



Supersubsidio



Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

IV 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	5
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.....	18
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	27
10.1	Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	27
10.2	Visitas a empresas “Educación informal”	28
11.	Redes Sociales.....	31
11.1	Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	31
12.	Consolidado Canales 2024.....	32
13.	Conclusiones	33

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 del Subsidio Familiar, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el IV trimestre de 2024, aclarando que se realiza corte el día 27 de diciembre, los días faltantes de ese mes se reportarán en el informe del I trimestre de 2025.

Es importante resaltar algunos sucesos presentados en la vigencia 2024, que continúan afectando el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF del IV 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 **IV 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, *con corte al día 27 de diciembre, se generaron 1864 expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: octubre (**708** expedientes), noviembre (**661** expedientes) y diciembre de 2024 (**495** expedientes).

Mes	Total
Octubre	708
Noviembre	661
Diciembre	495*
Total general	1864

Tabla 1. Expedientes tramitados IV trimestre 2024, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS

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 III trimestre de 2024; en ese periodo se gestionaron 1873 expedientes; al corte del III trimestre se encontraban 1489 expedientes finalizados, quedando así, 384 radicados en gestión, de estos se reporta la siguiente información:

- De los 384 radicados, 30 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos.
- De los 30 expedientes mencionados en el ítem anterior, 28 cuentan con ampliación de términos enviada al ciudadano antes del día 15 de gestión.
- Los 2 radicados restantes, debido al proceso llevado a cabo para la gestión de PQRSF tras la contingencia informática y la falta de seguimiento por parte del gestor, no fueron respondidos oportunamente, es decir, materializaron riesgo de oportunidad en la respuesta de PQRSF.

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

Con relación al IV trimestre, con corte al 27 de diciembre, se gestionaron 1864 expedientes, de los cuales 1625 al corte del IV 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 1625 expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 1580 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley.
- 45 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley.
- De estos 45 radicados, 41 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 4 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 IV 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
Felicitación	2
Petición	1019
Queja	760
Reclamo	79
Sugerencia	4
Total general	1864

Tabla 2. Tipos de solicitud IV 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 54,67%, quejas y reclamos con 40,77% y 4,24% respectivamente.

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el IV 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	372
	Cumplimiento de requisitos	14
	Acreditación de discapacidad	9

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
	Retroactividad	9
	Subsidio extraordinario	6
	Custodia	6
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	5
	Pignoración retención y deducción	4
	Medios de pago	4
	Prescripción	1
	Caducidad	1
	Total Subsidio monetario	431
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	340
	De otra área de la SSF	1
	Total Competencia	341
Servicios sociales	Crédito Social	108
	Educación Colegios	21
	Recreación Deportes	16
	Recreación Centros recreacional	14
	Tarifas	13
	Recreación Instalaciones	12
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	12
	Mercadeo/droguería	8
	Salud	7
	Educación Capacitación	7
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	6
	Recreación Gimnasio	5
	Recreación Eventos	5
	Capacitación	4
	Adulto Mayor	3
	Educación Universidades	3
	Educación Jardines	2
	Cultura	1
	Recreación Agencia de viajes/pasajes	1
	Total Servicios sociales	248
Afiliación	Afiliación de trabajador	97
	Afiliación Beneficiarios	57
	Desafiliación trabajador	27
	Afiliación de empresas	17
	Desafiliación de empresa	15

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
	Certificaciones	11
	Actualización de datos del trabajador	9
	Desafiliación Beneficiarios	7
	Afiliación facultativos	3
	Actualización de datos del empleador	1
	Total Afiliación	244
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	72
	Reconocimiento	60
	Recobro	24
	Desembolso	12
	Reactivación	10
	Transición normativa y lineamientos	2
	Prestación de servicio (1año) cesante	1
	Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	181
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	82
	Vivienda nueva Asignación	31
	Vivienda nueva Desembolso	20
	Mejoramiento Postulación	12
	Construcción en Sitio Propio Postulación	5
	Presencial /Centro atención	4
	Página web	4
	Arrendamiento Postulación	4
	No atienden canales de atención	4
	Vivienda nueva Renuncia	3
	Vivienda nueva Reintegro	2
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	2
	Arrendamiento Renuncia	1
	Construcción en Sitio Propio Desembolso	1
	Arrendamiento Asignación	1
	Arrendamiento Desembolso	1
	Construcción en Sitio Propio Asignación	1
Oferentes	1	
Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis	179	
Aportes	Mora/ inconsistencia	50
	Traslados de aportes	28
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	27
	Paz y salvo para fines fiscales	21

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
	Pila/operadores	2
	Total Aportes	128
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	69
	Total Otros	69
Pensionados	Fidelización/25 años	13
	Aportes pensionados	4
	Servicios	1
	Total Pensionados	18
Normatividad Vigente	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	10
	Total Normatividad Vigente	10
Debido proceso	Debido proceso	6
	Total Debido proceso	6
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	2
	Becas de estudio	2
	Total Subsidio en especie	4
Independientes	Aportes independientes	1
	Mora/ inconsistencia	1
	Desafiliación de independiente	1
	Total Independientes	3
Convenios Alianzas	Convenios/Alianzas	2
	Total Convenios Alianzas	2
Total general		1864

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

De los expedientes tramitados en el IV trimestre de 2024, se tramitaron 1864 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 **431** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de 23,12%, discriminadas mayormente en la Subtipología de Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos y acreditación por discapacidad.

En segundo lugar, se encuentra la tipología **Competencia** con **341** PQRSF, alcanzando una participación de 18,29%, esta tipología se enmarca dentro de la gestión para aquellas PQRSF que no son tramitadas directamente por la SSF, si no que se trasladan a otras entidades que tienen alcance para emitir comentarios de acuerdo a lo manifestado por los ciudadanos.

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

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** que corresponde a **248** PQRSF, el cual corresponde al 13,30%, siendo la subtipología Crédito social la más representativa, seguida de Educación colegios y Recreación Deportes.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **244** PQRSF, alcanzando una participación de 13,09% principalmente con el subtema de Afiliación trabajador.

2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

Teniendo en cuenta el incidente tecnológico presentado desde abril y la base que se viene trabajando como contingencia, para este ítem se presenta únicamente la consolidación de las bases de datos de cada uno de los gestores de PQRSF correspondiente al período comprendido entre el 01 de octubre al 27 de diciembre 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:

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

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



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

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 COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	17	1,04%	24774	0,23%	345,81
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	16	0,98%	44039	0,41%	136,04
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	394	24,05%	1531836	14,39%	67,10
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	13	0,79%	52695	0,50%	60,28
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	14	0,85%	57908	0,54%	57,07
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	156	9,52%	676524	6,36%	49,81
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	4	0,24%	18065	0,17%	43,85
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	6	0,37%	28495	0,27%	36,80
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR	1	0,06%	4789	0,05%	35,66
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	3	0,18%	15419	0,14%	26,40
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	286	17,46%	1513306	14,22%	22,78
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	11	0,67%	60379	0,57%	18,36
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	35	2,14%	198488	1,87%	14,56
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM	149	9,10%	846728	7,96%	14,32
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	36	2,20%	215556	2,03%	8,50

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 COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	45	2,75%	270806	2,54%	7,96
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	20	1,22%	125406	1,18%	3,61
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS CAFAMAZ	1	0,06%	6579	0,06%	-1,25
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	19	1,16%	128170	1,20%	-3,69
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	17	1,04%	117170	1,10%	-5,74
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	9	0,55%	63946	0,60%	-8,56
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	9	0,55%	68080	0,64%	-14,11
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	32	1,95%	245880	2,31%	-15,45
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL META COFREM	26	1,59%	229683	2,16%	-26,46
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	20	1,22%	181183	1,70%	-28,28
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	17	1,04%	154279	1,45%	-28,41
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	8	0,49%	73739	0,69%	-29,52
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	11	0,67%	107780	1,01%	-33,69
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	46	2,81%	452806	4,26%	-34,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	13	0,79%	128860	1,21%	-34,46
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLÁNTICO	27	1,65%	274016	2,57%	-35,98
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	17	1,04%	177671	1,67%	-37,84
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	7	0,43%	76337	0,72%	-40,43
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS CONFA	16	0,98%	188564	1,77%	-44,87
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	2	0,12%	24564	0,23%	-47,10
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	11	0,67%	136766	1,29%	-47,75
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	13	0,79%	165223	1,55%	-48,88
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	21	1,28%	320675	3,01%	-57,45

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 COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	82	5,01%	1437786	13,51%	-62,95
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	6	0,37%	138322	1,30%	-71,82
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	1	0,06%	24377	0,23%	-73,35
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	1	0,06%	34058	0,32%	-80,92

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

Las PQRSF en esta tabla suman **1638** para octubre a diciembre, es decir el **87,87%** 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 IV trimestre de 2024 se realizaron 196 traslados externos de los cuales el 17,86% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud. El 11,73% siguiente, obedece a solicitudes que debe responder directamente la Caja de Compensación del Subsidio Familiar Colsubsidio. Seguido a esto, se evidencia que el 6,12% son traslados a la Caja de Compensación Familiar Compensar.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional de Salud	35
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	23
Caja de Compensación Familiar Compensar	12
Caja de Compensación Familiar Del Choco- Comfachoco	11
Ministerio del Trabajo	9
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio De Colombia	8
Superintendencia Financiera de Colombia	7
Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda	7
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi Comfandi	6
Superintendencia de Industria y Comercio	5
Caja de Compensación Familiar Cafam	5
Caja de Compensación Familiar de La Guajira - Comfaguajira	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 del Huila - Comfamiliar Huila	4
Caja de Compensación Familiar de Sucre - Comfasucre	3
Prosperidad Social	3
Caja de Compensación Familiar - Comfenalco Antioquia	3
Caja de Compensación Familiar de Antioquia - Comfama	3
Caja de Compensación Familiar de Córdoba - Comfacor	3
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	3
Ministerio de Educación Nacional	2
Constructora Bolívar	2
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - Comfaoriente	2
Ministerio de Salud	2
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	1
GF Cobranzas Jurídicas SAS	1
Seguros Generales Suramericana S. A	1
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)	1
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - Cafaba	1
Superintendencia de la Economía Solidaria	1
Prosperidad Social	1
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	1
Caja de Compensación Familiar Comfamiliar del Atlántico	1
Banco Falabella	1
Logística Only Muebles - Carolina Restrepo Balcazar	1
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla - Combarranquilla	1
Caja de Compensación Familiar del Meta - Cofrem	1
Constructora Las Galias S.A	1
Banco Bancolombia	1
Crediservir Ocaña	1
Secretaria de Integración Social de la Gobernación de Boyacá	1
Ejército Nacional de Colombia	1
Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico	1
Fiscalía General de la Nación	1
Fondo Nacional de Vivienda -Fonvivienda-	1
Superintendencia de Sociedades	1
Amarilo Constructora	1
Caja de Compensación Familiar - Comfenalco Quindío	1
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	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

Entidad a la que se traslada	Total
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - Comfenalco Valle Delagente	1
Caja de Compensación Familiar del Nariño	1
Cámara de Comercio De Facatativá - Cundinamarca	1
Cielo María Gallego Hurtado	1
Colombia Inmobiliaria	1
Total general	196

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

Traslados Internos

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

2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el IV trimestre de 2024, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, las PQRSF gestionadas en octubre, noviembre y diciembre se recibieron a través de correo electrónico institucional 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 IV trimestre del año 2024, evidencia un total de **2245** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **97.35%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Meses Trimestre	Llamadas Atendidos	Llamadas Abandonadas
Octubre	832	16
Noviembre	741	33
Diciembre	672	12
Total	2245	61

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

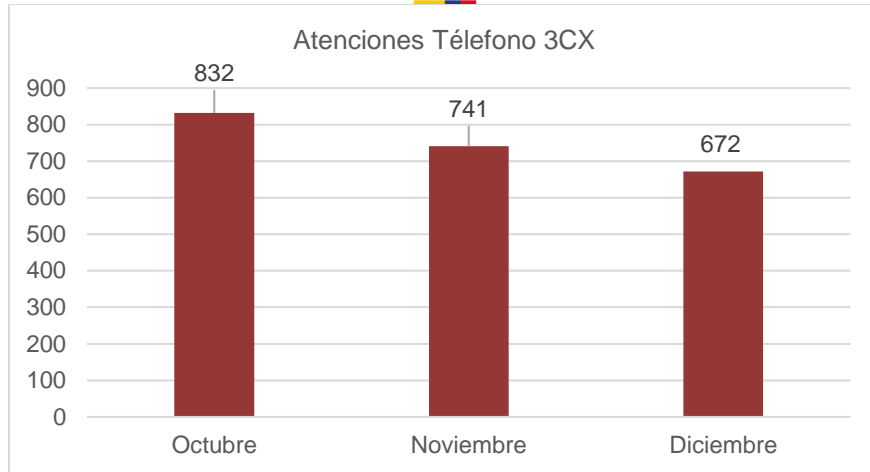
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



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

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:04:35**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Octubre	4:43
Noviembre	4:21
Diciembre	4:40
Total	4:35

Tabla 7. Reporte TMO de llamadas telefónicas IV 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 IV trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Información CCF	412
Radical PQRSF	260
Consultar PQRSF	140
Información SSF	136
Información CCF	97
Competencia	88
Subsidio Monetario	52
Afiliaciones	39

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

Fondos de Ley	27
Canales de Atención	10
Certificado de Existencia y Representación Legal	8
Aportes	6
Otros	6
Servicios Sociales	1
Habeas Data	1
Pensionados	1
Total general	1284

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

Las tipologías en esta tabla suman 1284, es decir el 57% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

4. Canal de atención Chat

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

El reporte consolidado en el IV trimestre del año 2024, evidencia un total de **1383** 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
Octubre	605	25
Noviembre	386	15
Diciembre	392	9
Total	1383	49

Tabla 9. Sesiones de Chat IV 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

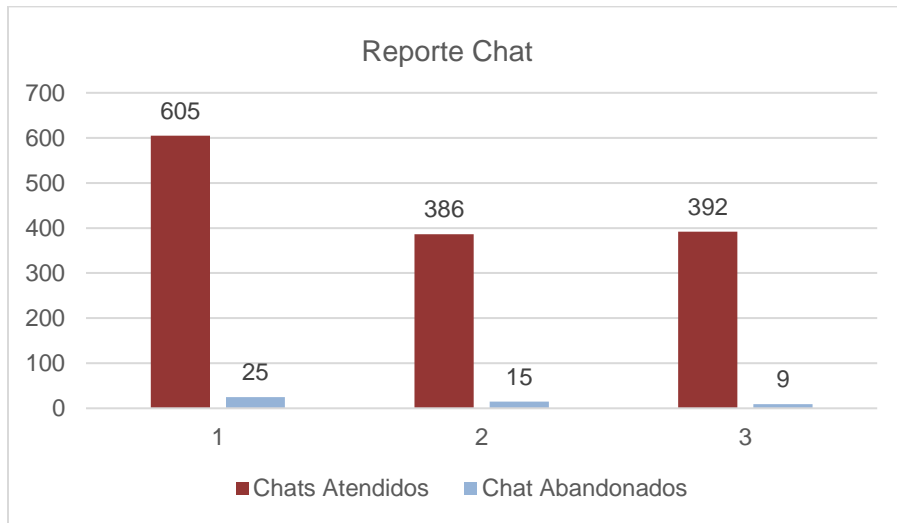
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

En el IV trimestre del año 2024, evidencia un total de **1383** chat atendidos, con un nivel de atención de **96,4%**, debido a que se tuvo 49 chat abandonados.

Para el canal chat 3CX, se nota un evidente descenso en la cantidad de casos atendidos y requeridos por la ciudadanía para el IV Trimestre de 2024. Este canal está generando menor 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 hay que trabajar en mejorar la respuesta de nuestros agentes con información oportuna.



Gráfica 2. Comportamiento canal chat, IV 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 IV trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Radical PQRSF	232
Información CCF	191
Competencia	136
Información SSF	79
Afiliaciones	54
Información CCF	51
Subsidio Monetario	47
Consultar PQRSF	38

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

Fondos De Ley	37
Certificado De Existencia Y Representación Legal	26
Otros	7
Servicios Sociales	5
Pensionados	3
Subsidio En Especie	2
Aportes	1
Canales De Atención	1
Total general	910

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

5. Chat Bot – Lupita

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

Durante los meses de octubre y noviembre de 2024 se recibieron **269 sesiones de chat o conversaciones** con la asistente virtual Lupita, la información del mes de diciembre, se reportará en el primer trimestre de 2025.

Mes	Cantidad de Sesiones
Octubre	102
Noviembre	167
Diciembre	N/R

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

Para los meses analizados (Octubre - Noviembre) 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.

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

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

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.

Así mismo, a partir del mes de noviembre, se inició la atención de manera presencial en dos cajas de compensación familiar de la ciudad de Bogotá, Compensar y Colsubsidio, esto con el fin de aumentar la presencia de la Supersubsidio en la capital, conocer la percepción de los afiliados y usuarios y también registrar las insatisfacciones que ellos reportaban de acuerdo a su experiencia en estas cajas de compensación familiar.

Para el IV trimestre de 2024, se atendieron **2158** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

Atenciones realizadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
	20	1478	660	2158

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

Teniendo en cuenta la presencia de la Entidad en las cajas de compensación mencionadas en este último trimestre, no es posible realizar contraste de información con respecto al periodo anterior.

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 IV trimestre 2024, con corte al 27 de diciembre, se atendieron **19** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

Atenciones realizadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
	6	8	5	19

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

Al comparar con el trimestre anterior, se observa que las atenciones a través de este canal se mantienen estables, con una diferencia de una atención, resaltando que el corte para este trimestre fue el día 27 de diciembre. 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.

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

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 IV trimestre de 2024 este buzón no presentó ninguna solicitud.

8.2 Buzones Tecnológicos

Durante el cuarto trimestre de 2024 se cuenta con el enlace de los dispositivos hardware de los buzones tecnológicos con la página web oficial de la Supersubsidio, el tracking desde Google Analytics nos muestra **915** interacciones, estas con el fin de validar las preferencias de navegación e información existente en el portal web 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 4to Trimestre 2024	
Mes	Interacciones
Octubre	338
Noviembre	365
Diciembre	212
Total	915

Tabla 15. Interacciones Buzones Tecnológicos IV 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

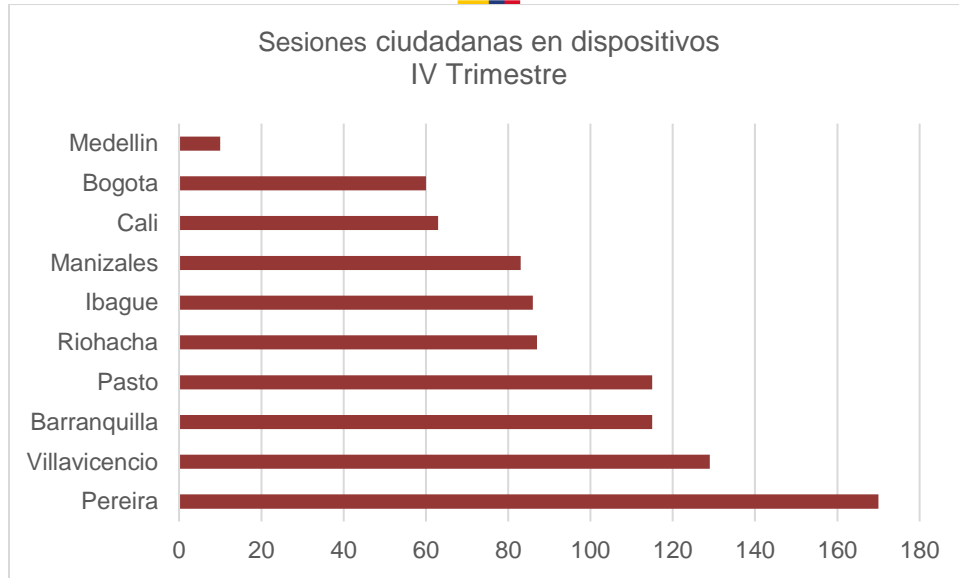
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



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

A pesar de registrar valores medios en las sesiones iniciadas, la interacción en ciudades como Villavicencio 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 29 minutos y 33 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 Medellín seguido de Bogotá y Cali.

9. Atención en Ferias y/o eventos

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

Encuentro presencial con trabajadores con discapacidad auditiva de la empresa FALABELLA

La Oficina de Protección al Usuario en coordinación con la Caja de Compensación Familiar Compensar, programó para el día 15 de octubre de 2024 el Encuentro de trabajadores con discapacidad de la empresa FALABELLA, con el fin de empoderarlos sobre los derechos que tienen frente a las cajas de compensación familiar y socializar el material 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

accesibilidad que la Oficina de Protección al Usuario ha adquirido para facilitar la atención a ese grupo de personas.

En total se brindó información a **25** trabajadores de la empresa Falabella, afiliados a la Caja de Compensación Familiar Compensar con discapacidad auditiva.



Facebook Live: Trámite de custodia para afiliación de personas a cargo

El miércoles 23 de octubre de 2024, se llevó a cabo el Facebook Live relacionado con el trámite de custodia para afiliación de personas a cargo a Caja de Compensación Familiar y sobre Hijos pensionados, el cual, tuvo como invitada a Dra. Lida Bula Narváez, abogada de la Oficina Asesora Jurídica de la Supersubsidio.

El espacio fue idóneo para responder múltiples inquietudes de los participantes sobre este tema. Como complemento a este tema, también se informó y aclararon dudas sobre los hijos pensionados.

El máximo de personas conectadas fue de **130** participantes, con un total de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario) de 312.

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



Link de transmisión: <https://www.facebook.com/share/v/1EaRbhGdyp/>

Programas Popularízate

En el IV trimestre de 2024 se realizaron la tercera y cuarta 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.

- El 29 de octubre de 2024 el tema presentado se relacionó con los **servicios para adulto mayor ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar**, se resaltaron programas de algunas cajas de compensación y como estas han contribuido al desarrollo en temas de salud, entretenimiento y calidad de vida de las personas mayores.

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

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

	Facebook	YouTube	TOTAL
Número total de vistas	63	463	526
Número máximo de espectadores	10	89	99
Reacciones	20	35	55
Comentarios	0	4	4
Veces compartido	0	N/A	0
Personas alcanzadas	157	1006	1163

Tabla 16. Estadística Popularízate 1 - IV trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia

Enlace Facebook: <https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/475163151554812>

Enlace Youtube: <https://youtu.be/Pfx0a4dnwE>

- El 10 de diciembre de 2024 el tema presentado se relacionó con los **servicios para personas con discapacidad ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar**, se resaltaron programas de algunas cajas de compensación y cómo estas han contribuido al desarrollo en temas de salud, educación entretenimiento y calidad de vida de las personas con discapacidad.

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

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

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

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

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

Taller práctico sobre los derechos de las personas con discapacidad

El 18 de noviembre se realizó visita a la Caja de Compensación Familiar Comfama, en la ciudad de Medellín, para establecer orientaciones a los colaboradores de la Caja, en materia de derechos de la población con discapacidad, para fortalecer los servicios que ofrecen priorizando el enfoque diferencial y de discapacidad.

Se vivenció el taller sobre derechos de las personas con discapacidad, con énfasis en personas ciegas o con baja visión y se contó con la participación de **15** asistentes.

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



Feria de servicios - Festival Nariño Vive Underground

La Superintendencia aceptó la invitación realizada a través del Subcomité Departamental de Gestión y Desempeño del Sector Trabajo de la Dirección Territorial de Nariño, en sesión realizada el 13 de noviembre de 2024, para participar en la Feria de Servicios a realizarse en la ciudad de Pasto los días 29 y 30 de noviembre.

En esta feria se brindó información a la ciudadanía en general, logrando orientar a un total de **430** personas, entre trabajadores dependientes, independientes, pensionados y no afiliados al sistema de subsidio 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



XVI Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

Los días 27, 28 y 29 de noviembre se realizó el XVI Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, dirigido a los jefes de atención al ciudadano, jefes de aportes y subsidio y en general, a los funcionarios de las dependencias que brindan atención al ciudadano, tanto en subsidio como en servicios creando un espacio de participación y co-creación con las Cajas de Compensación Familiar para fortalecer el sistema de información y la atención al ciudadano.

En este evento se contó con la participación de **132** asistentes y no se contó con la presencia de las Cajas de Compensación Familiar Cafamaz, Cafaba y Cafasur.



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



10. Educación informal para los grupos de interés

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

En el IV trimestre de 2024, (corte a 31 de diciembre), los módulos habilitados en el curso son los siguientes:

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

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

Certificados				
Nombre Curso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	11	1	14	26
El subsidio Familiar	10	1	15	26
Habilidades Comunicativas LSC	10	1	10	21
Participación Ciudadana	7	1	10	18
Sistema del Subsidio Familiar	14	2	14	30
Subsidio Familiar De Vivienda	9	1	12	22

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

Superintendencia Del Subsidio Familiar	10	2	13	25
Cajas de Compensación Familiar	13	1	15	29
Total IV Trimestre	84	10	103	197

Tabla 18. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje IV 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 IV trimestre de 2024 se visitaron en total **3291** trabajadores en los departamentos de Sucre, Casanare, Valle del Cauca, Santander, San Andrés y Providencia, Cesar, Amazonas, y Antioquia, así:

- Del 9 al 11 de octubre se visitaron los municipios de Yopal y Maní, Casanare, asistiendo a 9 empresas en su mayoría pertenecientes al sector rural; igualmente, en los municipios de Sincelejo y Coveñas del departamento de Sucre, visitando 16 empresas principalmente del sector turístico, en estas actividades se informó a **630** y **428** trabajadores, respectivamente por departamento.
- Del 16 al 18 de octubre se visitaron los municipios de Buga, Palmira, Candelaria, Pradera y Cali, en el Valle del Cauca, asistiendo a 11 empresas; también, en estas fechas, el departamento de Santander, municipios de Floridablanca y Bucaramanga recibieron a la Supersubsidio en 12 empresas, estas visitas lograron abarcar a **407** y **591** trabajadores respectivamente.
- Del 23 al 25 de octubre se visitaron 7 empresas en la región de San Andrés y Providencia, donde se informó a **292** trabajadores.
- En el mes de noviembre, del 6 al 8 de ese mes, 10 empresas del sector rural, en su mayoría, recibieron la actividad de educación informal en el departamento del Cesar, municipios de Codazzi, Bosconia, Astrea y Valledupar abarcando a **644** trabajadores. Igualmente, en estas fechas, en Leticia - Amazonas, se visitaron 12 empresas, abarcando **250** 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

- Finalmente, el 19 de noviembre, **49** trabajadores de la empresa Ilunion seccional Medellín, en donde, en su mayoría son personas con discapacidad auditiva, recibieron a la Supersubsidio con toda la información en lengua de señas colombiana.



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



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 IV trimestre 2024 se gestionaron **114** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, lo que corresponde al 100% de la cantidad de mensajes recibidos; las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: octubre **37**, noviembre **39** y diciembre **38**, evidenciando una media en los últimos 3 meses, debido a la publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Así mismo, se constató que de las **(114)** PQRSF, 18 fueron recibidas por medio de comentario público, 21 por etiqueta de la Supersubsidio y 75 a través de mensaje directo en las redes sociales.

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

Tabla 19. Atenciones a través de redes sociales IV Trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

De las 114 solicitudes recibidas, en **72** casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y **42** ciudadanos si lo hicieron.

Las cajas con mayores requerimientos en el IV trimestre 2024 fueron la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio y Caja de Compensación Familiar Compensar con **8** 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	48
Subsidio monetario	15
Servicios Sociales	14
Fondos de Ley	9
FOVIS	9
Afiliaciones	7
Competencia	4
Agradecimiento	3
Pensionados	3

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Canales de Atención	2
Total general	114

Tabla 20. Tipificación atenciones a través de redes sociales IV 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 IV trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2024, en el cual se realizaron **13320** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2024 de 50102 atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención 2024																	
Canales de Atención/ Mes	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Jul	Ago	Sept	III Trim	Oct	Nov	Dic*	IV Trim	TOTAL
Aplicativo PQRSF	804	854	719	2377	721	607	428	1756	607	635	631	1873	708	661	495	1864	7870
Atn. presencial	22	17	16	55	16	13	9	38	17	16	17	50	20	1478	660	2158	2301
Atn. Virtual	0	9	8	17	5	6	6	17	5	10	5	20	6	8	5	19	73
Atn. telefónica	1181	962	722	2865	1020	867	620	2507	855	494	559	1908	832	741	672	2245	9525
Chat	353	320	250	923	842	890	609	2341	946	880	881	2707	605	386	392	1383	7354
Buzones	1142	896	1692	3730	1394	0	0	1394	0	232	326	558	338	365	212	915	6597
Ferías y eventos	0	621	21	642	1229	233	369	1831	141	0	0	141	244	577	44	865	3479
Curso virtual	96	81	39	216	115	221	141	477	377	253	183	813	84	10	103	197	1703
Chat Lupita	832	457	464	1753	158	74	187	419	149	196	92	437	102	167	N/R	269	2878
Educación informal	0	404	816	1220	0	156	0	156	0	0	3078	3078	2348	943	0	3291	7745
Redes sociales	45	84	59	188	22	52	53	127	51	44	53	148	37	39	38	114	577
Total	4475	4705	4806	13986	5522	3119	2422	11063	3148	2760	5825	11733	5324	5375	2621	13320	50102

Tabla 21. 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 los diferentes canales de atención y con el fin de garantizar la transparencia en la información plasmada en el presente informe, se realizan las siguientes modificaciones en cuanto los datos reportados en informes trimestrales anteriores:

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

Canal PQRSF escritas:

Mes de julio: Se reportaron 606 atenciones, se actualiza a 607, ya que por error administrativo no se había registrado información de un dato en la base de gestión.

Canal de atención virtual:

Mes de junio: Se reportaron 10 atenciones, se actualiza a 6, ya que por error administrativo se reportaron datos que no correspondían a una atención efectiva.

Mes de julio: Se reportaron 10 atenciones, se actualiza a 5, ya que por error administrativo se reportaron datos que no correspondían a una atención efectiva.

Mes de agosto: Se reportaron 18 atenciones, se actualiza a 10, ya que por error administrativo se reportaron datos que no correspondían a una atención efectiva.

Mes de septiembre: Se reportaron 12 atenciones, se actualiza a 5, ya que por error administrativo se reportaron datos que no correspondían a una atención efectiva.

Canal telefónico:

Debido a la actualización de la plataforma 3CX, se verifica nuevamente la información reportada en este canal, y se registran las siguientes modificaciones:

Mes de julio: Se reportaron 809 atenciones, se actualiza a 855.

Mes de agosto: Se reportaron 467 atenciones, se actualiza a 494.

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 en un 11,9% con relación al III trimestre de 2024, siendo el chat y educación informal, los canales que reportan mayor aumento en interacciones.

La atención presencial que se realizó en las sedes de las cajas de compensación en la ciudad de Bogotá, demuestra el interés y falta de conocimiento que tiene la ciudadanía de la Supersubsidio, igualmente, la necesidad de continuar con esta actividad para la vigencia 2025.

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 III trimestre y parte del IV trimestre la falta de oportunidad al brindar respuesta al ciudadano, sin embargo, se continuará

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

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,

CLAUDIA LORENA CORTÉS
Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García - Técnico Administrativo

Fecha elaboración: enero de 2025

*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