

# Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

## III TRIMESTRE 2023

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7  
Teléfonos: (601)3487777  
PBX: (601)3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) – e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia



## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Aplicativo E-signa – PQRSF .....	3
	2.1 Verificación atributo de oportunidad	3
	2.2 Tipos de solicitud	3
	2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF	4
	2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF	6
	2.5 Traslados	9
	2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF	10
3.	Canal de atención Telefónico.....	11
	3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas	11
4.	Canal de atención Chat .....	12
	4.1 Tipología y/o subtipología de chat	14
5.	Chat Bot – Lupita.....	14
6.	Canal de atención personalizada.....	20
7.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	20
	7.1. Buzón de sugerencias	20
	7.2 Buzones Tecnológicos	20
8.	Atención en Ferias y/o eventos.....	21
9.	Educación informal para los grupos de interés .....	27
	9.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	27
	9.2 Visitas a empresas “Educación informal”	27
10.	Redes Sociales.....	30
	10.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	30
11.	Consolidado Canales 2023.....	31
12.	Conclusiones.....	32

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 1. Introducción

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

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

## 2. Aplicativo E-signa – PQRSF

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF) correspondiente al III trimestre del año **2023**, se encuentra comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre.

Para el trimestre en mención se recibieron **3129** radicados de los cuales se generaron **2114** expedientes en la plataforma E-signa, definidas por mes así: julio de 2023 (**620**) expedientes, agosto de 2023 (**747**) expedientes, y en septiembre (**747**) expedientes.

Mes	Total
Julio	620
Agosto	747
Septiembre	747
<b>Total, general</b>	<b>2114</b>

*Tabla 1. Expedientes tramitados III trimestre 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa*

### 2.1 Verificación atributo de oportunidad

Para el III trimestre de 2023 se gestionaron **2114** expedientes, de los cuales el 100%, fueron trabajadas dentro de los términos de ley.

Se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al 100% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario, entre el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2023.

### 2.2 Tipos de solicitud

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Tipo Tramite	Total
Petición	1425
Queja	397
Reclamo	287
Sugerencia	3
Felicitaciones	2
<b>Total, general</b>	<b>2114</b>

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

El resultado anterior evidencia que la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar realizando en su mayoría peticiones con un 67,41%, quejas y reclamos con 18,78% y 13,58% respectivamente.

### 2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

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

Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	621
	Cumplimiento de requisitos	13
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	12
	Deducción, pignoración, retención	12
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	9
	Discapacidad	9
	Incapacidad/ Licencia de maternidad	4
	Custodia	3
	<b>Total, Subsidio monetario</b>	<b>683</b>
Servicios sociales	Vivienda Fovis	166
	Crédito	140
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	23
	Salud	20
	Recreación Turismo Social Deportes	17
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	11
	Educación Colegios	10
	Capacitación	7
	Vivienda Mejoramiento	7
	Mercadeo/droguería	6
	Educación Universidades	5
	Tarifas	3
	Recreación Turismo Social Eventos	3
	Recreación Turismo Social Instalaciones	2
	Vivienda Nueva Reintegro	1
	Cultura	1
Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	1	

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



	Discapacidad	1
	<b>Total, Servicios sociales</b>	<b>424</b>
Afiliación	Afiliación de Trabajador	152
	Afiliación de beneficiario Documentos	79
	Desafiliación trabajadora	45
	Afiliación de empresas	23
	Independientes	22
	Desafiliación de empresa	12
	Multiafiliación	6
	Desafiliación de independiente	4
	<b>Total, Afiliación</b>	<b>343</b>
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	214
	<b>Total, Fondos de ley</b>	<b>214</b>
Otros	Subtema indeterminado	182
	Sin subtema asignado	1
	<b>Total, Otros</b>	<b>183</b>
Aportes	Mora/ Inconsistencia	44
	Paz y Salvo Aportes	38
	Traslados de aportes	36
	Aportes pensionados	4
	Aportes independientes	3
	PILA/Operadores	2
	<b>Total, Aportes</b>	<b>127</b>
Aspectos administrativos de las CCF	Subtema indeterminado	88
	<b>Total, Aspectos administrativos</b>	<b>88</b>
Pensionados	Fidelización/25 años	14
	Afiliación voluntaria (0,6% ó 2%)	3
	<b>Total, Pensionados</b>	<b>17</b>
Subsidio en especie	Kit escolar	9
	Alimentación y nutrición	1
	<b>Total, Subsidio en especie</b>	<b>10</b>
Debido proceso	Subtema indeterminado	10
	<b>Total, Debido proceso</b>	<b>10</b>
Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	6
	<b>Total, Convenios/Alianzas</b>	<b>6</b>
Ley 1712 de 2014	<b>Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)</b>	<b>5</b>
	<b>Total, Ley 1712 de 2014</b>	<b>5</b>
Competencia	De la Superintendencia	4
	<b>Total, Competencia</b>	<b>4</b>
<b>Total, general</b>		<b>2114</b>

*Tabla 3. Tipología de las peticiones III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa*

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **683** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **32,31%**, discriminadas mayormente en la SubTipología de **Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos, personas a cargo y Deducción, pignoración, retención.**

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **424** PQRSF, alcanzando una participación de **20,06%**, principalmente con el subtema de **Vivienda, Créditos y Recreación en centros vacacionales.**

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliación** con cada uno de sus subtemas, con una participación de **343** PQRSF, es decir del **16,23%**.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Fondos de Ley** con **214** PQRSF, alcanzando una participación de **10,12%** principalmente con el subtema de **Mecanismo de Protección al Cesante.**

Finalmente, en la tipología otros que corresponde a **183** PQRSF, el cual corresponde al **8,66%** la Oficina de Protección al Usuario viene implementando categorías con el fin de identificar y clasificar esta información.

#### **2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF**

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

En principio podría pensarse que la recurrencia de la ciudadanía a la Superintendencia para que intermedie en sus conflictos con las Cajas de Compensación Familiar es baja, sin embargo, también debe evaluarse el impacto y gravedad de los hallazgos que ayudan a observar los ciudadanos con su ejercicio activo de participación, al hacer efectivo su derecho de petición. Estos reportes ciudadanos han sido insumo para movilizar expedición de circulares, e informes de hallazgos a la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales y a la Dirección de Gestión para las Cajas de Compensación Familiar.

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

**X = Porcentaje de PQRSF por CCF**

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

**Y = Porcentaje de afiliados por CCF**

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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

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

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

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

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

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

Nombre de la Caja de Compensación Familiar	Total, PQRS	Participación PQRS	Total, Afiliados	Participación población	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	31	1,56%	33674	0,32%	380,97
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	10	0,50%	14972	0,14%	248,96
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	15	0,75%	24872	0,24%	215,09
Caja de Compensación Familiar CAFAM	504	25,34%	868069	8,35%	203,34
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	21	1,06%	62760	0,60%	74,82
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	16	0,80%	48999	0,47%	70,60
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	0,25%	16306	0,16%	60,20
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	165	8,30%	650690	6,26%	32,48
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	30	1,51%	120269	1,16%	30,32
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	48	2,41%	192639	1,85%	30,18
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	326	16,39%	1553988	14,95%	9,60
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	12	0,60%	61968	0,60%	1,17

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	11	0,55%	56973	0,55%	0,87
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	4	0,20%	21330	0,21%	-2,02
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	46	2,31%	264225	2,54%	-9,04
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,05%	6017	0,06%	-13,17
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	0,20%	25112	0,24%	-16,78
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	23	1,16%	146039	1,41%	-17,72
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	27	1,36%	173065	1,67%	-18,49
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	31	1,56%	202308	1,95%	-19,94
Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	17	0,85%	113092	1,09%	-21,46
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	48	2,41%	321629	3,10%	-22,03
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	215	10,81%	1452419	13,98%	-22,66
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	17	0,85%	123300	1,19%	-27,97
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	9	0,45%	65592	0,63%	-28,31
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	20	1,01%	167216	1,61%	-37,51
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	13	0,65%	115449	1,11%	-41,17
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	14	0,70%	130964	1,26%	-44,15
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	25	1,26%	235676	2,27%	-44,58
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	7	0,35%	66784	0,64%	-45,24
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	46	2,31%	443426	4,27%	-45,80
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	18	0,90%	179211	1,72%	-47,52
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta COFREM	23	1,16%	245608	2,36%	-51,07
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	24	1,21%	260400	2,51%	-51,85
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	2	0,10%	22717	0,22%	-54,00
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	119	5,98%	1359318	13,08%	-54,26
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	14	0,70%	164376	1,58%	-55,50
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	15	0,75%	178137	1,71%	-56,01
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	8	0,40%	102307	0,98%	-59,15

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	0,25%	64172	0,62%	-59,29
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	0	0,00%	31027	0,30%	-100,00
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	0	0	4618	0,04%	-100,00

**1989**

**10391713**

*Tabla 4. SemafORIZACIÓN de CCF por participación en PQRSF del III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa*

Las PQRSF en esta tabla suman **1989**, es decir el **94,09%** del total de las PQRSF, esto se debe a que las PQRSF faltantes se gestionaron como traslado externo a otra entidad por competencia y/o se emitió una respuesta directa al ciudadano y por lo tanto no registran CCF.

## 2.5 Traslados

### Traslados Externos

Para el III trimestre de 2023 se realizaron 93 traslados externos de los cuales el 31,1% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, en segundo lugar, al Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia con 9,6%, en tercer lugar, al Ministerio del Trabajo con un 8,6%, y en cuarto y quinto lugar la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera, los dos con 7,5% de traslados.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional De Salud	29
Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia	9
Ministerio Del Trabajo	8
Superintendencia De Industria Y Comercio	7
Superintendencia Financiera De Colombia	7
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	5
Departamento Administrativo De La Función Publica	3
Prosperidad Social	3
Colpensiones	2
Educación Coacueducto	2
La Equidad Seguros	2
Alcaldía Municipal De Soacha	1
Caja Colombiana De Subsidio Familiar Colsubsidio	1
Caja De Compensación Familiar Compensar	1
Caja De Compensación Familiar Campesina Comcaja	1
Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano Comfaorient	1
Caja Honor	1
Departamento Medicina Laboral Convenio ARL La Equidad	1
DIAN	1
Fedecajas	1
Instituto De Desarrollo Urbano - IDU	1

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Ministerio De Defensa	1
Ministerio De Salud Y Proteccion Social	1
Secretaria De Gobierno Alcaldía De Santiago De Cali	1
Superintendencia Solidaria	1
Unidad Administrativa Especial Del Servicio Público De Empleo	1
Unidad Para Las Victimas	1
<b>Total, general</b>	<b>93</b>

*Tabla 5. Traslados externos III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa*

### Traslados Internos

Para el III trimestre de 2023 se realizó 1 traslado interno dirigido a la Superintendencia Delegada para la gestión, el mismo con fin informativo.

Núm. Expediente	Radicado	Asunto	Fecha inicio	Destino	Nº memorando	Observación
2174/2023/MEM	1-2023-017238	TRASLADO POR COMPETENCIA. Informe Programa de construcción de vivienda nueva y mejoramiento de vivienda del Municipio de Durania	04/09/23 08:12	Superintendencia Delegada para la Gestión	3-2023-002020	MEMORANDO INFORMATIVO

*Tabla 6. Traslados externos III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo memorandos de E-signa*

### **2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF**

En el siguiente cuadro se logra observar cual es medio que la ciudadanía utiliza para radicar sus PQRSF ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, siendo el correo electrónico, el canal más usado alcanzando un **69,44%** de participación:

Canal	Julio	Agosto	Septiembre
Contáctenos	428	521	519
Formulario PQR's	176	209	222
Presencial	16	11	5
Otros	0	6	1
<b>Total, general</b>	<b>620</b>	<b>747</b>	<b>747</b>

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

Debido a que la plataforma registra el medio "Otros", se verifica la información de cada uno de ellos, con el fin de identificar el canal correcto por el cual ingresaron las PQRSF en el III trimestre. Por lo tanto, de los 7 que registran en otros, fueron recibidos presencialmente y/o en físico, quedando el cuadro finalmente de la siguiente manera:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX : +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total canal	%
Contáctenos	428	521	519	1468	69,44%
Formulario PQR's	176	209	222	607	28,71%
Presencial	16	17	6	39	1,84%
<b>Total, general</b>	<b>620</b>	<b>747</b>	<b>747</b>	<b>2114</b>	<b>100%</b>

Tabla 8. Medio de Ingreso de las PQRSF III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

### 3. Canal de atención Telefónico

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

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2023, evidencia un total de **3783** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **96%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Mes	Contestadas	Abandonadas
<b>Julio</b>	1106	70
<b>Agosto</b>	1468	80
<b>Septiembre</b>	1209	47
<b>Total</b>	<b>3783</b>	<b>197</b>

Tabla 9. Reporte de llamadas telefónicas III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio de **0:00:03**, y un tiempo medio de atención (TMO) de **0:03:13**, detallado por mes así:

Tiempo de Timbrado		Tiempo de Conversación	
<b>Julio</b>	0:00:03	<b>Julio</b>	0:02:44
<b>Agosto</b>	0:00:04	<b>Agosto</b>	0:03:07
<b>Septiembre</b>	0:00:03	<b>Septiembre</b>	0:03:49
<b>Total</b>	0:00:03	<b>Total</b>	0:03:13

Tabla 10. Reporte TME y TMO de llamadas telefónicas III trimestre de 2023. 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 III trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:



Tipología	Total
Información CCF	741
Radicar PQRSF	335
Información SSF	188
Consultar PQRSF	167
Fondos De Ley	150
Afiliaciones	137
Subsidio Monetario	57
Canales De Atención	42
Competencia	34
Certificado De Existencia Y Representación Legal	16
Otros	14
Aportes	8
Pensionados	8
Servicios Sociales	6
Habeas Data	1
Tarjeta De Afiliación	1
Subsidio En Especie	1
<b>Total, general</b>	<b>1906</b>

*Tabla 11. Tipologías canal de atención telefónico III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.*

Las tipologías en esta tabla suman 1906, es decir el 43% 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 III trimestre del año 2023, evidencia un total de **798 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 mibew, el cual se encuentra disponible desde la página web o sede electrónica de la Superintendencia del Subsidio Familiar: <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, es allí donde pudimos dar respuesta a **6934 mensajes ciudadanos** distribuidos de la siguiente manera:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

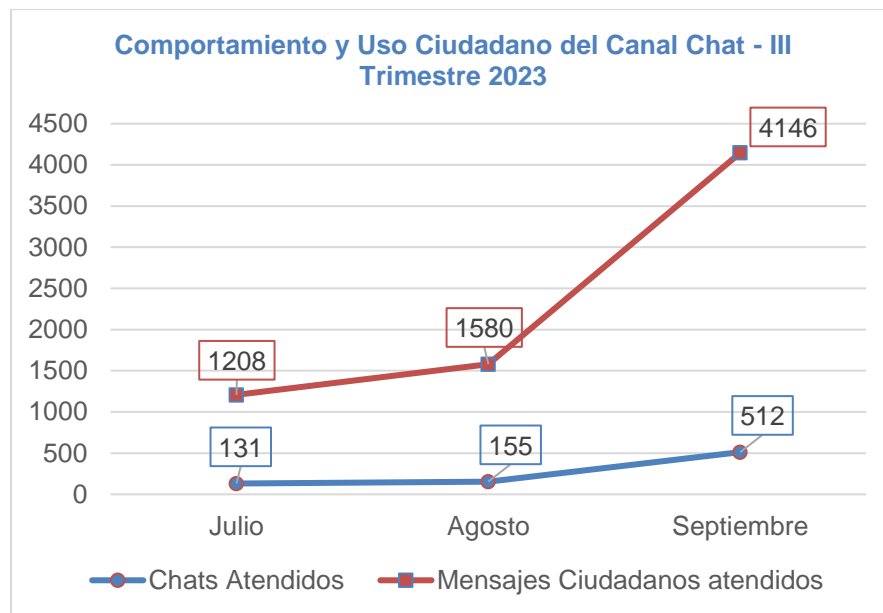
@Supersubsidio



Meses Trimestre	Chats Atendidos	Mensajes Ciudadanos atendidos
Julio	131	1208
Agosto	155	1580
Septiembre	512	4146
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>6934</b>

Tabla 12. Sesiones de Chat III trimestre de 2023. Fuente: Plataforma Chatmibew.

Durante este periodo se evidencia un notable crecimiento en el uso del canal debido al lanzamiento del nuevo portal web de la Supersubsidio.



Gráfica 1. Comportamiento canal chat, III Trimestre de 2023. Fuente: Plataforma ChatMibew

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio para atender chat de 8 segundos, detallado por mes así.

Mes	Tiempo medio de espera en segundos
<b>Julio</b>	0:00:11
<b>Agosto</b>	0:00:06
<b>Septiembre</b>	0:00:08
<b>Total</b>	0:00:08

Tabla 13. Reporte TME Sesiones de Chat III trimestre de 2023. Fuente: Plataforma Chatmibew



#### 4.1 Tipología y/o subtipología de chat

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

Tipología	Total
Información CCF	129
Fondos de ley	98
Radical PQRSF	98
Información SSF	62
Afiliaciones	55
Subsidio monetario	44
Competencia	31
Consultar PQRSF	24
Certificado de existencia y representación legal	17
Otros	7
Aportes	6
Pensionados	5
Canales de atención	4
Servicios sociales	4
Tarjeta de afiliación	2
Subsidio en especie	1
<b>Total, general</b>	<b>587</b>

Tabla 14. Tipologías canal de atención chat III trimestre de 2023. 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/>, ahora bien, durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron **2.004 sesiones de chat o conversaciones** con la asistente virtual Lupita, de las cuales se registró la recepción de **5.684 mensajes o interacciones escritas** a través de este canal.

Mes Trimestre III	Mensajes Usuarios	Sesiones Chat Lupita	Relación mensajes por chat (avg)	Ciudadanos
Julio	2648	936	2.76	911
Agosto	2160	732	2.74	728
Septiembre	876	336	1.17	300
<b>Total</b>	<b>5684</b>	<b>2004</b>	<b>2.22</b>	<b>1939</b>

Tabla 15: Comportamiento III trimestre canal Chatbot Lupita. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

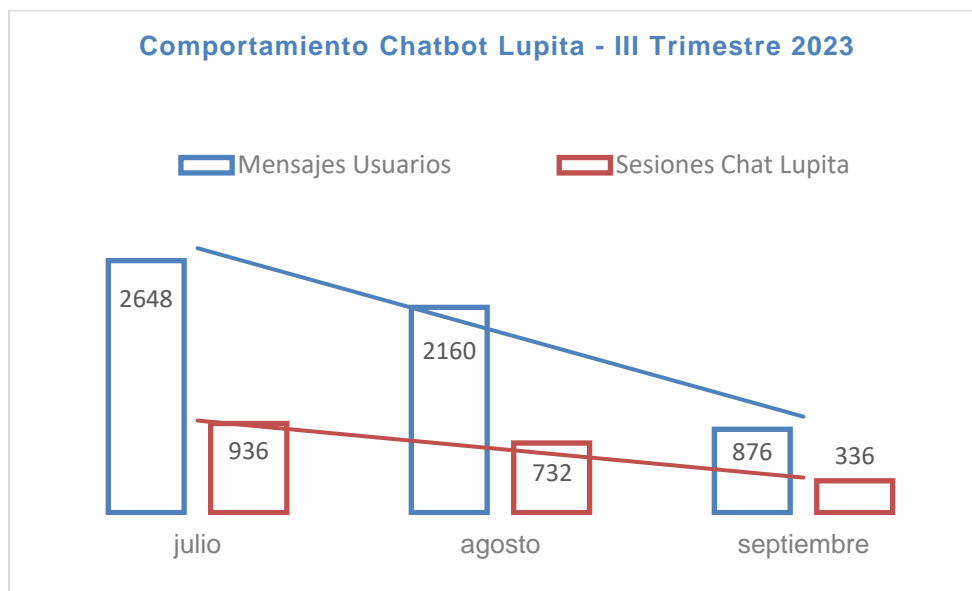
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Basado en la siguiente gráfica, se muestra que la ciudadanía redujo el uso del canal debido a los cambios tecnológicos que se están adelantando por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, aplicando nuevos elementos de Inteligencia Artificial para que en el próximo lanzamiento se tengan respuestas mucho más ajustadas al lenguaje utilizado por la comunidad.

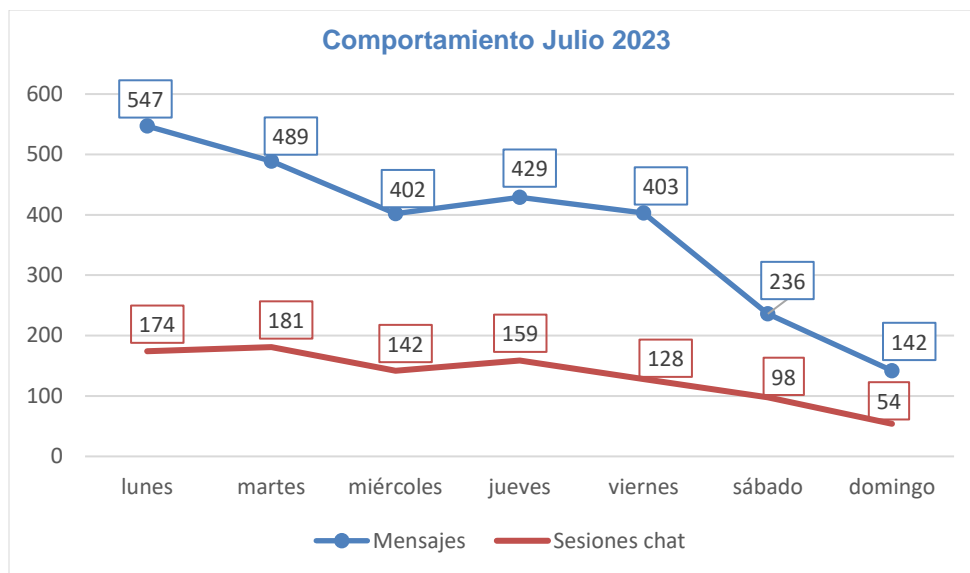
Cabe destacar que este va a ser un mejoramiento del servicio y que solo hizo afectación durante el mes de septiembre de 2023 mientras se practicaron las ventanas de mantenimiento y pruebas.



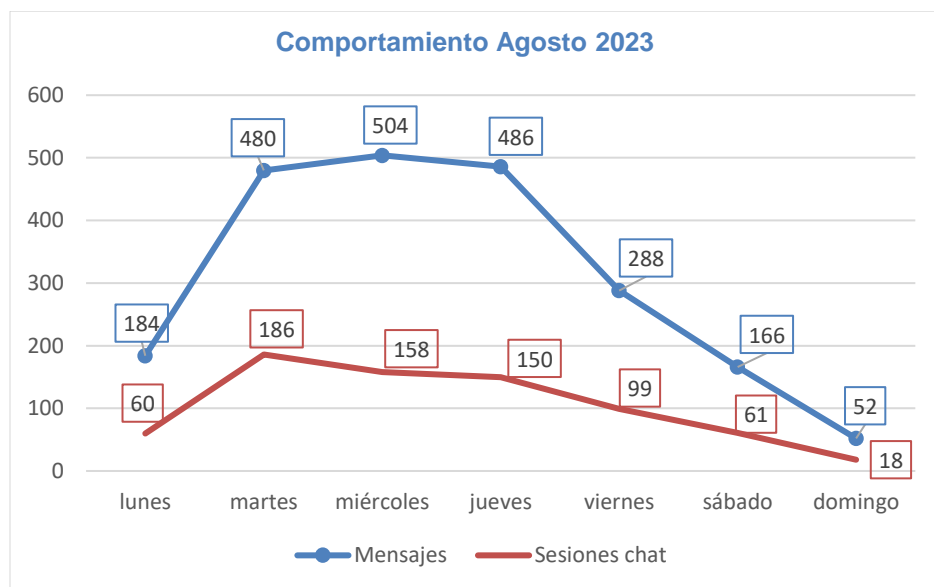
*Gráfica 2. Conexiones Lupita, III Trimestre de 2023. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot Lupita.*

El canal permanece con la usabilidad media y se demuestra en el comportamiento mes a mes, con excepción en septiembre.





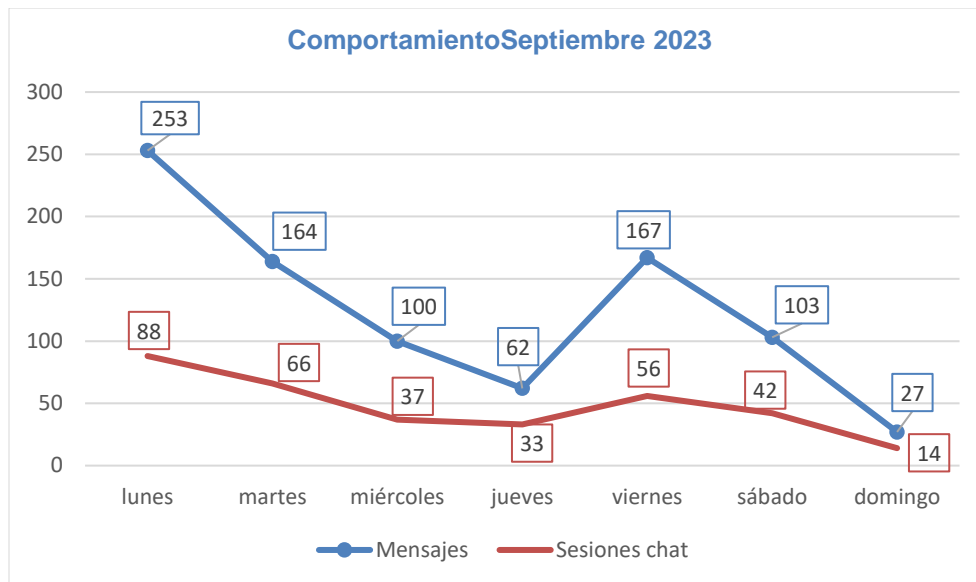
Gráfica 3. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita julio 2023



Gráfica 4. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita agosto 2023







Gráfica 5. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita septiembre 2023.

Durante el trimestre anterior fue evidente el incremento en el uso del canal, sin embargo, se han encontrado inconsistencias en las respuestas y para mejorar el servicio y continuar con el asistente virtual de la mejor manera, se coordinaron estos cambios de alto impacto. Este cambio significó un decremento en el uso y la cantidad de interacciones, pero confiamos que el próximo periodo se restablecerá el consumo del servicio mostrando los cambios y mejoramiento continuo que la Supersubsidio busca para sus canales de atención y su enfoque orientado al ciudadano.

Periodo análisis - Chatbot	Mensajes	Sesiones	Usuarios
Trimestre 1 2023	7495	2763	2739
Trimestre 2 2023	8984	3169	3129
Diferencia entre trimestres	1489	406	390
Variación entre I y II trimestre	20%	15%	14%
Trimestre 3 2023	5684	2004	1939
Diferencia entre trimestre anterior	-3300	-1165	-1190
Variación entre II y III trimestre	-37%	-37%	-38%

Tabla 16. Comportamiento trimestres 2023 canal Chatbot Lupita. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot

A pesar de deshabilitar el canal por tres semanas, es notable la acogida del chatbot registrando más de 2.000 sesiones de chat para el trimestre, por ello, es satisfactorio para la entidad conocer que, a pesar de los mantenimientos constantes y los picos de uso, el canal muestra bastante estabilidad en la cantidad de interacciones y se muestra como una solución efectiva que brinda atención 24/7 para mantener informada a la ciudadanía.

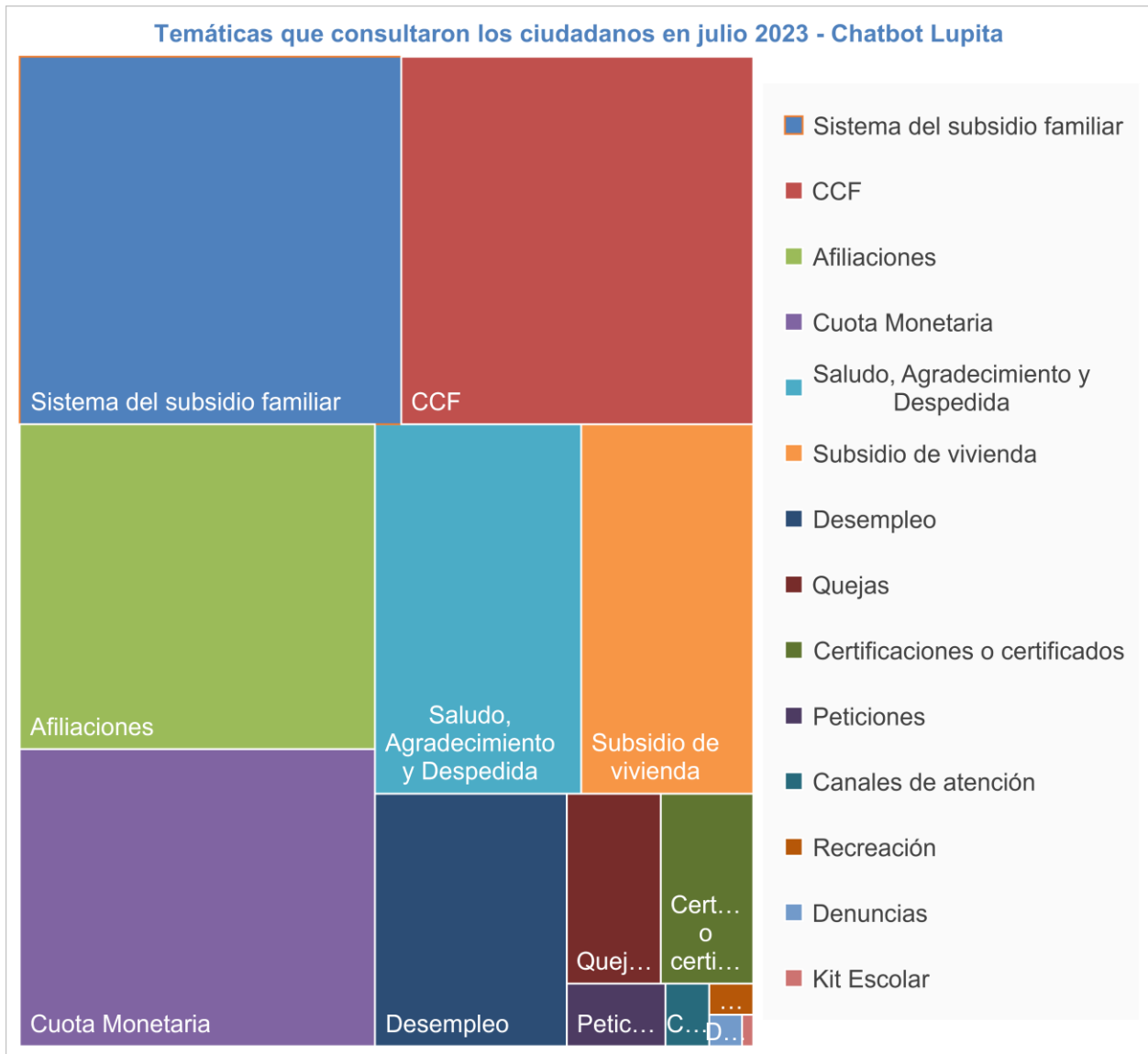
Las siguientes tablas muestran las categorías por las cuales los ciudadanos interactuaron con el ChatBot Lupita en los meses de julio y agosto:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX :+57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

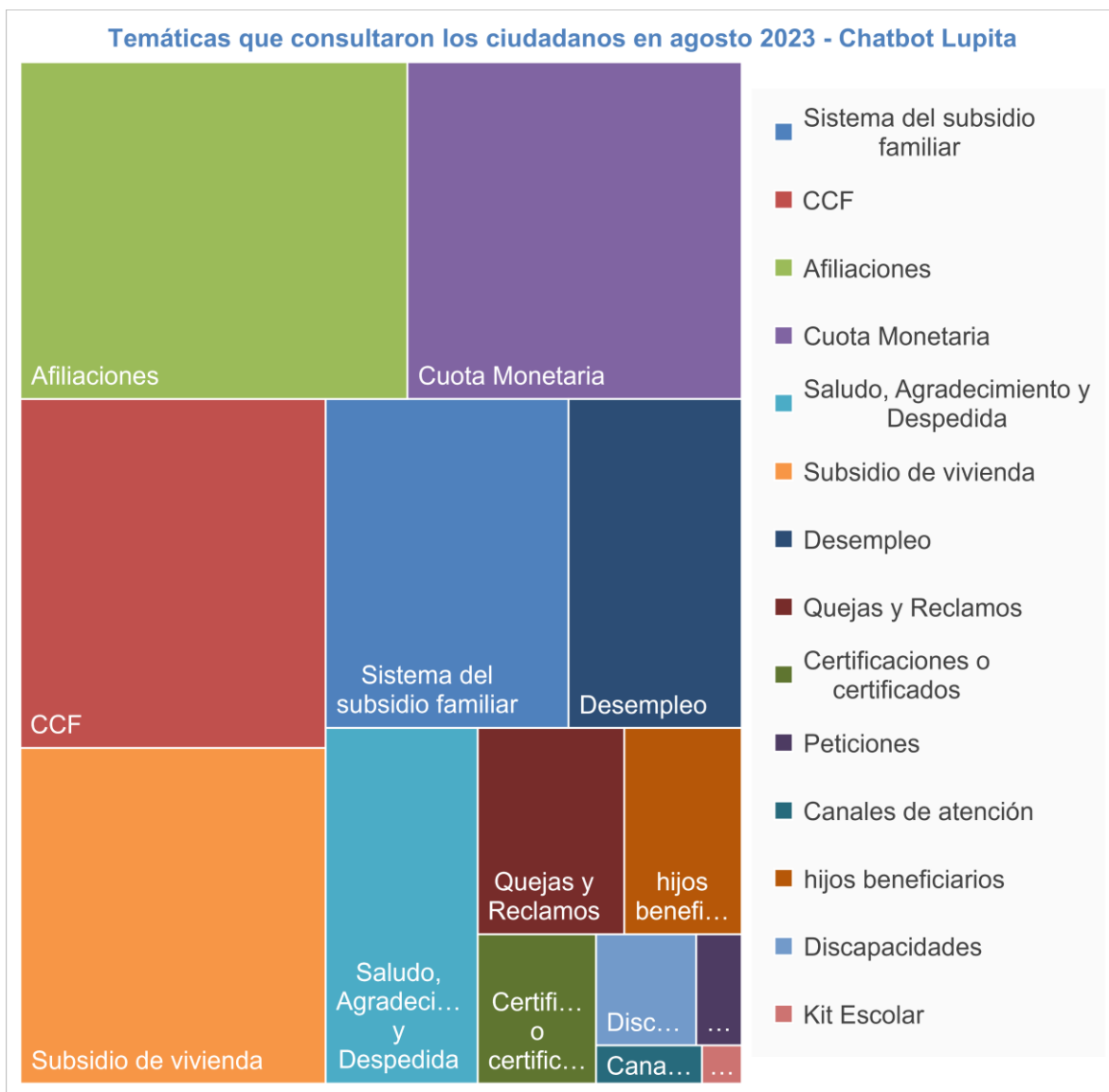




Gráfica 6. Diagrama de rectángulos para el mes de julio 2023 - Temáticas

Se puede observar la participación principal de información sobre: “Sistema del Subsidio Familiar” con 19%, seguido por la categoría “Cajas de compensación” con un 18%, en un tercer lugar con el 16% el tema “Afiliaciones” y por último un 15% para temas de cuota monetaria.





Gráfica 7. Diagrama de rectángulos para el mes de agosto 2023 - Temáticas

Para este mes se mantienen los intereses ciudadanos en las afiliaciones con un 18%, la información sobre cuota monetaria con un 15%, servicios e información general de las cajas de compensación con un 14% y subsidio de vivienda con una representación del 14%.



## 6. Canal de atención personalizada

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

Para el III trimestre 2023, se atendieron **49** ciudadanos, discriminados por mes así: julio (**17**), agosto (**13**), y en septiembre (**19**).

Atenciones realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total, Trimestre
	17	13	19	49

Tabla 17. Atenciones presenciales III trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.

## 7. Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

### 7.1. Buzón de sugerencias

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

Para el III trimestre de 2023 este buzón no presentó ninguna solicitud.

### 7.2 Buzones Tecnológicos

Para el tercer trimestre del 2023 cuyo periodo comprende los meses de julio, agosto y septiembre, se realizaron varias labores para restablecer el funcionamiento de los buzones o kioscos tecnológicos, entre ellos se hicieron los mantenimientos correctivos a las UPS y dispositivos que presentaban fallas y se le solicito a las cajas de compensación puntos de conexión seguros para garantizar que los kioscos tengan servicio de internet. En el mes de septiembre se hicieron mantenimientos y pruebas en el kiosco ubicado en la ciudad de Bogotá y asignado a la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, el kiosco ya está en funcionamiento y con internet, solo resta hacer pruebas para envié de peticiones PQRSF a través de correos electrónicos para que los ciudadanos puedan recibir información sobre sus solicitudes.

Por otro lado, se hicieron pruebas con el software JAWS para ir avanzando en la implementación de dispositivos accesibles para la comunidad, se espera que el próximo periodo ya estén funcionando y registrando solicitudes y de esa manera ayudar a la comunidad en condición de discapacidad a tener un trato digno y acceder a los servicios ciudadanos que la Superintendencia tiene al alcance de los trabajadores y sus beneficiarios.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





*Imágenes de referencia del kiosco en funcionamiento – Kiosco Bogotá – CCF Colsubsidio Calle 63*

## 8. Atención en Ferias y/o eventos

En el III trimestre de 2023 se realizaron ferias y eventos consolidadas de la siguiente manera:

### Popularízate

Popularízate es el programa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el que la Oficina de Protección al Usuario 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 11 de julio de 2023 el tema presentado en el programa se relacionó con los Mecanismos de Participación Ciudadana. La transmisión en vivo se llevó a cabo por 2 plataformas de la entidad: Facebook y Youtube obteniendo las siguientes estadísticas:

	Facebook	Youtube
<b>Número total de vistas</b>	331	290
<b>Número máximo de espectadores</b>	67	65
<b>Reacciones</b>	34	28
<b>Comentarios</b>	4	24
<b>Veces compartido</b>	6	2
<b>Personas alcanzadas</b>	759	2046

*Tabla 18. Estadísticas transmisión programa trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia datos redes sociales.*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

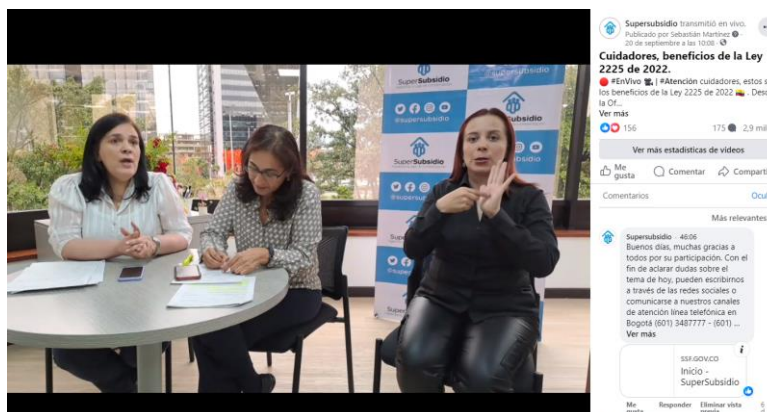




### Facebook Live

El 20 de septiembre de 2023, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Cuidadores y Pensionados por fidelización: Beneficios de la Ley 2225 de 2022” el cual, tuvo como invitada al Dra. Lida Bula, abogada especializada de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En esta transmisión se dio a conocer a la ciudadanía el alcance de la Ley 2225 de 2022 y el beneficio otorgado a ‘Cuidadores’ y pensionados por fidelización. Durante la transmisión se dio respuesta a diferentes preguntas realizadas por la ciudadanía y cajas de compensación familiar respecto al pago y/o reconocimiento de estos beneficios.



A continuación, se evidencia la analítica de la transmisión, resaltando los siguientes datos:

- Máximo de personas conectadas: **167**
- Personas alcanzadas: **6.487**
- Total, de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario): **460**

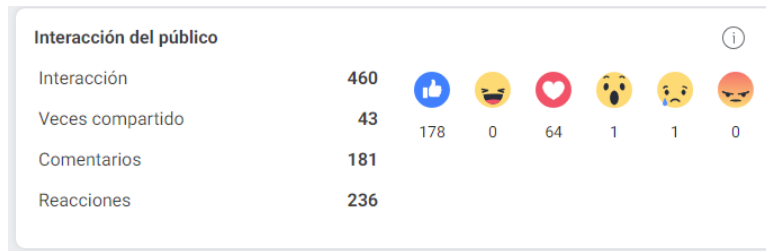
Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Se conectaron ciudadanos desde diferentes zonas del país resaltando la presencia desde Bogotá, Cauca, Tolima, Risaralda, Arauca, Valle del Cauca, Meta, Casanare, Magdalena y Norte de Santander.



Enlace de la transmisión:  
<https://fb.watch/niWFNW6Tj8/>

### Eventos

- El 18 de julio se participó en la Feria de Servicios organizada por la Secretaría de Gobierno del municipio de Soacha, la misma tuvo lugar en la comuna 5 barrio San Mateo, la Oficina de Protección al Usuario brindó orientación a los asistentes a la feria relacionada con las funciones Entidad, los derechos de los trabajadores, y los beneficios de la afiliación a cajas de compensación familiar. En este día se radicaron 15 PQRSF generadas desde el evento y se orientó a 34 ciudadanos.



- Feria de servicios – Cumpleaños 396 municipio de Ambalema – Tolima: El 15 de agosto se realizó acompañamiento en la feria de servicios ubicada en el Centro de Integración Ciudadana del municipio, apoyando en las actividades de recreación en información programadas, igualmente, se posicionó la Entidad y se brindó toda la información de los beneficios y servicios de las cajas de compensación familiar y canales de atención de la Superintendencia. Con la presencia de la SuperSubsidio se buscó impulsar a las Cajas de Compensación Familiar, para que implementen



programas de educación y deportes, dirigidos a la población y el desarrollo socioeconómico del Municipio.



- Socialización con comunidad étnica Embera Chamí: El día miércoles 23 agosto se realizó una visita informativa junto con la caja de compensación Comfamiliar Risaralda, a la comunidad Emberá Chamí, la cual está ubicada en el municipio de Mistrató Risaralda, en la vereda la María, en esta ocasión se socializo la cartilla con información de la Supersubsidio y subsidios de las cajas de compensación traducida a lengua Emberá. Asistieron varias familias, pues se encontraban disfrutando de las actividades que les ofrece la caja, como los programas de recreación infantil, de nutrición, educación y de agricultura.







- Socialización con comunidad étnica Arhuaca: El 7 de septiembre de 2023, se visitó el Resguardo Indígena Catanzama de la comunidad Arhuaca, en esta reunión se

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



dio a conocer parte de la Oficina de Protección al Usuario, la misionalidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Adicionalmente, la Oficina de Protección al Usuario realizó la traducción de la carta de buen trato, derechos y deberes, canales de atención, sobre el subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana, en lengua Arhuaca. En este espacio, participaron más de 50 personas a las que se les entregó la cartilla traducida a lengua Arhuaca con la información de la Supersubsidio. Un número importante de miembros de la comunidad no saben escribir y/o leer el castellano.



## 9. Educación informal para los grupos de interés

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

En el III trimestre de 2023, 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	56	63	18	137
El subsidio Familiar	52	66	12	130
Habilidades Comunicativas LSC	44	67	9	120
Participación Ciudadana	45	65	11	121
Sistema del Subsidio Familiar	48	72	14	134
Subsidio Familiar De Vivienda	51	72	11	134
Superintendencia Del Subsidio Familiar	48	72	14	134
Cajas de Compensación Familiar	68	84	11	163
<b>Total, III Trimestre</b>	<b>412</b>	<b>561</b>	<b>100</b>	<b>1073</b>

Tabla 19. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje III Trimestre de 2023. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

### 9.2 Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual sobre el Sistema del Subsidio Familiar.

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

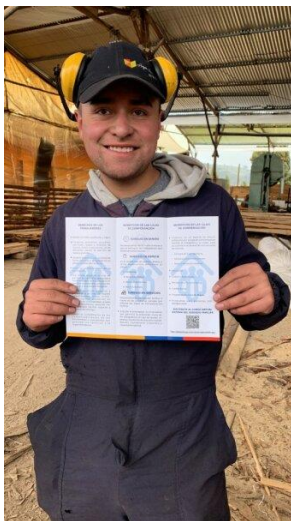
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Para el III trimestre de 2023 se visitaron en total 1804 trabajadores en los departamentos de Boyacá, Risaralda, Huila, Caquetá y Magdalena, así:

- Del 01 al 03 de agosto en el departamento de Boyacá, municipios de Tunja, Motavita, Samacá y Sogamoso, se visitaron 8 empresas logrando abarcar 616 trabajadores.
- Del 21 al 24 de agosto en el departamento de Risaralda, municipios de Pereira, Santa Rosa de Cabal y Mistrató se visitaron 6 empresas, informando a 231 trabajadores.
- Del 28 de agosto al 1 de septiembre se visitó el sur de Colombia, a los departamentos de Huila y Caquetá, en estos municipios 8 y 5 empresas, respectivamente, recibieron a la Supersubsidio y se orientó a 354 trabajadores.
- Finalmente, los días 6 y 7 de septiembre, 6 empresas ubicadas en Santa Marta, Magdalena participaron en la actividad de Educación Informal, abarcando 603 trabajadores.





Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





## 10. Redes Sociales

Para el III trimestre se gestionaron **173** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: julio (**57**), agosto (**48**) y septiembre (**68**), evidenciando un incremento en el último mes, debido a la alta publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Así mismo, se constató que de las (**173**) PQRSF, (**26**) fueron recibidas por medio de comentario público, (**66**) por etiqueta de la Supersubsidio y (**81**) a través de mensaje directo en las redes sociales.

	Julio	Agosto	Septiembre
<b>Facebook</b>	16	12	28
<b>Instagram</b>	15	9	14
<b>Twitter</b>	26	27	26
<b>Youtube</b>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>68</b>

*Tabla 20. Atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2023. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.*

De las (**173**) solicitudes recibidas, en (**63**) casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y (**110**) ciudadanos si lo hicieron.

### 10.1 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	25
Afiliaciones	21
Canales de atención	18
Fondos de ley	16
Fovis	15

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Servicios sociales	14
Agradecimiento	9
Pago de subsidio	4
Debido proceso	1
Aportes	1
Educación	1
<b>Total, general</b>	<b>173</b>

*Tabla 21. Tipificación atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2023. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio.*

## 11. Consolidado Canales 2023

Se presenta el avance del III trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2023, en el cual se han realizado **12168** atenciones.

De manera general para el año 2023, desde el 01 de enero al 30 de septiembre hay un acumulado de **41.805** interacciones con el ciudadano. Cifras que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención										
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept*	TOTAL, ACUMULADO
<b>Aplicativo PQRSF</b>	708	633	707	472	663	648	620	747	747	<b>5.945</b>
<b>Atn. personalizada</b>	17	10	16	6	17	9	17	13	19	<b>124</b>
<b>Atn. telefónica</b>	1563	1703	1582	1239	1549	1410	1106	1468	1209	<b>12.829</b>
<b>Chat</b>	128	106	94	184	171	223	131	155	512	<b>1.704</b>
<b>Buzones</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Ferias y eventos</b>	0	0	45	70	239	1155	101	102	167	<b>1.879</b>
<b>Curso virtual</b>	69	129	754	529	2351	1126	412	561	100	<b>6.031</b>
<b>Chat Lupita</b>	937	774	1028	595	866	1708	936	732	336	<b>7.912</b>
<b>Educación informal</b>	0	0	639	866	146	1212	0	1201	603	<b>4.667</b>
<b>Redes sociales</b>	298	42	52	21	65	63	57	48	68	<b>714</b>
<b>Total</b>	<b>3720</b>	<b>3397</b>	<b>4917</b>	<b>3982</b>	<b>6067</b>	<b>7554</b>	<b>3380</b>	<b>5027</b>	<b>3761</b>	<b>41.805</b>

*Tabla 22. 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 del aplicativo de gestión de PQRSF para el mes de junio se realiza la actualización de la información pasando de 636 PQRSF a 648, esto para confirmar y garantizar la transparencia en la información reportada.

Los valores correspondientes al mes de septiembre del aplicativo PQRSF, pueden variar, debido a los días que se tienen para gestionar las mismas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 12. 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 disminuyó en un **30%** con relación al II trimestre de 2023, esto teniendo en cuenta las modificaciones que se están realizando al canal Chatbot, igualmente se formula plan de mejora para el crecimiento en las interacciones con los cursos virtuales.

La Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la Oficina de atención al Usuario ha logrado un mayor acercamiento con la ciudadanía en especial con los trabajadores dentro del territorio nacional, gracias a la participación en ferias y a la implementación de visitas a empresas, en las cuales se realizan capacitaciones informales, lo anterior ha permitido llegar en el III trimestre de 2023 a **1.804** ciudadanos y de manera general a 4667 ciudadanos en el año 2023.

El canal de atención Chat, presentó un aumento en consultas, esto debido a las actualizaciones que se están realizando en la página web de la Supersubsidio y el posicionamiento de la Entidad en territorio, lo que genera mayor número de consultas por la ciudadanía.

Se continúa en fortalecimiento del canal de atención Chatbot, como una herramienta de positiva interacción y que ha demostrado ser usada por la ciudadanía de gran manera.

Cordialmente,

**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Jessica Paola Parra García Técnico Administrativo

Preparado y revisado por: Jessica Paola Parra García Auxiliar Administrativo  
Humberto Serrato Valbuena BPM Consulting  
Natalia Barreto Veloza BPM Consulting  
Maira Alejandra Cera BPM Consulting  
Sebastián Martínez Ángel BPM Consulting  
Daniel Arturo Moncada Contratista

Fecha elaboración: octubre 2023

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

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

