

Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

IV 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 – e-mail: 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	11
3.	Canal de atención Telefónico.....	11
	3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas	12
4.	Canal de atención Chat	12
	4.1 Tipología y/o subtipología de chat	13
5.	Chat Bot – Lupita.....	14
6.	Canal de atención personalizada.....	17
7.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	17
	7.1. Buzón de sugerencias	17
	7.2 Buzones Tecnológicos	17
8.	Atención en Ferias y/o eventos.....	18
9.	Educación informal para los grupos de interés	25
	9.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	25
	9.2 Visitas a empresas “Educación informal”	25
10.	Redes Sociales.....	29
	10.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	29
11.	Consolidado Canales 2023.....	30
12.	Conclusiones.....	31

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

Correo electrónico 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 IV 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 IV trimestre del año **2023**, se encuentra comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre.

Para el trimestre en mención se recibieron **3272** radicados de los cuales se generaron **2376** expedientes en la plataforma E-signa, definidas por mes así: octubre de 2023 (**804**) expedientes, noviembre de 2023 (**849**) expedientes, y en diciembre (**723**) expedientes.

Mes	Total
Octubre	804
Noviembre	849
Diciembre	723
Total general	2376

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

2.1 Verificación atributo de oportunidad

Para el IV trimestre de 2023 se gestionaron **2376** 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023.

2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del IV 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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Tipo trámite	Total
Petición	1806
Queja	445
Reclamo	122
Sugerencia	2
Felicitaciones	1
Total general	2376

Tabla 2. Tipos de solicitud IVI 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 76,01%, quejas y reclamos con 18,73% y 5,13% respectivamente.

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

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

Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	768
	Cumplimiento de requisitos	33
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	20
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	19
	Deducción, pignoración, retención	13
	Discapacidad	12
	Factores que constituyen o no salario	9
	Custodia	2
	Total Subsidio monetario	876
Servicios sociales	Vivienda Fovis	149
	Crédito	118
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	19
	Salud	17
	Recreación Turismo Social Deportes	16
	Mercadeo/droguería	11
	Vivienda Mejoramiento	9
	Educación Colegios	8
	Recreación Turismo Social Instalaciones	6
	Capacitación	5
	Recreación Turismo Social Eventos	3
	Educación Universidades	3
	Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	2
	Tarifas	2
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	2
	Vivienda Nueva Renuncia	1
Vivienda Nueva Reintegro	1	
Cultura	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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



	Vivienda Nueva Prórroga	1
	Total Servicios sociales	374
Afilación	Afilación de Trabajador	146
	Afilación de beneficiario Documentos	119
	Desafilación trabajadora	35
	Afilación de empresas	22
	Desafilación de empresa	15
	Independientes	10
	Multiafilación	4
	Desafilación de independiente	4
	Territorialidad	1
		Total Afilación
Otros	Subtema indeterminado	272
	Total Otros	272
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	245
	Foniñez (AIN JEC)	1
	Total Fondos de ley	246
Aportes	Mora/ Inconsistencia	41
	Paz y Salvo Aportes	35
	Traslados de aportes	25
	Aportes independientes	5
	PILA/Operadores	3
	Ley 590/2000 Micro y pequeñas empresas	2
	Aportes pensionados	1
	Aportes trabajadores de servicio doméstico	1
	Total Aportes	113
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Subtema indeterminado	87
	Total Aspectos administrativos de las cajas de compensación	87
Debido proceso	Subtema indeterminado	15
	Total Debido proceso	15
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	15
	Total Ley 1712 de 2014	15
Pensionados	Fidelización/25 años	7
	Pensión 1.5 SMLMV	3
	Afilación voluntaria (0.6%, 2%)	2
	Total Pensionados	12
Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	5
	Total Convenios/Alianzas	5
Subsidio en especie	Kit escolar	3
	Becas	2
	Total Subsidio en especie	5
Total general		2376

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



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

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **876** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **36,87%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de **Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos, Retroactividad, Caducidad, Prescripción y personas a cargo.**

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **374** PQRSF, alcanzando una participación de **15,76%**, principalmente con el subtema de **Vivienda, Créditos y Recreación en hotelería/Centros vacacionales.**

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliación** con cada uno de sus subtemas, con una participación de **356** PQRSF, es decir del **14,98%**.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Fondos de Ley** con **246** PQRSF, alcanzando una participación de **10,35%** principalmente con el subtema de **Mecanismo de Protección al Cesante.**

Finalmente, en la tipología otros que corresponde a **272** PQRSF, el cual corresponde al **11,45%** 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 IV trimestre de 2023, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación.

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

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

X = Porcentaje de PQRSF por CCF

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Y = Porcentaje de afiliados por CCF

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

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

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

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

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

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

Nombre de la Caja de Compensación Familiar	Total, PQRS	Participación PQRS	Total, Afiliados	Participación población	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	40	1,9%	26516	0,2%	673,43
Caja de Compensación Familiar CAFAM	561	26,5%	88074	8,1%	226,57
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	38	1,8%	63663	0,6%	206,03
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	17	0,8%	39072	0,4%	123,08
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	52	2,5%	12274	1,1%	117,20
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	20	0,9%	52183	0,5%	96,50
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	159	7,5%	68609	6,3%	18,82
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	347	16,4%	15579	14,4%	14,19
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,05%	4889	0,0%	4,87
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	54	2,6%	26565	2,4%	4,22
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	37	1,7%	19873	1,8%	-4,55
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	11	0,5%	62713	0,6%	-10,07
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	11	0,5%	64702	0,6%	-12,83
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	24	1,1%	15254	1,4%	-19,34
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,0%	6578	0,1%	-22,06

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

Correo electrónico 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 Casanare COMFACASANARE	11	0,5%	74970	0,7%	-24,77
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	218	10,3%	15129 07	14,0%	-26,12
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	19	0,9%	13813 1	1,3%	-29,48
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	29	1,4%	21727 7	2,0%	-31,57
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	23	1,1%	17356 8	1,6%	-32,06
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	2	0,1%	15221	0,1%	-32,63
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	16	0,8%	12770 1	1,2%	-35,76
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	9	0,4%	72017	0,7%	-35,93
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	22	1,0%	18091 9	1,7%	-37,65
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	0,1%	25286	0,2%	-39,17
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	3	0,1%	25627	0,2%	-39,98
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	28	1,3%	24158 2	2,2%	-40,58
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	49	2,3%	45688 1	4,2%	-45,01
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	149	7,0%	14180 76	13,1%	-46,13
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	34	1,6%	32973 6	3,0%	-47,13
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	27	1,3%	26815 8	2,5%	-48,38
Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	12	0,6%	12026 8	1,1%	-48,84
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	18	0,9%	18672 2	1,7%	-50,58
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	10	0,5%	10868 8	1,0%	-52,83
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	6	0,3%	68334	0,6%	-54,98
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	3	0,1%	34710	0,3%	-55,69
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	10	0,5%	13163 2	1,2%	-61,05
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	2	0,1%	27529	0,3%	-62,75
Caja de Compensación Familiar COFREM	16	0,8%	26285 7	2,4%	-68,79
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	1	0,0%	16968	0,2%	-69,78
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	9	0,4%	17207 2	1,6%	-73,18
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	13	0,6%	25110 2	2,3%	-73,46

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

Las PQRSF en esta tabla suman **2115**, es decir el **89,02%** 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.

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



2.5 Traslados

Traslados Externos

Para el IV trimestre de 2023 se realizaron **132** traslados externos de los cuales el **21,97%** corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, en segundo lugar, al Ministerio del Trabajo con **10,61%**, en tercer lugar, a la Superintendencia Financiera con un **9,95%**, y en cuarto y quinto lugar la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Servicios Públicos, con **6,06%** y **4,55%** respectivamente.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional de Salud	29
Ministerio del Trabajo	14
Superintendencia Financiera de Colombia	13
Superintendencia de Industria y Comercio	8
Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios	6
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3
Colpensiones	3
Icetex	3
Ministerio De Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	3
Prosperidad Social	3
Air-E S.A.S. E.S.P.	2
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	2
Caja de Compensación Familiar CAFAM	2
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	2
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	2
Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	2
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	2
Constructora Las Galias	2
Superintendencia De La Economía Solidaria	2
Amarilo S	1
Asociación Indígena Del Cauca AIC - EPSI	1
Autopartes Jan SAS	1
Axa Colpatria Seguros S.A.	1
Banco Davivienda	1
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	1
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	1
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	1
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	1
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	1
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	1
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	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

Correo electrónico 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 Huila - COMFAMILIAR	1
Caja de Compensación Familiar del Valle Del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	1
Colfondos Pensiones y Cesantías	1
Construal Ingeniería S.A.S	1
Cooperativa de Estudiantes y Egresados Universitarios	1
Cusezar S.A.	1
EPS Famisanar SAS	1
Fiscalía General de la Nación	1
Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir SA	1
Grupo Sigmac S.A.S	1
Juzgado Cuarto de Familia de Cartagena	1
Liberty Seguros de Vida S.A.	1
Procuraduría General de la Nación	1
Santiago García Martínez	1
Unidad Para La Atención y la Reparación Integral las Víctimas	1
Total general	132

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

Traslados Internos

Para el IV trimestre de 2023 se realizaron 3 traslados internos, así:

Núm. Expediente	Radicado	Asunto	Fecha inicio	Destino	Nº memorando	Observación
2742/2023/P GEN	N/A	Solicitud Informe de resultados encuesta de satisfacción a cajas de compensación familiar.	26/12/2023	Superintendencias delegadas, Secretaria General, Jefes de Oficina	3-2023-003169	Memorando solicitud de información para gestión interna de la SSF
3468/2023/M EM	1-2023-026955	Traslado por competencia, HANS QUIROZ ORTIZ C.C 1.140.852.814 Combarraquilla	27/12/2023	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	3-2023-003177	
3495/2023/M EM	N/A	Traslado solicitudes Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - Cafaba	29/12/2023	Superintendente del Subsidio Familiar	3-2023-003205	Memorando informativo

Tabla 6. Traslados interno IV trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo memorandos de E-signa

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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 **75,8%** de participación:

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre
Contáctenos	575	674	552
Formulario PQR's	216	165	164
Presencial	9	7	3
Otros	4	3	4
Total general	804	849	723

Tabla 7. Medio de Ingreso de las PQRSF IV 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 IV trimestre. Por lo tanto, de los 11 que registran en otros, fueron recibidos presencialmente y/o en físico, quedando el cuadro finalmente de la siguiente manera:

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, canal	%
Contáctenos	575	674	552	1801	75,80%
Formulario PQR's	216	165	164	545	22,94%
Presencial	13	10	7	30	1,26%
Total general	804	849	723	2376	100%

Tabla 8. Medio de Ingreso de las PQRSF IV 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 IV trimestre del año 2023, evidencia un total de **2498** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **95%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Mes	Contestadas	Abandonadas
Octubre	906	35
Noviembre	853	38
Diciembre	739	57
Total	2498	130

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio de **0:00:04**, y un tiempo medio de atención (TMO) de **0:03:18**, detallado por mes así:

Tiempo de Timbrado		Tiempo de Conversación	
Octubre	0:00:04	Octubre	0:02:44
Noviembre	0:00:04	Noviembre	0:03:26
Diciembre	0:00:04	Diciembre	0:03:45
Total	0:00:04	Total	0:03:18

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

Tipología	Total
Información Ccf	366
Radicar Pqrs	277
Consultar Pqrs	169
Afiliaciones	137
Fondos De Ley	79
Información Ssf	78
Competencia	65
Subsidio Monetario	61
Certificado De Existencia Y Representación Legal	21
Canales De Atención	14
Otros	13
Pensionados	12
Aportes	9
Subsidio En Especie	3
Servicios Sociales	3
Total general	1307

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

Las tipologías en esta tabla suman **1307**, es decir el **52%** 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

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar. Es importante destacar que estas actividades se realizan en tiempo real y durante el horario de atención a la ciudadanía lunes a viernes de 7:00 am hasta las 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El reporte consolidado en el IV trimestre del año 2023, evidencia un total de **1461 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.

Meses Trimestre	Chats Atendidos
Octubre	562
Noviembre	526
Diciembre	373
Total	1461

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

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio para atender chat de 9,8 segundos, detallado por mes así.

Mes	Tiempo medio de espera en segundos
Octubre	8,2
Noviembre	14,3
Diciembre	7,1
Total	9,8

Tabla 13. Reporte TME Sesiones de Chat IV 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 IV trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Total
Información Ccf	261
Radical Pqrs	231
Afiliaciones	110
Fondos De Ley	107
Información Ssf	69
Competencia	63

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Subsidio Monetario	49
Certificado De Existencia Y Representación Legal	42
Consultar Pqrs	22
Otros	14
Canales De Atención	7
Aportes	6
Servicios Sociales	5
Pensionados	3
Subsidio En Especie	3
Convenio/Alianzas	1
Total general	993

Tabla 14. Tipologías canal de atención chat IV 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 cuarto trimestre de 2023 se recibieron **571** sesiones de chat o conversaciones con la asistente virtual Lupita, de las cuales se registró la recepción de **1262 mensajes o interacciones escritas** a través de este canal.

Mes Trimestre IV	Sesiones Chat Lupita	Mensajes Usuarios	Ciudadanos
Octubre	0	0	0
Noviembre	16	54	16
Diciembre	555	1208	520
Total	571	1262	536

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

Basado en la siguiente gráfica, se muestra que durante el mes de octubre y parte de noviembre Chatbot Lupita estuvo en ventana de mantenimiento producto de la migración a los nuevos servicios cognitivos de Microsoft Azure 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 se tengan respuestas mucho más ajustadas al lenguaje utilizado por la comunidad.

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

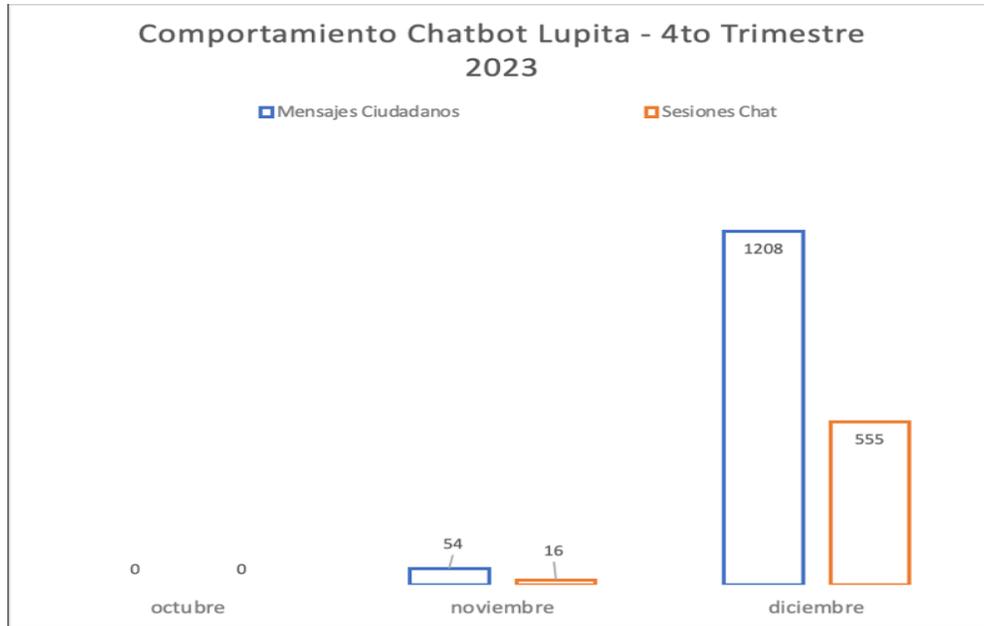
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

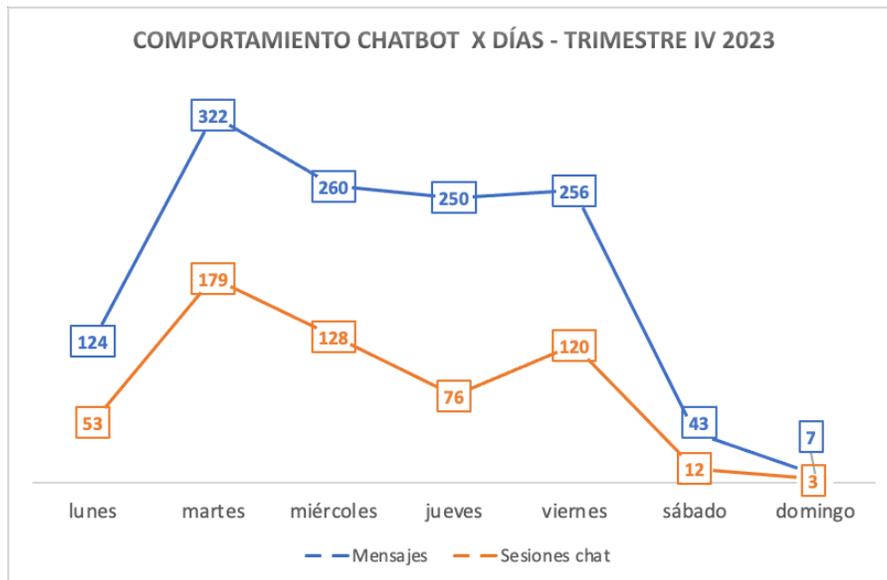
@Supersubsidio





Gráfica 1. Conexiones Lupita, IV 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 del mes de octubre.



Gráfica 2. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita IV trimestre 2023

Durante el trimestre anterior, se han encontrado inconsistencias en las respuestas y para mejorar el servicio y continuar con el asistente virtual, se coordinaron cambios de alto impacto. Este cambio significó un decremento en el uso y la cantidad de interacciones, en los meses octubre y noviembre, pero en el mes de diciembre se restableció el consumo del servicio mostrando los cambios y las mejoras enfocadas en orientar al ciudadano.

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

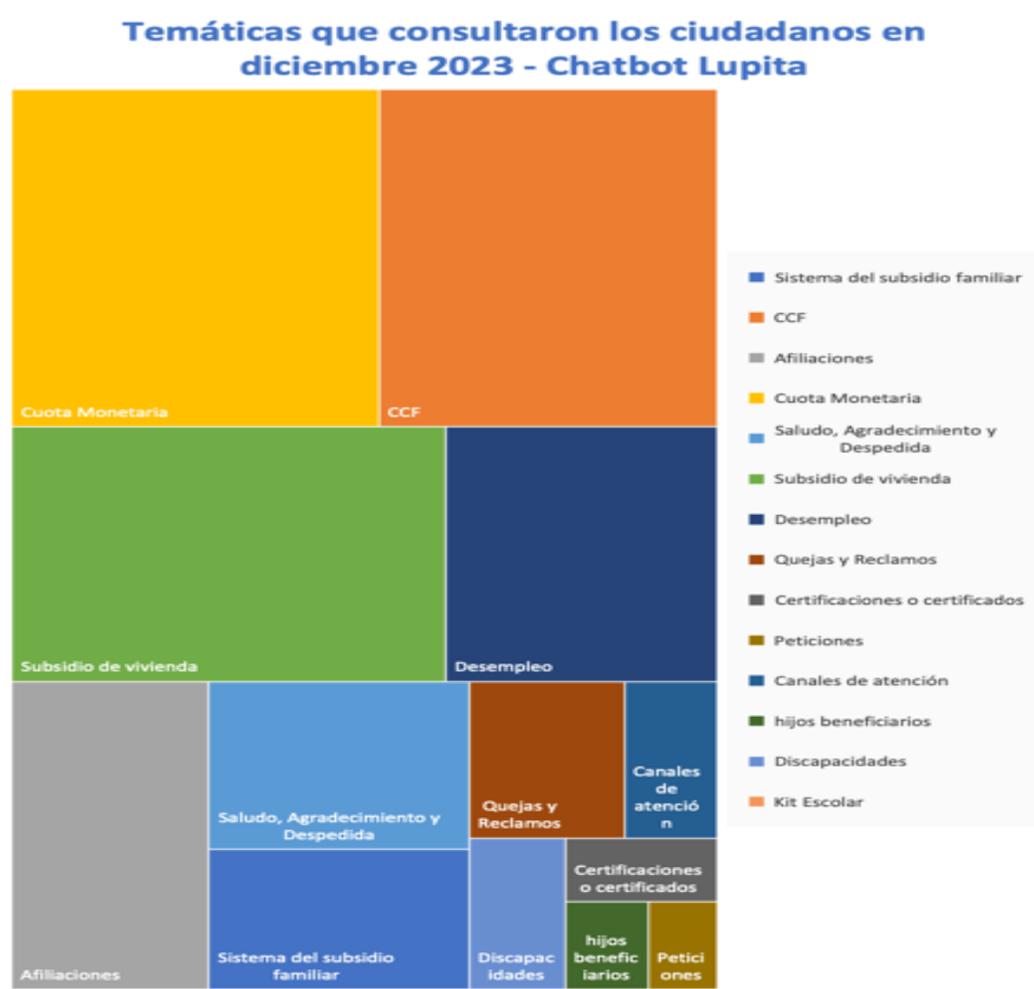
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Es notable la acogida del chatbot registrando más de 1262 mensajes 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 el mes de diciembre:



Gráfica 3. Diagrama de rectángulos para el mes de diciembre 2023 - Temáticas

Se puede observar la participación principal de información sobre: “Cuota monetaria” con 19,5%, seguido por la categoría “Cajas de compensación” con un 18%, en un tercer lugar con el 17,46% el tema “Subsidio de Vivienda” y por último un 10,9% para temas de desempleo.



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 IV trimestre 2023, se atendieron **34** ciudadanos, discriminados por mes así: octubre (**19**), noviembre (**10**), y en diciembre (**5**).

Atenciones realizadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
	19	10	5	34

Tabla 16. Atenciones presenciales IV 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 IV trimestre de 2023 este buzón no presentó ninguna solicitud.

7.2 Buzones Tecnológicos

Para el cuarto trimestre del 2023 cuyo periodo comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre, se pudo restablecer el funcionamiento de 8 de los 10 buzones o kioscos tecnológicos, siendo Valle del Cauca y Antioquia los que están por fuera de servicio, debido a las afectaciones que sufrieron las baterías de la UPS; de los 8 que están en funcionamiento y basaa en los datos registrados por la plataforma Google Analytics, ya que en la aplicación Kioscos se realizó un ajuste y se agregó el tracking o la medición del uso de los estos.

Ubicación Kiosco	Visitas por usuario	Sesiones con interacción	Porcentaje de Interacción
Barranquilla	130	50	38,46%
Bogotá	212	209	98,58%
Ibagué	65	32	49,23%
Manizales	50	37	74%
Pasto	111	98	88,28%
Pereira	158	42	26,60%
Riohacha	94	56	59,60%

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Villavicencio	70	21	30%
Total general	890	545	61,23%

Tabla 17. Reporte visitas vs sesión en los kioscos virtuales IV trimestre de 2023. Fuente: Google Analytics.

De acuerdo, a las sesiones iniciadas por la ciudadanía a través de los kioscos Supersubsidio podemos identificar las opciones con las que interactúan en cada una de las ciudades:

Opción del menú	Ubicación del kiosco								Total, por opción
	Barranquilla	Bogotá	Ibagué	Manizales	Pasto	Pereira	Riohacha	Villavicencio	
/app/certificados.php	4	22	3	3	7	4	6	2	51
/app/chat.php	2	16	1	1	9	2	4	1	36
/app/consulta.php	2	19	1	2	11	4	7	2	48
/app/formulario-tramites.php	1	15	1	2	5	2	2	5	33
/app/informacion_supersubsidio.php	8	22	3	4	9	4	5		55
/app/mapa_supersubsidio.php	4	7	1	1	5	1	2		21
/app/menu.php	18	57	15	20	38	17	22	6	193
/app/servicios.php	6	22	3	3	8	4	4	1	51
/app/tramites.php	5	29	4	1	6	4	4	4	57

Tabla 18. Reporte interacciones con menú kioscos virtuales IV trimestre de 2023. Fuente: Google Analytics.

De acuerdo a lo anterior, en primer lugar, encontramos los tramites con 57 interacciones, en segundo lugar, la información de la Supersubsidio con 55 interacciones, seguido a esta con 51 interacciones, encontramos los certificados de representación legal y los servicios de las Cajas de Compensación Familiar, y en quinto lugar, la opción de consultar tramites con 48 interacciones.

Finalmente, la opción de menú que tiene el mayor número de interacciones corresponde a que la ciudadanía con tocar la pantalla ingresa y deja la sesión, sin interactuar con los botones del sub menú, adicionalmente la implementación de los buzones virtuales se ha realizado paulatinamente, estabilizando la conexión y los servicios que este brinda a la ciudadanía para continuar con el otro y así sucesivamente hasta llegar a los 8 que ya están en funcionamiento.

8. Atención en Ferias y/o eventos

En el IV 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

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



medio por el cual se dan a conocer temas de relevancia y aspectos importantes del Sistema del Subsidio Familiar.

Para este trimestre se presentaron dos ediciones de este programa, así:

El 10 de octubre de 2023 el tema presentado se relacionó con la conmemoración del 12 de octubre 'Día de la Diversidad Étnica y Cultural de la Nación Colombiana', visibilizando el trabajo de las cajas de compensación familiar a través de sus programas sociales.

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

	Facebook	YouTube
Número total de vistas	782	401
Número máximo de espectadores	42	60
Reacciones	73	48
Comentarios	19	8
Veces compartido	7	N/A
Personas alcanzadas	3.259	1.800

Tabla 19. Estadísticas transmisión programa octubre de 2023. Fuente: Elaboración propia datos redes sociales.

Enlace: <https://fb.watch/nF0IXwgMe9/> y <https://www.youtube.com/watch?v=nQQZ3b4-oeM>



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
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión: 1

@Supersubsidio



Durante el mes de diciembre de 2023 el tema presentado se relacionó con un recorrido de lo aprendido durante las 4 versiones anteriores del programa y se presentaron las labores realizadas por la Oficina de Protección a la Ciudadanía durante los últimos 2 meses.

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

	Facebook	YouTube
Número total de vistas	311	23
Número máximo de espectadores	28	23
Reacciones	40	2
Comentarios	9	0
Veces compartido	10	N/A
Personas alcanzadas	750	266

Tabla 20. Estadísticas transmisión programa diciembre de 2023. Fuente: Elaboración propia datos redes sociales.

Enlace: <https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/665546515628764/> y <https://youtu.be/HmhsAL68OGU>

Foro virtual

El 26 de octubre se realizó el Foro 'Turismo Accesible' dirigido a las cajas de compensación familiar el cual tuvo la participación del Superintendente del Subsidio Familiar y como panelistas al Instituto Mexicano de Turismo y Accesibilidad, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Caja de Compensación Familiar del Atlántico Comfamiliar Atlántico. Para este evento se contó con la conexión de 191 personas.

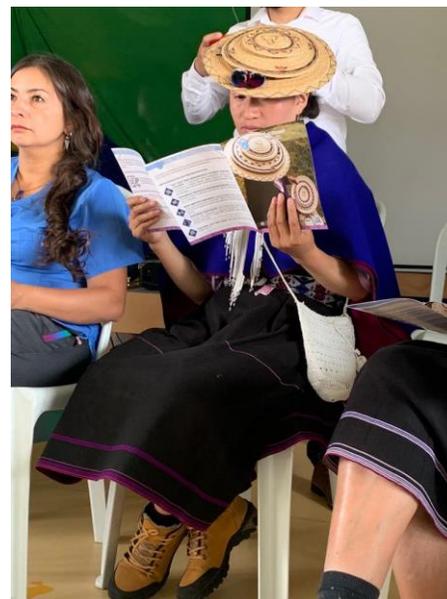
3 de cada 20
personas se encuentran con barreras y obstáculos para viajar.

- **1200 millones** en el mundo.
- **7 millones** viven en México.
- Son las **personas con discapacidad**.



Eventos

- El 19 de octubre La Oficina de Protección al Usuario en coordinación con el líder de la comunidad Misak o guambiana, el Taita Miguel, programó una reunión en el centro de pensamiento intercultural Shush Urek Kusreik Ya, casa aprendiz de los niños pequeños, ubicada en la zona franca de Fontibón. El objetivo se centró en socializar el documento que se tradujo en la lengua Misak, dando a conocer la Superintendencia del Subsidio Familiar, misión, visión, objetivos, derechos y deberes y canales de atención. En este espacio, participaron 30 personas de la comunidad, a quienes se les entregó la cartilla traducida a lengua Misak, con la información de la Supersubsidio.



- Participación en la reunión de las Casas de Pensamiento Intercultural: El 8 de noviembre el equipo de la Supersubsidio es recibido por parte de las Responsables del Servicio, sabedoras y sabedores de las Casas de Pensamiento Intercultural, al igual que por parte de la Referente Indígena los cuales pertenecen a los Pueblos Indígenas: Misak, Uitoto, Nasa, Pijao, Kamëtsá, Inga, Kichwa, Wounaan, Yanacona, Pastos, Muisca de Bosa y Muisca de Suba.
Se acompañó el espacio de ritual de armonización acompañando y acogiendo las costumbres que los Pueblos Indígenas en contexto de ciudad comparten y se socializo los servicios que presta la Supersubsidio, principalmente las formas para que los trabajadores indígenas puedan afiliarse a las Cajas de Compensación Familiar para acceder a sus servicios, llegando a 25 ciudadanos caracterizados como indígenas.



- XV Encuentro de Atención e Interacción con el Ciudadano: Del 22 al 24 de noviembre se llevó a cabo este encuentro en la ciudad de Yopal, Casanare, dirigido a los jefes de atención al ciudadano, jefes de aportes y subsidio, y en general, a los funcionarios de las dependencias que brindan atención al ciudadano, tanto en

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



subsidio como en servicios creando un espacio de participación y co-creación con las Cajas de Compensación Familiar para fortalecer el sistema de información y la atención al ciudadano. Este espacio conto con la participación de 110 asistentes y una satisfacción general del 84,5%.



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
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- El día 25 de noviembre la Supersubsidio realizo el evento denominado Canastas de Paz en Yopal, Casanare, en este la Oficina de Protección al Usuario brindo información a emprendedores, afiliados y ciudadanía en general sobre sus funciones, los canales de atención y los servicios de la caja de compensación, informando a 69 ciudadanos y apoyando a todos los emprendimientos participantes del evento.



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
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



9. Educación informal para los grupos de interés

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

En el IV 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	22	6	3	31
El subsidio Familiar	17	28	9	54
Habilidades Comunicativas LSC	16	7	4	27
Participación Ciudadana	15	4	7	26
Sistema del Subsidio Familiar	28	12	13	53
Subsidio Familiar De Vivienda	13	5	7	25
Superintendencia Del Subsidio Familiar	16	7	7	30
Cajas de Compensacion Familiar	20	30	12	62
Total IV Trimestre	147	99	62	308

Tabla 21. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje IV 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

Correo electrónico 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 IV trimestre de 2023 se visitaron en total 1077 trabajadores en los departamentos de Nariño, Meta, Casanare, Santander y en Bogotá D.C, así:

- Del 09 al 13 de octubre en el departamento de Nariño, municipios de Pasto, e Ipiales, se visitaron 16 empresas logrando abarcar 438 trabajadores.
- Del 30 de octubre al 02 de noviembre en el departamento del Meta, municipios de Villavicencio, Cumaral, Puerto Gaitán, Acacias, San Martín y Granada se visitaron 9 empresas, informando a 494 trabajadores.
- El 17 de noviembre la Oficina de Protección al Usuario se trasladó a las instalaciones de la empresa Serinpet Ltda, ubicada en el Kilómetro 3 Vía Suba-Cota, Bodega Montecarlo, logrando capacitar a 26 trabajadores.
- El 21 y 22 de noviembre en la ciudad de Yopal, se visitaron dos empresas informando a 57 trabajadores.
- Finalmente, del 12 al 14 de diciembre en el departamento de Santander, municipios de San Gil y Socorro se visitaron 5 empresas, capacitando a 62 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
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





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
Correo electrónico 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 IV trimestre se gestionaron **145** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: octubre (**44**), noviembre (**47**) y diciembre (**54**), evidenciando un incremento en el último mes, debido a la alta publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Red Social	Octubre	Noviembre	Diciembre
Facebook	15	21	17
Instagram	9	10	8
Twitter	20	16	27
Youtube	0	0	2
Total	44	47	54

Tabla 22. Atenciones a través de redes sociales IV Trimestre de 2023. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

Así mismo, se constató que de las (**145**) PQRSF, (**19**) fueron recibidas por medio de comentario público, (**46**) por etiqueta de la Supersubsidio y (**80**) a través de mensaje directo en las redes sociales.

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	42	29%
Subsidio Monetario	23	16%
Fondos De Ley	23	16%
Servicios Sociales	16	11%

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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Canales De Atención	14	10%
Agradecimiento	10	7%
Fovis	9	6%
Afiliaciones	5	3%
Subsidio En Especie	1	1%
Aportes	1	1%
Competencia	1	1%
Total general	145	100%

Tabla 23. Tipificación atenciones a través de redes sociales IV Trimestre de 2023. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio.

11. Consolidado Canales 2023

Se presenta el avance del **IV** 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 **9528** atenciones.

De manera general para el año 2023, desde el 01 de enero al 31 de diciembre se realizaron **51.370** 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	Oct	Nov	Dic*	TOTAL ACUMULADO
Aplicativo PQRSF	708	633	707	472	663	648	620	747	784	804	849	723	8358
Atn. personalizada	17	10	16	6	17	9	17	13	19	19	10	5	158
Atn. telefónica	1563	1703	1582	1239	1549	1410	1106	1468	1209	906	853	739	15327
Chat	128	106	94	184	171	223	131	155	512	562	526	373	3165
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	51	417	545
Ferías y eventos	0	0	45	70	239	1155	101	102	167	281	204	28	2392
Curso virtual	69	129	754	529	2351	1126	412	561	100	147	99	62	6339
Chat Lupita	937	774	1028	595	866	1708	936	732	336	0	16	555	8483
Educación informal	0	0	639	866	146	1212	0	1201	603	691	324	62	5744
Redes sociales	298	42	52	21	65	63	57	48	68	44	47	54	859
Total	3720	3397	4917	3982	6067	7554	3380	5027	3798	3531	2979	3018	51.370

Tabla 24. 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 septiembre se realiza la actualización de la información pasando de 747 PQRSF a 784, esto para confirmar y garantizar la transparencia en la información reportada.

Los valores correspondientes al mes de diciembre 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

Correo electrónico 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 **22%** con relación al III trimestre de 2023, esto teniendo en cuenta la programación y ejecución de actividades que disminuye en el mes de diciembre; igualmente se formula plan de mejora para el crecimiento en las interacciones con los cursos virtuales.

Se logró la puesta en marcha de 8 de los 10 buzones virtuales ubicados en diferentes regiones del país, creando mayor cobertura para la atención de ciudadanos de una manera fácil y accesible.

En el año 2023 se evidenció un aumento de más de 5000 atenciones a través de los canales de atención de la SuperSubsidio, en comparación con la vigencia 2022, mostrando así las acciones de fortalecimiento con el ciudadano que se implementaron en esta vigencia.

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: enero 2024

*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

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

