



**Supersubsidio**



# Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

## I TRIMESTRE 2025

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)





# Supersubsidio

## Contenido

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Introducción.....   | 3  |
| 2.   | Atención PQRSF escritas .....   | 4  |
| 2.1  | Verificación atributo de oportunidad  | 5  |
| 2.2  | Tipos de solicitud  | 5  |
| 2.3  | Tipología y/o subtipología de PQRSF   | 6  |
| 2.4  | Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF | 11 |
| 2.5  | Traslados   | 15 |
| 2.6  | Medio de Ingreso de las PQRSF   | 19 |
| 3.   | Canal de atención Telefónico.....   | 19 |
| 3.1  | Tipología y/o subtipología de llamadas  | 21 |
| 4.   | Canal de atención Chat .....  | 22 |
| 4.1  | Tipología y/o subtipología de chat  | 23 |
| 5.   | Chat Bot – Lupita.....  | 24 |
| 6.   | Canal de atención presencial.....   | 26 |
| 7.   | Canal de atención Virtual.....  | 26 |
| 8.   | Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....  | 27 |
| 8.1. | Buzón de sugerencias  | 27 |
| 8.2  | Buzones Tecnológicos  | 27 |
| 9.   | Atención en Ferias y/o eventos.....   | 28 |
| 10.  | Educación informal para los grupos de interés .....                                       | 28 |
| 10.1 | Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana       | 28 |
| 10.2 | Visitas a empresas “Educación informal”   | 28 |
| 11.  | Redes Sociales.....   | 29 |
| 11.1 | Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales            | 30 |
| 12.  | Consolidado Canales 2025.....   | 31 |
| 13.  | Conclusiones.....   | 31 |

## 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](mailto: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 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la Oficina de Protección al Usuario 2025, se presenta a la Superintendente del Subsidio Familiar, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el I trimestre de 2025, y se realiza alcance, completando la información de la atención de los canales PQRSF escritas, atención presencial, atención virtual, atención telefónica, chat y redes sociales del 28 al 31 de diciembre de 2024.

Es importante resaltar algunos sucesos que se presentaron en la vigencia 2024, que continúan afectando el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF del I trimestre de 2025:

- Contingencia adoptada por la Superintendencia del Subsidio Familiar el 27 de abril de 2024, debido a un ataque de tipo ransomware, que afectó los servicios que no son desarrollo in house, tal como el gestor documental GTSS. 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.

La gestión de las PQRSF por parte de los gestores de la Oficina de Protección al Usuario, y el seguimiento y control de las mismas, continúa realizándose en la vigencia 2025 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 de gestión.

### **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](mailto: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

#### Información pendiente 2024

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), correspondiente al periodo del 28 al 31 de diciembre de 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.

Para los días en mención (28 a 31 de diciembre) se generaron 41 expedientes:

| Mes                              | Total      |
|----------------------------------|------------|
| Diciembre (28 a 31 de diciembre) | 41         |
| Total diciembre 2024             | <b>536</b> |

*Tabla 1. Expedientes tramitados 28 a 31 de diciembre 2024, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2024*

De acuerdo a lo anterior, se da alcance a la información reportada en el Informe de canales del IV trimestre de 2024, reportando una totalidad de expedientes gestionados en ese trimestre de **1905**.

#### Información I Trimestre 2025

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), correspondiente al **I trimestre del año 2025**, 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 generaron **1831** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: enero (**411** expedientes), febrero (**675** expedientes) y marzo de 2025 (**745** expedientes).

| Mes           | Total       |
|---------------|-------------|
| Enero         | 411         |
| Febrero       | 675         |
| Marzo         | 745         |
| Total general | <b>1831</b> |

*Tabla 2. Expedientes tramitados I trimestre 2025, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2025*

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### 2.1 Verificación atributo de oportunidad

#### Información pendiente 2024

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 IV trimestre de 2024; en ese periodo se gestionaron a corte 27 de diciembre 1864 expedientes, dando alcance a la información total del trimestre se adicionan 41 expedientes gestionados del 28 al 31 de diciembre, quedando un total para el trimestre de **1905** expedientes.

De estos, 1625 se encontraban finalizados al corte del 27 de diciembre de 2024, quedando así, 280 radicados en gestión, de los anteriores se reporta la siguiente información:

- 259 radicados se gestionaron dentro de los 15 días hábiles establecidos.
- 21 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos, sin embargo, todos cuentan con ampliación de términos enviada oportunamente.
- De acuerdo con lo anterior, no se registra materialización de riesgo de gestión de oportunidad para lo reportado del IV trimestre.

#### Información I Trimestre 2025

Con relación al I trimestre de 2025, se gestionaron **1831** expedientes en total, de los cuales al corte del I trimestre 1536 se encuentran finalizados.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1536 expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 1352 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley.
- 184 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley.
- De estos 184 radicados, 175 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 9 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

#### Información pendiente 2024

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para la información correspondiente al periodo del 28 al 31 de diciembre, se evidencia la siguiente clasificación:

| Tipo de solicitud | Total |
|-------------------|-------|
| Petición          | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Queja                | 14        |
| Reclamo              | 6         |
| <b>Total general</b> | <b>41</b> |

*Tabla 3. Tipos de solicitud 28 a 31 de diciembre 2024, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2024*

El resultado anterior evidencia que, para esas fechas, la ciudadanía se acercó a la Superintendencia del Subsidio Familiar realizando en su mayoría peticiones con un 51,22 %, quejas y reclamos con 34,15% y 14,63% respectivamente.

### Información I Trimestre 2025

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del I trimestre de 2025, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo a la información contenida en la base de gestión de PQRSF del trimestre:

| Tipo de solicitud    | Total       |
|----------------------|-------------|
| Felicitación         | 2           |
| Petición             | 1120        |
| Queja                | 615         |
| Reclamo              | 94          |
| <b>Total general</b> | <b>1831</b> |

*Tabla 4. Tipos de solicitud I trimestre 2025, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2025*

El resultado anterior evidencia que los tipos de solicitud más recurrentes presentados en la Superintendencia del Subsidio Familiar en su mayoría son peticiones con un 61,17% y quejas representando el 33,59% del total.

### 2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

#### Información pendiente 2024

Dando alcance a la información reportada en el IV trimestre de 2024, se evidencia que para los días correspondientes entre el 28 al 31 de diciembre, las tipologías por las que se recibieron PQRSF por parte de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son:

| Tipología                 | Subtipología                    | Total     |
|---------------------------|---------------------------------|-----------|
| <b>Subsidio monetario</b> | Medios de pago                  | 2         |
|                           | Pago cuota monetaria            | 13        |
|                           | <b>Total Subsidio monetario</b> | <b>15</b> |
| <b>Afiliación</b>         | Afiliación Beneficiarios        | 2         |
|                           | Afiliación de trabajador        | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|  |  |           |
|--|--|-----------|
|  | <b>Total Afiliación</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b> | Desembolso   | 1         |
|  | Postulación  | 2         |
|  | Reconocimiento   | 2         |
|  | <b>Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b>         | <b>5</b>  |
| <b>Servicios sociales</b>                        | Crédito Social   | 1         |
|  | Recreación Centros recreacional                                | 2         |
|  | Tarifas  | 1         |
|  | <b>Total Servicios sociales</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>Aportes</b>                                   | Mora/ inconsistencia   | 1         |
|  | Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar | 2         |
|  | Traslados de aportes   | 1         |
|  | <b>Total Aportes</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Fondo Vivienda Interés Social Fovis</b>       | Vivienda nueva Asignación                                      | 3         |
|  | Vivienda nueva Postulación                                     | 1         |
|  | <b>Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis</b>               | <b>4</b>  |
| <b>Competencia</b>                               | Competencia otras entidades o terceros                         | 2         |
|  | <b>Total Competencia</b>                                       | <b>2</b>  |
| <b>Otros</b>                                     | Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla     | 1         |
|  | <b>Total Otros</b>   | <b>1</b>  |
| <b>Total general</b>                             |  | <b>41</b> |

*Tabla 5. Tipología de las peticiones 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Elaboración propia de base de datos PQRS*

De los expedientes tramitados en esos días, se identifica que las tipologías mas consultadas son:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **15** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de 36,59%, en segundo lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **6** PQRSF, representadas en participación de 14,63%, y seguido a este, se encuentra la tipología de **Mecanismo de Protección al Cesante** que corresponde a **5** PQRSF, es decir 12,20% del total.

### Información I Trimestre 2025

Para el I trimestre de 2025 se evidencia que las tipologías por las que presentación PQRSF los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son:

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

| Tipología   | Subtipología   | Total        |
|---|--|--------------|
| <b>Subsidio monetario</b>                             | Acreditación de discapacidad                           | 1            |
|   | Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios | 10           |
|   | Caducidad  | 1            |
|   | Cumplimiento de requisitos                             | 28           |
|   | Custodia   | 6            |
|   | Medios de pago   | 16           |
|   | Pago cuota monetaria                                   | 425          |
|   | Pignoración retención y deducción                      | 7            |
|   | Prescripción   | 1            |
|   | Reporte de novedades (planillas)                       | 2            |
|   | Retroactividad   | 14           |
|   | Subsidio extraordinario                                | 6            |
|   | Subsidio monetario                                     | 1            |
|   | <b>Total Subsidio monetario</b>                        | <b>518</b>   |
| <b>Afiliación</b>                                     | Actualización de datos del empleador                   | 8            |
|   | Actualización de datos del trabajador                  | 12           |
|   | Afiliación Beneficiarios                               | 64           |
|   | Afiliación de empresas                                 | 10           |
|   | Afiliación de trabajador                               | 95           |
|   | Afiliación facultativos                                | 4            |
|   | Certificaciones  | 13           |
|   | Desafiliación Beneficiarios                            | 3            |
|   | Desafiliación de empresa                               | 7            |
|   | Desafiliación trabajador                               | 22           |
|   | Multiafiliación  | 4            |
|   | <b>Total Afiliación</b>                                | <b>242</b>   |
|   | <b>Servicios sociales</b>                              | Adulto Mayor |
| Aspectos administrativos de las cajas de compensación |  | 20           |
| Capacitación  |  | 1            |
| Crédito Social  |  | 105          |
| Cultura   |  | 2            |
| Educación Capacitación                                |  | 4            |
| Educación Colegios                                    |  | 10           |
| Educación Universidades                               |  | 4            |
| Mercadeo/droguería                                    |  | 2            |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|  |  |            |
|--|--|------------|
|  | Programas de discapacidad                              | 2          |
|  | Recreación Hotelería/Centros vacacionales              | 14         |
|  | Recreación Centros recreacional                        | 9          |
|  | Recreación Deportes                                    | 20         |
|  | Recreación Instalaciones                               | 4          |
|  | Recreación Agencia de viajes/pasajes                   | 1          |
|  | Recreación Eventos                                     | 2          |
|  | Recreación Gimnasio                                    | 7          |
|  | Salud  | 4          |
|  | Tarifas  | 2          |
|  | <b>Total Servicios sociales</b>                        | <b>214</b> |
| <b>Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b> | Debido proceso   | 1          |
|  | Desembolso   | 21         |
|  | Postulación  | 52         |
|  | Prestación de servicio (1año) cesante                  | 3          |
|  | Reactivación   | 30         |
|  | Recobro  | 25         |
|  | Reconocimiento   | 75         |
|  | Transición normativa y lineamientos                    | 1          |
|  | <b>Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b> | <b>208</b> |
| <b>Fondo Vivienda Interes Social Fovis</b>       | Arrendamiento Asignación                               | 1          |
|  | Arrendamiento Postulación                              | 2          |
|  | Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra     | 3          |
|  | Construcción en Sitio Propio Postulación               | 1          |
|  | Fondo Vivienda Interés Social Fovis                    | 1          |
|  | Mejoramiento Postulación                               | 4          |
|  | Mejoramiento Vigencia                                  | 1          |
|  | Oferentes  | 4          |
|  | Vivienda de interés cultural VIC                       | 2          |
|  | Vivienda nueva Asignación                              | 38         |
|  | Vivienda nueva Desembolso                              | 21         |
|  | Vivienda nueva Postulación                             | 75         |
|  | Vivienda nueva Prórroga                                | 2          |
|  | Vivienda nueva Reintegro                               | 2          |
|  | Vivienda nueva Renuncia                                | 3          |
| <b>Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis</b> | <b>160</b>   |            |
| <b>Aportes</b>                                   | Mora/ inconsistencia                                   | 48         |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|                             |  |            |
|-----------------------------|--|------------|
|                             | Paz y salvo para aportes - asamblea general                    | 3          |
|                             | Paz y salvo para fines fiscales                                | 17         |
|                             | Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar | 13         |
|                             | Pila/operadores  | 1          |
|                             | Traslados de aportes   | 39         |
|                             | <b>Total Aportes</b>   | <b>121</b> |
| <b>Otros</b>                | Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla     | 106        |
|                             | <b>Total Otros</b>   | <b>106</b> |
| <b>Subsidio en especie</b>  | Alimentos y nutrición  | 4          |
|                             | Becas de estudio   | 10         |
|                             | Medicamentos   | 2          |
|                             | Otros  | 5          |
|                             | Textos escolares - Kit escolar                                 | 86         |
|                             | <b>Total Subsidio en especie</b>                               | <b>107</b> |
| <b>Competencia</b>          | Competencia otras entidades o terceros                         | 105        |
|                             | <b>Total Competencia</b>                                       | <b>105</b> |
| <b>Debido proceso</b>       | Debido proceso   | 18         |
|                             | <b>Total Debido proceso</b>                                    | <b>18</b>  |
| <b>Pensionados</b>          | Afiliación voluntaria 0.6%                                     | 2          |
|                             | Aportes pensionados  | 1          |
|                             | Fidelización/25 años   | 7          |
|                             | Pensión hasta 1.5 SMLMV  | 1          |
|                             | <b>Total Pensionados</b>                                       | <b>11</b>  |
| <b>Convenios Alianzas</b>   | Convenios/Alianzas   | 9          |
|                             | <b>Total Convenios Alianzas</b>                                | <b>9</b>   |
| <b>Independientes</b>       | Afiliación voluntaria 0.6%                                     | 1          |
|                             | Aportes independientes   | 2          |
|                             | Desafiliación de independiente                                 | 1          |
|                             | Servicios  | 1          |
|                             | Tarifas  | 1          |
|                             | <b>Total Independientes</b>                                    | <b>6</b>   |
| <b>Canales de atención</b>  | Pagina web   | 1          |
|                             | Presencial /Centro atención                                    | 2          |
|                             | <b>Total Canales de atención</b>                               | <b>3</b>   |
| <b>Normatividad Vigente</b> | Otras  | 2          |
|                             | <b>Total Normatividad Vigente</b>                              | <b>2</b>   |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|                      |                                       |             |
|----------------------|---------------------------------------|-------------|
| <b>Salario</b>       | Factores que constituyen o no salario | 1           |
|                      | <b>Total Salario</b>                  | <b>1</b>    |
| <b>Total general</b> |                                       | <b>1831</b> |

*Tabla 6. Tipología de las peticiones I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de base de datos PQRS 2025*

Para identificar **a qué subtipologías deberíamos prestarle mayor atención**, vamos a aplicar un criterio de priorización basado en **volumen de casos reportados**, ya que un mayor número puede indicar áreas críticas o de mejora urgente en la atención ciudadana.

De los expedientes tramitados en el I trimestre de 2025, se tramitaron 1831 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 **518** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de 28,29%, discriminadas mayormente en la Subtipología de Pago cuota monetaria, cumplimiento de requisitos y medios de pago.

En segundo lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **242** PQRSF, alcanzando una participación de 13,22%, las peticiones principalmente fueron sobre afiliación de trabajadores y afiliación de beneficiarios.

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **214** PQRSF, correspondiente al 11,69%, siendo la subtipología Crédito social la más representativa, seguida de Recreación Deportes y aspectos administrativos de la caja.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología **Mecanismo de Protección al Cesante** con **208** PQRSF, alcanzando una participación de 11,36% principalmente con el subtema de reconocimiento del Subsidio al desempleo.

Estas temáticas deben ser insumo para la Superintendencia y las Cajas de Compensación Familiar, para generar análisis causas raíz y para generar en redes contenido que promueva la eliminación de barreras de acceso a los servicios identificados.

### 2.4 Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF

El Índice de Participación (IP) permite identificar si el número de quejas (PQRSF) de una Caja de Compensación Familiar (CCF) es proporcional al número de afiliados que atiende. Es un indicador clave para monitorear la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los usuarios.

#### FÓRMULAS UTILIZADAS

**X = Porcentaje de PQRSF por CCF**

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

$$X = \frac{\text{Numero de PQRSF de cada CCF}}{\text{Total de PQRSF de las 42 CCF}} * 100$$

**Y = Porcentaje de afiliados por CCF**

$$Y = \frac{\text{Numero de afiliados de cada CCF}}{\sum(\text{Total de PQRSF de las 42 CCF})} * 100$$

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

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

**¿Cómo interpretar el IP?**

| Color  | Interpretación   | Umbral        |
|--|--|---------------|
|  Rojo     | Alta proporción de quejas respecto al tamaño de su población afiliada. Señal de alerta: puede haber fallas estructurales en la atención. | IP > 50%      |
|  Amarillo | Ligeramente desproporcionado. Se recomienda revisión focalizada.   | 0% < IP ≤ 50% |
|  Verde    | Nivel óptimo. La cantidad de quejas es proporcional o inferior al tamaño de su base afiliada.  | IP < 0%       |

**¿Por qué es importante?**

Este índice ayuda a:

- Detectar las Cajas de Compensación Familiar donde pueden estar focalizados más **problemas de satisfacción ciudadana**.
- Ayuda a la Superintendencia a priorizar **intervenciones en atención al usuario**.
- Monitorear el impacto de **estrategias de mejora de calidad**.
- Permite comparar el desempeño entre Cajas de forma **objetiva** y proporcional.

**Resultados de índice I Trimestre de 2025**

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

| Caja de Compensación Familiar  | Cantidad Afiliados | Porcentaje afiliados | Quejas | Porcentaje Quejas | Diferencia % PQRS F y % de afiliados | Índice de participación de Quejas |
|--|--------------------|----------------------|--------|-------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR                     | 4.406              | 0,04                 | 3      | 0,19              | 0,14                                 | 341,46                            |
| Caja de Compensación Familiar de Sucre                                       | 59.958             | 0,57                 | 31     | 1,91              | 1,34                                 | 235,22                            |
| Caja de Compensación Familiar del Choco                                      | 23.281             | 0,22                 | 11     | 0,68              | 0,46                                 | 206,34                            |
| Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA                     | 24.327             | 0,23                 | 9      | 0,56              | 0,32                                 | 139,87                            |
| Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI                    | 39.442             | 0,38                 | 13     | 0,80              | 0,43                                 | 113,70                            |
| Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA                         | 61.978             | 0,59                 | 19     | 1,17              | 0,58                                 | 98,76                             |
| Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA                             | 16.718             | 0,16                 | 5      | 0,31              | 0,15                                 | 93,91                             |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico                      | 273.419            | 2,60                 | 71     | 4,39              | 1,78                                 | 68,36                             |
| Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR                             | 24.173             | 0,23                 | 6      | 0,37              | 0,14                                 | 60,93                             |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI | 661.151            | 6,30                 | 157    | 9,70              | 3,40                                 | 53,96                             |
| Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO                            | 1.632.467          | 15,55                | 379    | 23,41             | 7,86                                 | 50,53                             |
| Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA                          | 62.692             | 0,60                 | 14     | 0,86              | 0,27                                 | 44,79                             |
| Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo             | 26.980             | 0,26                 | 5      | 0,31              | 0,05                                 | 20,16                             |
| Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA                           | 32.423             | 0,31                 | 6      | 0,37              | 0,06                                 | 19,98                             |
| Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY                            | 189.874            | 1,81                 | 35     | 2,16              | 0,35                                 | 19,51                             |
| Caja de Compensación Familiar CAFAM  | 720.634            | 6,87                 | 125    | 7,72              | 0,86                                 | 12,46                             |
| Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR                            | 121.383            | 1,16                 | 21     | 1,30              | 0,14                                 | 12,17                             |
| Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES                        | 178.478            | 1,70                 | 30     | 1,85              | 0,15                                 | 8,98                              |
| Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR             | 47.997             | 0,46                 | 8      | 0,49              | 0,04                                 | 8,07                              |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO              | 133.658            | 1,27                 | 22     | 1,36              | 0,09                                 | 6,72                              |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andí COMFENALCO CARTAGENA          | 257.292            | 2,45                 | 42     | 2,59              | 0,14                                 | 5,84                              |
| Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA                    | 62.618             | 0,60                 | 10     | 0,62              | 0,02                                 | 3,54                              |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA                           | 457.919            | 4,36                 | 68     | 4,20              | -0,16                                | -3,72                             |
| Caja de Compensación Familiar COMPENSAR                                      | 1.508.016          | 14,37                | 218    | 13,47             | -0,90                                | -6,27                             |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|  |                |        |          |        |       |         |
|--|----------------|--------|----------|--------|-------|---------|
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER                       | 242.52<br>2    | 2,31   | 35       | 2,16   | -0,15 | -6,43   |
| Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA        | 214.25<br>2    | 2,04   | 23       | 1,42   | -0,62 | -30,40  |
| Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM                  | 225.32<br>4    | 2,15   | 22       | 1,36   | -0,79 | -36,70  |
| Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA           | 176.32<br>2    | 1,68   | 17       | 1,05   | -0,63 | -37,49  |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE      | 313.93<br>5    | 2,99   | 28       | 1,73   | -1,26 | -42,17  |
| Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA                      | 125.28<br>1    | 1,19   | 11       | 0,68   | -0,51 | -43,07  |
| Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN                         | 175.06<br>7    | 1,67   | 14       | 0,86   | -0,80 | -48,15  |
| Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE                | 75.601<br>7    | 0,72   | 6        | 0,37   | -0,35 | -48,54  |
| Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE         | 158.07<br>9    | 1,51   | 12       | 0,74   | -0,76 | -50,78  |
| Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA                      | 1.446.<br>360  | 13,78  | 101      | 6,24   | -7,54 | -54,72  |
| Caja de Compensación Familiar de Nariño                                  | 117.04<br>3    | 1,12   | 8        | 0,49   | -0,62 | -55,68  |
| Caja de Compensación Familiar del Cesar: COMFACESAR                      | 121.63<br>9    | 1,16   | 8        | 0,49   | -0,66 | -57,36  |
| Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI | 16.014<br>9    | 0,15   | 1        | 0,06   | -0,09 | -59,51  |
| Caja de Compensación Familiar del Magdalena                              | 134.57<br>9    | 1,28   | 8        | 0,49   | -0,79 | -61,46  |
| Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE       | 68.566<br>9    | 0,65   | 4        | 0,25   | -0,41 | -62,18  |
| Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila               | 150.90<br>5    | 1,44   | 8        | 0,49   | -0,94 | -65,63  |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO             | 108.42<br>8    | 1,03   | 5        | 0,31   | -0,72 | -70,10  |
| Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ                      | 5.773<br>9     | 0,05   | 0        | 0,00   | -0,05 | -100,00 |
| <b>SUBTOTALES</b>  | 10.496<br>.974 | 100,00 | 161<br>9 | 100,00 |       |         |

*Tabla 7. Semaforización de CCF por participación en PQRSF del I trimestre de 2025. Fuente: Base de datos de PQRSF*

### Análisis

Estas CCF tienen un **índice de quejas muy superior** al que les correspondería según su tamaño:

- **Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - Cafasur:** IP = 341.46%
- **Caja de Compensación Familiar de Sucre – Comfasucre:** IP = 235.22%
- **Caja de Compensación Familiar del Choco – Comfachoco:** IP = 206.34%
- **Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – Cafaba:** IP = 139.87%
- **Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – Comfacundi:** IP = 113.70%

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Esto sugiere que deben:

- Revisar **procesos de atención**.
- Mejorar **canales de comunicación**.
- Fortalecer el **seguimiento a casos** y gestión de PQRSF.

Moderadamente por encima del promedio. Se recomienda hacer **estudios de percepción** y fortalecer el enfoque preventivo a:

- Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA, Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA, Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico, Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI entre otras.

### 2.5 Traslados

#### *Traslados Externos*

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe de canales de atención del IV trimestre de 2024, se informa que posterior a realizar revisión de la tipificación de la información, se identificaron algunos cambios en cuanto al número de traslados externos realizados en ese trimestre, por ello, a continuación, se presenta la totalidad de traslados externos realizados en el IV trimestre de 2024.

| Entidad a la que se traslada  | Total |
|---|-------|
| Superintendencia Nacional de Salud  | 36    |
| Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio                              | 20    |
| Caja de Compensación Familiar Compensar                                       | 11    |
| Caja de Compensación Familiar del Choco - Comfachoco                          | 9     |
| Ministerio del Trabajo  | 9     |
| Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio                                   | 8     |
| Superintendencia Financiera de Colombia                                       | 8     |
| Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda            | 6     |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi - Comfandi | 6     |
| Caja de Compensación Familiar Cafam   | 5     |
| Superintendencia de Industria y Comercio                                      | 5     |
| Prosperidad Social  | 4     |
| Caja de Compensación Familiar de Boyacá - Comfaboy                            | 4     |
| Caja de Compensación Familiar del Huila - Comfamiliar Huila                   | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|  |   |
|--|---|
| Caja de Compensación Familiar de Córdoba - Comfacor                | 3 |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios               | 3 |
| Caja de Compensación Familiar de la Guajira Comfaguajira           | 3 |
| Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama                 | 3 |
| Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia                 | 3 |
| Caja de Compensación Familiar de Sucre Comfasucre                  | 3 |
| Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoriente  | 2 |
| Ministerio de Educación Nacional                                   | 2 |
| Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (Ugpp)                  | 2 |
| Ministerio De Salud  | 2 |
| Constructora Bolívar   | 2 |
| Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - Cafaba          | 1 |
| Superintendencia de la Economía Solidaria                          | 1 |
| Banco Bancolombia  | 1 |
| Amarilo Constructora   | 1 |
| Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío                   | 1 |
| Cámara de Comercio de Facatativá - Cundinamarca                    | 1 |
| Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico                   | 1 |
| Cielo María Gallego Hurtado  | 1 |
| Seguros Generales Suramericana S. A                                | 1 |
| Colombia Inmobiliaria  | 1 |
| Superintendencia de Sociedades                                     | 1 |
| Comfachoco EPS   | 1 |
| Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle de la Gente         | 1 |
| Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander                 | 1 |
| Caja de Compensación Familiar de Nariño - Comfamiliar Nariño       | 1 |
| Constructora Las Galias  | 1 |
| Caja de Compensación Familiar Comfamiliar del Atlántico            | 1 |
| Crediservir Ocaña  | 1 |
| Secretaria de Integración Social de la Gobernación de Boyacá       | 1 |
| Ejército Nacional de Colombia                                      | 1 |
| Caja de Compensación Familiar de Barranquilla - Combarranquilla    | 1 |
| Fiscalía General de la Nación                                      | 1 |
| Banco Falabella  | 1 |
| Fondo de Empleados Colsubsidio (Fec)                               | 1 |
| Caja de Compensación Familiar de Cartagena Y Bolívar - Comfamiliar | 1 |
| Fondo Nacional de Vivienda -Fonvivienda-                           | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|   |            |
|---|------------|
| Caja de Compensación Familiar del Meta - COFREM     | 1          |
| GF Cobranzas Jurídicas SAS                          | 1          |
| Logística Only Muebles - Carolina Restrepo Balcázar | 1          |
| <b>Total general</b>                                | <b>192</b> |

Tabla 8. Alcance traslados externos IV trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS

Con la depuración realizada se identifican **192** traslados externos, de los cuales el 18,75% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, el 10,42% siguiente, obedece a solicitudes que debe responder directamente la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio y seguido a esto, se evidencia que el 5,73% son traslados a la Caja de Compensación Familiar Compensar.

### Información I Trimestre 2025

Para el I trimestre de 2025 se realizaron 118 traslados externos de los cuales el 31,36% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, el 8,47% siguiente corresponde a solicitudes que debe responder directamente la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio, y, seguido a estas entidades, los traslados al Ministerio del Trabajo representan 6,78% del total de traslados realizados.

| Entidad a la que se traslada  | Total |
|---|-------|
| Superintendencia Nacional de Salud  | 37    |
| Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio                              | 10    |
| Ministerio del Trabajo  | 8     |
| EPS Compensar   | 4     |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi - Comfandi | 4     |
| Caja de Compensación Familiar de Sucre - Comfasucre                           | 3     |
| Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda            | 3     |
| Caja de Compensación Familiar de la Guajira - Comfaguajira                    | 3     |
| Ministerio de Salud y Protección Social                                       | 2     |
| Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio                                   | 2     |
| Superintendencia de Industria y Comercio                                      | 2     |
| Comfaorient E.P.S. S  | 2     |
| Superintendencia Financiera de Colombia                                       | 2     |
| Departamento Administrativo para la Prosperidad Social                        | 2     |
| Caja de Compensación Familiar Comfamiliar del Atlántico                       | 2     |
| Caja de Compensación Familiar del Casanare - Comfacasanare                    | 2     |
| Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander                            | 2     |
| Ministerio de Educación   | 1     |
| Protección, Pensiones y Cesantías   | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|   |            |
|---|------------|
| Nueva EPS   | 1          |
| Caja de Compensación Familiar de Córdoba - Comfacor                             | 1          |
| Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI                      | 1          |
| Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico                                | 1          |
| ARL Positiva  | 1          |
| Policía Nacional  | 1          |
| Atempi  | 1          |
| Secretaría Distrital del Hábitat  | 1          |
| Banco Agrario De Colombia   | 1          |
| Superintendencia Solidaria de Colombia  | 1          |
| Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud | 1          |
| Caja de Compensación Familiar Cafam   | 1          |
| Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ                            | 1          |
| Alcaldía de Medellín  | 1          |
| Agencia Pública de Empleo   | 1          |
| Ovides<br>Fiduciaria Central S.A.   | 1          |
| Caja Promotora de Vivienda Militar y Policía                                    | 1          |
| Porvenir S.A.   | 1          |
| Colpensiones  | 1          |
| Registraduría Bucaramanga   | 1          |
| Aguas de Cartagena  | 1          |
| Caja de Compensación Familiar del Huila - Comfamiliar Huila                     | 1          |
| Caja de Compensación Familiar Compensar   | 1          |
| Caja de Compensación Familiar Andi - Comfenalco Cartagena                       | 1          |
| Caja de Compensación Familiar de Antioquia - COMFAMA                            | 1          |
| Juez 29 Civil del Circuito de Bogotá.   | 1          |
| <b>Total general</b>  | <b>118</b> |

*Tabla 9. Traslados externos I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS*

### *Traslados Internos*

Para el I trimestre de 2025 se realizó 1 traslados interno, así:

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

| N° de radicado | Nombre de remitente             | Área a la que se traslada  | Fecha de traslado | N° de memorando |
|----------------|---------------------------------|--|-------------------|-----------------|
| 1-2024-24117   | Grecia Yajayra Téllez Caballero | Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | 10/01/2025        | 3-2025-17       |

*Tabla 10. Traslados internos I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS*

### 2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el I trimestre de 2025, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, las PQRSF gestionadas en enero, febrero y marzo se recibieron en su mayoría a través de correo electrónico institucional [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co), sin embargo, para este trimestre se identifica que una (1) de las peticiones que se recibió por correo electrónico inicio su proceso a través de mensaje directo en la red social Facebook.

### 3. Canal de atención Telefónico

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se reportan las atenciones realizadas a través del canal telefónico para los días comprendidos entre el 28 al 31 de diciembre:

| Meses Trimestre      | Llamadas Atendidos | Llamadas Abandonadas |
|----------------------|--------------------|----------------------|
| 28 a 31 de diciembre | 48                 | 23                   |
| <b>Total</b>         | <b>48</b>          | <b>23</b>            |

*Tabla 11. Reporte de llamadas telefónicas 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.*

Es decir, en el mes de diciembre de 2024, se atendieron en total 720 llamadas y se consolida un total de 35 llamadas abandonadas.

#### Información I Trimestre 2025

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

El reporte consolidado en el I trimestre del año 2025, evidencia un total de **1867** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **9,05%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

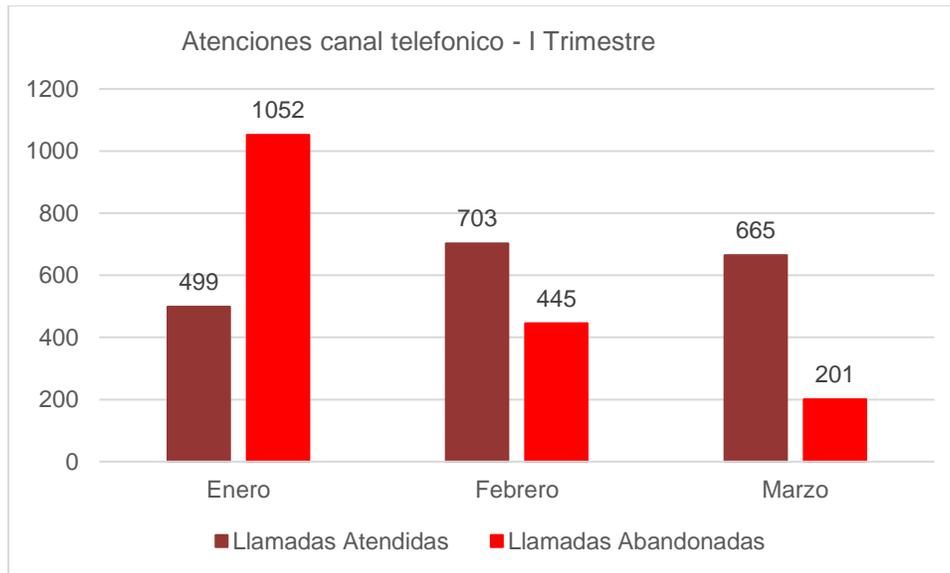
Para este trimestre es importante resaltar que:

En el mes de enero no se contaba con los colaboradores suficientes para brindar una atención oportuna a este canal, en ese mes, solo una persona atendía el canal, lo que evidentemente genero el aumento de abandono de llamadas.

Solo hasta el día 12 de febrero, se logró la contratación de otra persona para apoyar el canal telefónico y el 21 de febrero se adiciono una más, por ello la notable disminución en el abandono de llamadas.

| Meses Trimestre | Llamadas Atendidas | Llamadas Abandonadas |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| Enero           | 499                | 1052                 |
| Febrero         | 703                | 445                  |
| Marzo           | 665                | 201                  |
| <b>Total</b>    | <b>1867</b>        | <b>1698</b>          |

Tabla 12. Reporte de llamadas telefónicas I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.



Gráfica 1. Comportamiento canal telefónico, I Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:03:25**, detallado por mes así:

| Tiempo de Conversación |      |
|------------------------|------|
| Enero                  | 3:08 |
| Febrero                | 3:21 |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|              |             |
|--------------|-------------|
| Marzo        | 3:48        |
| <b>Total</b> | <b>3:25</b> |

Tabla 13. Reporte TMO de llamadas telefónicas I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

### 3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se reportan las tipologías por las que más recurrió la ciudadanía al canal telefónico entre el 28 al 31 de diciembre:

| Tipología            | Cantidad  |
|----------------------|-----------|
| Información CCF      | 12        |
| Subsidio Monetario   | 8         |
| Fondos de Ley        | 2         |
| Radical PQRSF        | 2         |
| Servicios Sociales   | 1         |
| Información SSF      | 1         |
| <b>Total general</b> | <b>26</b> |

Tabla 14. Tipologías canal de atención telefónico 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.

Las tipologías en esta tabla suman 26, es decir el 54,16% del total de las llamadas atendidas en ese periodo, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

#### Información I Trimestre 2025

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

| Tipología          | Cantidad |
|--------------------|----------|
| Radical PQRS       | 137      |
| Información CCF    | 122      |
| Consultar PQRSF    | 56       |
| Información SSF    | 37       |
| Afiliaciones       | 21       |
| Fondos De Ley      | 18       |
| Subsidio Monetario | 13       |
| Competencia        | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|  |            |
|--|------------|
| Certificado De Existencia Y Representación Legal | 7          |
| Pensionados                                      | 1          |
| <b>Total general</b>                             | <b>424</b> |

Tabla 15. Tipologías canal de atención telefónico I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.

Las tipologías en esta tabla suman 424, es decir el 22,71% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a la falta de colaboradores para atención de este canal, lo que implica que muchas de las llamadas recibidas, sobre todo en el mes de enero, no se tipificaron; igualmente, se encuentra una diferencia por las llamadas de prueba, equivocadas o sin interacción que no tienen tipología de clasificación.

#### 4. Canal de atención Chat

##### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se reportan las atenciones realizadas a través del canal chat para los días comprendidos entre el 28 al 31 de diciembre:

| Meses Trimestre      | Chat Atendidos | Chat Abandonados |
|----------------------|----------------|------------------|
| 28 a 31 de diciembre | 37             | 0                |
| <b>Total</b>         | <b>37</b>      | <b>0</b>         |

Tabla 16. Reporte de chats del 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

Es decir, en el mes de diciembre de 2024, se atendieron en total 429 chats.

##### Información I Trimestre 2025

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal chat, está disponible con el fin de informar 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 I trimestre del año 2025, evidencia un total de **1943** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano.

| Meses Trimestre | Chats Atendidos | Chat Abandonados |
|-----------------|-----------------|------------------|
| Enero           | 674             | 100              |
| Febrero         | 623             | 60               |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2

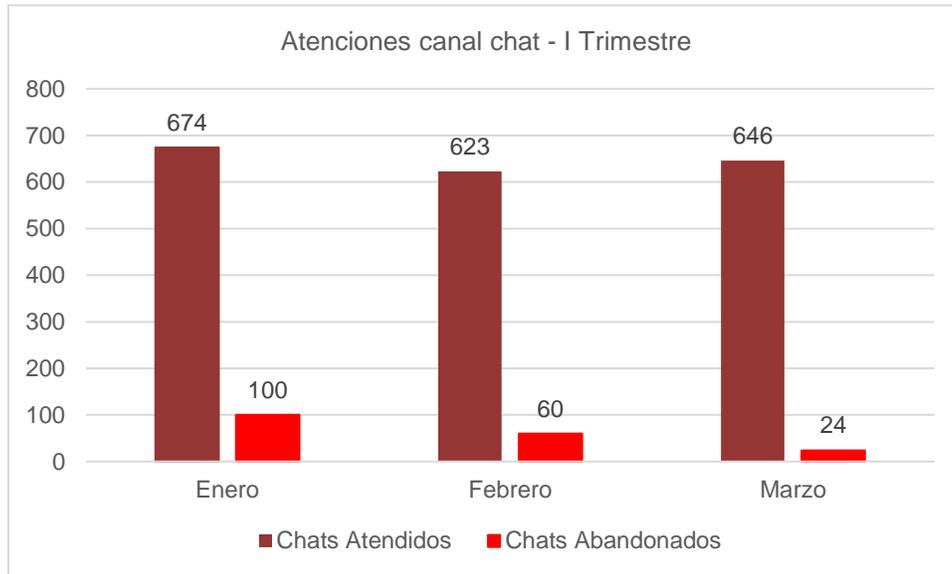


## Supersubsidio

|              |             |            |
|--------------|-------------|------------|
| Marzo        | 646         | 24         |
| <b>Total</b> | <b>1943</b> | <b>184</b> |

Tabla 17. Sesiones de Chat I trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3cx

En el I trimestre del año 2025, se evidencia un total de **1943** chat atendidos, con un nivel de atención de **90,53%**, el mes de enero registra el mayor número de chat abandonados debido a la falta de colaboradores que se tenía en ese momento.



Gráfica 2. Comportamiento canal chat, I Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

### 4.1 Tipología y/o subtipología de chat

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se reportan las tipologías por las que más recurrió la ciudadanía al canal chat entre el 28 al 31 de diciembre:

| Tipología          | Cantidad |
|--------------------|----------|
| Información CCF    | 11       |
| Subsidio Monetario | 3        |
| Fondos de Ley      | 3        |
| Radicar PQRS       | 2        |
| Afiliaciones       | 2        |
| Consultar PQRS     | 1        |
| Competencia        | 1        |
| Servicios sociales | 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Total general</b> | <b>24</b> |
|----------------------|-----------|

*Tabla 18. Tipologías canal de atención chat 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.*

Las tipologías en esta tabla suman 24, es decir el 64,86% del total de los chats atendidos en ese periodo, esto se debe a que los chats faltantes se gestionaron como caídos o sin finalización, por lo tanto, no tienen tipología de clasificación.

### Información I Trimestre 2025

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

| Tipología  | Cantidad    |
|--|-------------|
| Radical PQR                                      | 309         |
| Información CCF                                  | 171         |
| Competencia                                      | 128         |
| Afiliaciones                                     | 92          |
| Fondos De Ley                                    | 90          |
| Información SSF                                  | 71          |
| Subsidio Monetario                               | 61          |
| Consultar PQR                                    | 47          |
| Certificado De Existencia Y Representación Legal | 39          |
| Subsidio En Especie                              | 5           |
| Pensionados                                      | 4           |
| Otros  | 2           |
| Aportes  | 2           |
| Servicios Sociales                               | 2           |
| <b>Total general</b>                             | <b>1023</b> |

*Tabla 19. Tipologías canal de atención chat I trimestre de 2025. 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/>.

### Información pendiente 2024

Se da alcance al informe del IV trimestre de 2024, reportando la información de las interacciones recibidas en el mes de diciembre a través del chatbot “Lupita”:

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

| Mes       | Cantidad de Sesiones |
|-----------|----------------------|
| Diciembre | 65                   |

*Tabla 20. Comportamiento IV trimestre- mes de diciembre canal Chatbot Lupita. Fuente: Oficina TICs*

Durante el mes de diciembre de 2024 se registraron 65 conversaciones, en las cuales Lupita atendió un total de 117 mensajes. El sentimiento general expresado por los usuarios es neutro, lo que sugiere que realizan preguntas principalmente informativas, sin una carga emocional significativa.

Los temas más relevantes en las consultas de los usuarios están relacionados con:

- Desempleo
- Discapacidad
- Retiros
- Afiliaciones
- Compensar

En conclusión, para el IV trimestre de 2024 se registraron 334 interacciones a través del chatbot.

### Información I Trimestre 2025

Durante el I trimestre de 2025 se recibieron **309 sesiones de chat** en las cuales Lupita atendió un total de 700 interrogantes.

| Mes          | Cantidad de Sesiones | Mensajes   |
|--------------|----------------------|------------|
| Enero        | 127                  | 295        |
| Febrero      | 87                   | 200        |
| Marzo        | 95                   | 205        |
| <b>Total</b> | <b>309</b>           | <b>700</b> |

*Tabla 21. Comportamiento I trimestre 2025 canal Chatbot Lupita. Fuente Oficina TICs*

El sentimiento general expresado por los usuarios es neutro, lo que sugiere que realizan preguntas principalmente informativas, sin una carga emocional significativa.

Los temas más relevantes en las consultas de los usuarios están relacionados con:

- Cuota monetaria
- Derechos

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- Desempleo
- Familia (hijos e hijas)
- Vivienda

Para este trimestre las interacciones generales se mantuvieron en comparación con el trimestre anterior, sin embargo, se detecta un aumento en el uso del canal Chatbot en el mes de enero, debido a que por la falta de colaboradores el canal chat y telefónico se encontraban muy congestionados.

### 6. Canal de atención presencial

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se informa que del 28 al 31 de diciembre se realizó **1 (una)** atención presencial, consolidando así 2159 atenciones para dicho trimestre.

#### Información I Trimestre 2025

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 I trimestre de 2025, se atendieron **55** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

| Atenciones realizadas | Enero | Febrero | Marzo | Total Trimestre |
|-----------------------|-------|---------|-------|-----------------|
|                       | 16    | 18      | 21    | 55              |

*Tabla 22. Atenciones presenciales I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.*

Teniendo en cuenta la presencia de la Entidad en cajas de compensación en el IV trimestre de 2024, no es posible realizar contraste de información con respecto al periodo anterior.

### 7. Canal de atención Virtual

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se informa que del 28 al 31 de diciembre se realizaron **3 (tres)** atenciones virtuales, consolidando así 22 atenciones para dicho trimestre.

#### Información I Trimestre 2025

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobres 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 I trimestre 2025, se atendieron **22** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

| Atenciones realizadas | Enero | Febrero | Marzo | Total Trimestre |
|-----------------------|-------|---------|-------|-----------------|
|                       | 5     | 9       | 8     | 22              |

*Tabla 23. Atenciones virtuales I trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de control atenciones virtuales*

Al comparar con el trimestre anterior, se observa que las atenciones a través de este canal se mantienen estables. 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 I trimestre de 2025 este buzón no presentó ninguna solicitud.

#### 8.2 Buzones Tecnológicos

Los buzones tecnológicos es un canal que motiva a los ciudadanos en sus cajas a consultar la página web de la Superintendencia, se viene trabajando en que este canal sea más llamativo y se puedan adelantar tramites, para el I trimestre de 2025 se ha recibido información de que algunos de los buzones se encuentran deshabilitados ya que dependen de la energía e internet de la Caja de Compensación Familiar en donde están ubicados, adicional en la actualidad desde la Oficina de Protección al Usuario no es posible obtener estadísticas de los mismos.

A fin de subsanar la situación, nos encontramos a la espera de contratación de colaboradores para continuar con las mejoras de este canal, igualmente, se realizó la

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

solicitud a la Oficina TICs para recibir las estadísticas de interacciones, por ello, en el segundo trimestre de 2025 se espera reportar la información.

### 9. Atención en Ferias y/o eventos

En el I trimestre de 2025 no se realizaron o se recibió invitación para participar en ferias y/o eventos.

### 10. Educación informal para los grupos de interés

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

En cuanto a este canal en el informe del IV trimestre de 2024, se reportó completamente ese trimestre; con respecto al I trimestre de 2025 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                           | Enero     | Febrero   | Marzo      | Total      |
| Conociendo La Cultura Sorda            | 2         | 4         | 17         | 23         |
| El subsidio Familiar                   | 3         | 8         | 17         | 28         |
| Habilidades Comunicativas LSC          | 1         | 1         | 16         | 18         |
| Participación Ciudadana                | 3         | 5         | 19         | 27         |
| Sistema del Subsidio Familiar          | 3         | 10        | 16         | 29         |
| Subsidio Familiar De Vivienda          | 3         | 6         | 17         | 26         |
| Superintendencia Del Subsidio Familiar | 3         | 2         | 18         | 23         |
| Cajas de Compensación Familiar         | 3         | 6         | 19         | 28         |
| <b>Total I Trimestre</b>               | <b>21</b> | <b>42</b> | <b>139</b> | <b>202</b> |

*Tabla 24. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje I Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.*

#### 10.2 Visitas a empresas “Educación informal”

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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.

Para ello, se programan visitas a diferentes regiones y empresas con el fin de informar a los trabajadores afiliados, sin embargo, para el I trimestre de 2025, no se realizaron visitas ya que se estaban en las acciones de preparación y aprovisionamiento del talento humano a cargo de estas atenciones.

### 11. Redes Sociales

#### Información pendiente 2024

Dando alcance al informe del IV trimestre de 2024, se informa que del 28 al 31 de diciembre se realizó **1 (una)** atención a través de redes sociales, consolidando así 115 atenciones para dicho trimestre.

| Red Social   | Tipo de ingreso | Caja de Compensacion                | Tipología          |
|--------------|-----------------|-------------------------------------|--------------------|
| Twitter (X)  | Etiqueta        | Caja de Compensación Familiar Cafam | Servicios Sociales |
| <b>Total</b> |                 | <b>1</b>                            |                    |

*Tabla 25. Atenciones a través de redes sociales del 28 a 31 de diciembre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio*

#### Información I Trimestre 2025

Para el I trimestre 2025 se gestionaron **34** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, los cuales se encuentran definidos por mes de la siguiente manera: enero **14**, febrero **4** y marzo **16**, discriminado por red así:

| Redes Sociales | Enero     | Febrero  | Marzo     | Total     |
|----------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Facebook       | 2         | 1        | 10        | 13        |
| Instagram      | 8         | 0        | 0         | 8         |
| Twitter (X)    | 4         | 3        | 6         | 13        |
| <b>Total</b>   | <b>14</b> | <b>4</b> | <b>16</b> | <b>34</b> |

*Tabla 26. Atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2025. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.*

En las redes de YouTube y TikTok, no se recibieron mensajes para el trimestre.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Así mismo, se constató que de las **34** PQRSF, 11 fueron recibidas por medio de comentario público, 4 por etiqueta de la Supersubsidio y 19 a través de mensaje directo en las redes sociales.

Para este trimestre se evidencia un nivel de atención de 11,76%, ya que se dejaron de responder 30 solicitudes por las redes sociales, lo anterior a causa de la falta de colaboradores en la Oficina de Protección al Usuario.

En cuanto a la información de cajas de compensación, de las 34 solicitudes recibidas, en 18 casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y 16 ciudadanos si lo hicieron, predominando en consultas la Caja de Compensación Familiar Compensar y la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio.

### 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                | 9         |
| Subsidio Monetario   | 7         |
| Canales de Atención  | 4         |
| FOVIS                | 4         |
| Fondos de Ley        | 3         |
| Servicios Sociales   | 2         |
| Subsidio en Especie  | 1         |
| Afiliaciones         | 1         |
| Debido Proceso       | 1         |
| Competencia          | 1         |
| Pago de Subsidio     | 1         |
| <b>Total general</b> | <b>34</b> |

*Tabla 27. Tipificación atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2025. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### 12. Consolidado Canales 2025

A continuación, se presenta el alcance realizado a las atenciones pendientes por reportar en el IV trimestre de 2024, correspondiente al mes de diciembre; igualmente, las interacciones del I trimestre de 2025 de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario, en el cual se realizaron **6263** atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

| Canales de Atención/ Mes  | 2024 | Canales de Atención 2025 |      |      |             | Total I trimestre |
|---------------------------|------|--------------------------|------|------|-------------|-------------------|
|                           | Dic  | Ene                      | Feb  | Mar  |             |                   |
| <b>Aplicativo PQRSF</b>   | 536  | 411                      | 675  | 745  | 1831        |                   |
| <b>Atn. presencial</b>    | 661  | 16                       | 18   | 21   | 55          |                   |
| <b>Atn. Virtual</b>       | 8    | 5                        | 9    | 8    | 22          |                   |
| <b>Atn. telefónica</b>    | 720  | 499                      | 703  | 665  | 1867        |                   |
| <b>Chat</b>               | 429  | 674                      | 623  | 646  | 1943        |                   |
| <b>Buzones</b>            | 212  |                          |      |      | 0           |                   |
| <b>Ferías y eventos</b>   | 44   | 0                        | 0    | 0    | 0           |                   |
| <b>Curso virtual</b>      | 103  | 21                       | 42   | 139  | 202         |                   |
| <b>Chat Lupita</b>        | 65   | 127                      | 87   | 95   | 309         |                   |
| <b>Educación informal</b> | 0    | 0                        | 0    | 0    | 0           |                   |
| <b>Redes sociales</b>     | 39   | 14                       | 4    | 16   | 34          |                   |
| <b>Total</b>              | 2817 | 1767                     | 2161 | 2335 | <b>6263</b> |                   |

*Tabla 28. 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, en cada sección se detalló el alcance realizado de la información faltante del 28 al 31 de diciembre de 2024, con lo anterior se concluye que para el IV trimestre de 2024 posterior a la actualización de la información se pasa de 13320 a 13516 interacciones.

### 13. Conclusiones

- El resultado del nivel de atención en los canales telefónico, chat y redes sociales reportado en el I trimestre de 2025, es de 50,25%; esto se debe principalmente a la terminación de los contratos de prestación de servicio a 31 de diciembre de 2024, lo que muestra la necesidad de gestionar la vigencia futura de los servicios de BPO para garantizar un servicio eficiente a la ciudadanía.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- Es preciso para la mejora del servicio al ciudadano del Sistema del Subsidio Familiar que la Superintendencia haga una inversión importante en sistema de gestión de relaciones con ciudadanos (CRM), y de omnicanalidad, ya que esto haría posible unificar los datos de contacto, historial de interacciones, necesidades frecuentes y rutas de atención, esto facilitaría respuestas personalizadas, seguimiento proactivo y mejora continua del servicio. Contar con herramientas de omnicanalidad permitiría integrar canales como presencial, web, redes sociales, correo, WhatsApp y chatbot, garantizando una experiencia coherente, fluida y sin repeticiones para el ciudadano, sin importar el medio por el que acceda. Es necesario que la oficina de protección al usuario cuente con información para la toma de decisiones tal como:
  - a) Identificar perfiles de usuarios más recurrentes (jóvenes, adultos mayores, empresas, etc.).
  - b) Medir tiempos de respuesta reales por canal y tema.
  - c) Detectar patrones estacionales en los requerimientos.
  - d) Tener claridad sobre indicadores para medir de manera compleja los niveles de servicio.
  - e) Evaluar la eficacia de campañas informativas por público objetivo.
  - f) Visualizar trayectorias del usuario (número de contactos antes de una solución, canales utilizados, etc.).
- El 23% de los casos se concentra en tres subtipologías: Pago de cuota monetaria, Afiliación de trabajador y Textos escolares - kit escolar. Esto sugiere la necesidad de priorizar intervenciones para mejorar procesos, comunicación y orientación a los ciudadanos en estas áreas clave.
- Subtipologías como Vivienda nueva - postulación y Reconocimiento en el Mecanismo de Protección al Cesante evidencian posibles cuellos de botella o dificultades en la comprensión de requisitos, lo que puede abordarse con mayor claridad normativa y acompañamiento digital.
- Temas como Mora/inconsistencia, Traslados de aportes y Aspectos administrativos de las cajas de compensación muestran la importancia de la trazabilidad de la información y la necesidad de simplificar y estandarizar trámites interinstitucionales, por ello trabajar en proyectos con la Oficina de Tecnología, información y comunicaciones como consulta de datos a través de Jasper es de vital importancia.
- Las consultas sobre Textos escolares, Crédito social y diversos servicios de Recreación destacan el valor que los usuarios otorgan a los beneficios complementarios, representando oportunidades de mejora en cobertura, calidad y difusión.
- La categoría Otros o N/A - no se encuentra en la tabla agrupa más de 100 casos, lo que limita el análisis estratégico. Se recomienda revisar, actualizar y ampliar la tipología institucional para asegurar una clasificación más precisa y útil, así mismo

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

insistir a los gestores de PQRSF en una adecuada clasificación que facilite el análisis causa raíz de las consultas ciudadanas.

Cordialmente,

Cristian Joan  
Franco Zabaleta

Firmado digitalmente  
por Cristian Joan  
Franco Zabaleta

**CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado por: Jessica Paola Parra García - Técnico Administrativo

Fecha elaboración: abril 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2