre Curso	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	122	65	42	229
El subsidio Familiar	28	27	11	66
Habilidades Comunicativas LSC	111	54	38	203
Participación Ciudadana	8	12	7	27
Sistema del Subsidio Familiar	52	52	33	137
Subsidio Familiar De Vivienda	7	9	7	23
Superintendencia Del Subsidio Familiar	9	10	8	27
Cajas de Compensación Familiar	40	24	37	101
Total III Trimestre	377	253	183	813

Tabla 17. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje III Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

10.2 Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual y conozcan los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.

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

Para el III trimestre de 2024 se visitaron en total **3078** trabajadores en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Córdoba, Antioquia, Guaviare y en Bogotá D.C, así:

- El 3 de septiembre se visitó la empresa DIDECOR SAS en la ciudad de Bogotá, informando a **15** trabajadores afiliados a la Caja de Compensación Familiar Compensar.
- Del 18 al 20 de septiembre se visitaron los municipios de Soledad, Malambo y Barranquilla en Atlántico, asistiendo a 12 empresas y al centro de atención de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico, logrando informar a **741** trabajadores.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Igualmente, en estas fechas, en el departamento de Bolívar, municipios de Turbaco y Cartagena, se visitaron 13 empresas y el Centro Integral de Servicios de Comfenalco Cartagena, abarcando **683** trabajadores; y, en el departamento de Córdoba, municipios de Planeta Rica, Cerete, Ciénaga de Oro y Montería se informaron **378** trabajadores que hacían parte de 10 empresas.
- Del 23 al 27 de septiembre se visitaron 20 empresas en la región del Guaviare, municipios de Calamar, El retorno y San José del Guaviare, en donde se informó a **355** trabajadores.
- Finalmente, del 24 al 26 de septiembre, **906** trabajadores recibieron a la Supersubsidio en los municipios de Turbo, Apartado y Carepa, Antioquia, en donde se visitaron, en su mayoría trabajadores del sector rural.



SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



11. Redes Sociales

Para el III trimestre de 2024 se gestionaron **148** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, o que corresponde al 100% de la cantidad de mensajes recibidos; los cuales se encuentran definidos por mes de la siguiente manera: julio (**51**), agosto (**44**) y septiembre (**53**), evidenciando un incremento en el último mes, debido a la publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Así mismo, se constató que de las 148 PQRSF, 18 fueron recibidas por medio de comentario público, 26 por etiqueta de la Supersubsidio y 104 a través de mensaje directo en las redes sociales.

Redes Sociales	Julio	Agosto	Septiembre
Facebook	27	20	28
Instagram	13	10	13
Twitter	11	14	12

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

YouTube	0	0	0
Total	51	44	53

Tabla 18. Atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

De las 148 solicitudes recibidas, en 75 casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y 73 ciudadanos si lo hicieron.

Las cajas con mayores requerimientos en el III trimestre 2024 fueron la Caja de Compensación Familiar Del Valle Del Cauca Comfamiliar Andi Comfandi con 33 casos, la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio con 7 y la Caja de Compensación Familiar Compensar con 6 casos.

11.1 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	Cantidad
Otros	41
Fovis	33
Subsidio monetario	18
Servicios Sociales	17
Afiliaciones	8
Fondos de Ley	8
Agradecimiento	6
Canales de Atención	5
Competencia	4
Aportes	4
Subsidio en especie	3
Pensionados	1
Total, general	148

Tabla 19. Tipificación atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2024. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. archivo de Oficina de Protección al Usuario)

12. Consolidado Canales 2024

Se presenta el avance del III trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2024, en el cual se realizaron **11679** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2024 de 36732 atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Canales de Atención 2024													
Canales de Atención/ Mes	Ene	Feb	Mar	I trimestre	Abr	May	Jun	II trimestre	Jul	Ago	Sept	III trimestre	Acumulado 2024
Aplicativo PQRSF	804	854	719	2377	721	607	428	1756	606	635	631	1872	6005
Atn. presencial	22	17	16	55	16	13	9	38	17	16	17	50	143
Atn. Virtual	0	9	8	17	5	6	10	21	10	18	12	40	78
Atn. telefónica	1181	962	722	2865	1020	867	620	2507	809	467	559	1835	7207
Chat	353	320	250	923	842	890	609	2341	946	880	881	2707	5971
Buzones	1142	896	1692	3730	1394	0	0	1394	0	232	326	558	5682
Ferías y eventos	0	621	21	642	1229	233	369	1831	141	0	0	141	2614
Curso virtual	96	81	39	216	115	221	141	477	377	253	183	813	1506
Chat Lupita	832	457	464	1753	158	74	187	419	149	196	92	437	2609
Educación informal	0	404	816	1220	0	156	0	156	0	0	3078	3078	4454
Redes sociales	45	84	59	188	22	52	53	127	51	44	53	148	463
Total	4475	4705	4806	13986	5522	3119	2426	11067	3106	2741	5832	11679	36732

Tabla 20. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio. Elaboración propia

Verificadas y revisadas las fuentes de información de gestión de PQRSF, es decir, las bases de datos que maneja cada gestor y que son consolidadas periódicamente, al realizar los cruces de información y verificación de duplicados se realizan las siguientes modificaciones para los meses de mayo y junio:

Mes de mayo: Se reportaron 626 PQRSF, se actualiza a 607 PQRSF, ya que se encontraron algunos radicados duplicados que se asociaron a expedientes en trámite.

Mes de junio: Se reportaron 433 PQRSF, se actualiza a 428 PQRSF, debido a que se encontraron algunos radicados duplicados que se asociaron a expedientes en trámite.

En cuanto al canal de atención ferias y eventos, a causa de una falla en la sumatoria total de eventos, se actualiza la cantidad reportada para el mes de abril, pasando de 1099 a 1229.

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

13. Conclusiones

Analizada la información se identifica que la cantidad total de ciudadanos que accedieron a los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar aumento

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

en un 20,7% con relación al II trimestre de 2024, siendo el chat y educación informal, los canales que reportan mayor aumento en interacciones.

Para el trimestre reportado, se evidencia una baja en las interacciones generales en el canal Chatbot Lupita, ya que ha sido un poco desplazado por el Chat3CX, debido a la disposición y acceso desde el portal web de la SSF. De igual manera, se hace hincapié que la ciudadanía en este canal, realiza consultas muy puntuales que sobrepasan el entrenamiento actual del Chatbot Lupita, por esa razón, la tendencia indica que los ciudadanos están prefiriendo las atenciones en el Chat con asesores, debido a que en algunos casos, Lupita solo resuelve temas generales y no puntuales.

Las fallas en los sistemas de información y el proceso manual que se ha llevado a cabo para la gestión de PQRSF, mostraron para el final del II trimestre y parte del III trimestre la falta de oportunidad al brindar respuesta al ciudadano, sin embargo, se continuará fortaleciendo los seguimientos a las bases de datos de gestión con el fin de brindar un servicio de atención óptimo y oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO
Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

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

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

Fecha elaboración: octubre de 2024

*Soportes (Reportes de bases de datos PQRSF, 3CX, SIGER y archivo de Oficina de Protección al Usuario)

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2