



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Informe Canales de Atención a la Ciudadanía II TRIMESTRE 2023

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



Contenido

Introducción.....	3
Aplicativo E-signa – PQRSF.....	3
Verificación atributo de oportunidad	3
Tipos de solicitud	3
Tipología y/o subtipología de PQRSF.....	4
Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF.....	6
Traslados Externos	9
Traslados Internos.....	10
Medio de Ingreso de las PQRSF.....	10
Canal de atención Telefónico	11
Tipología y/o subtipología de llamadas	11
Canal de atención Chat.....	12
Tipología y/o subtipología de chat	13
Chat Bot – Lupita	26
Canal de atención personalizada	14
Tipología	14
Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos	14
Buzón de sugerencias	14
Buzones Tecnológicos	15
Atención en Ferias y/o eventos	15
Eventos.....	18
Educación informal para los grupos de interés.....	23
Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana	23
Visitas a empresas “Educación informal”	24
Redes Sociales	25
Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	26
Consolidado Canales 2023	28
Conclusiones.....	28



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 II trimestre de 2023.

3

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

Aplicativo E-signa – PQRSF

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

Para el trimestre en mención se recibieron **2652** radicados, de los cuales se generaron **1771** expedientes en la plataforma Esigna, definidas por mes así: abril de 2023 (**472**) expedientes, mayo de 2023 (**663**) expedientes, y en junio (**636**) expedientes.

Mes	Total
Abril	472
Mayo	663
Junio	636
Total, Trimestre	1771

Tabla1: Gestión por meses 2023, Fuente: Elaboración propia del módulo de PQRSF de E-signa.

Verificación atributo de oportunidad

Para el II trimestre de 2023 se gestionaron **1771** expedientes, de los cuales todos fueron trabajados 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 abril al 30 de junio de 2023.

Tipos de solicitud

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

Tipo trámite	Total
Petición	1074

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Queja	397
Reclamo	295
Felicitaciones	3
Sugerencia	2
Total, trimestre	1771

Tabla 2. Tipos de solicitud II 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 **60,6%** quejas y reclamos con **22,4%** y **16,7%** respectivamente.

Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el II 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	442
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	13
	Cumplimiento de requisitos	12
	Discapacidad	12
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	7
	Deducción, pignoración, retención	5
	Custodia	1
	Incapacidad/ Licencia de maternidad	1
	Factores que constituyen o no salario	1
	Total, Subsidio monetario	494
Servicios sociales	Vivienda Fovis	196
	Crédito	149
	Salud	31
	Recreación Turismo Social Deportes	20
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	13
	Educación Colegios	10
	Capacitación	10
	Vivienda Mejoramiento	9
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	9
	Tarifas	7
	Recreación Turismo Social Eventos	6
	Recreación Turismo Social Instalaciones	5
	Educación Universidades	4
	Discapacidad	4
	Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	3
	Vivienda Nueva Reintegro	2
	Vivienda Nueva Vivienda Esfuerzo Territorial	2
	Mercadeo/droguería	2

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



	Adulto Mayor	1
	Total, Servicios sociales	483
Afiliación	Afiliación de beneficiario Documentos	78
	Afiliación de Trabajador	76
	Desafiliación trabajadora	34
	Afiliación de empresas	29
	Multiafiliación	16
	Independientes	15
	Desafiliación de empresa	13
	Desafiliación de independiente	7
	Territorialidad	1
	Total, Afiliación	269
	Otros	Subtema indeterminado
Total Otros		158
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	137
	Fonñez (AIN JEC)	2
	Total Fondos de ley	139
Aportes	Mora/ Inconsistencia	46
	Traslados de aportes	19
	Paz y Salvo Aportes	17
	PILA/Operadores	11
	Aportes trabajadores de servicio doméstico	4
	Aportes independientes	3
	Aportes pensionados	2
	Total Aportes	102
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Subtema indeterminado	64
	Total Aspectos administrativos de las cajas de compensación	64
Pensionados	Fidelización/25 años	12
	Afiliación voluntaria (0.6%, 2%)	7
	Total Pensionados	19
Subsidio en especie	Kit escolar	8
	Alimentación y nutrición	4
	Becas	3
	Total Subsidio en especie	15
Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	10
	Total Convenios/Alianzas	10
Competencia	De la Superintendencia	7
	De las delegadas	1
	De la Oficina de Protección al Usuario	1
	Total Competencia	9
Debido proceso	Subtema indeterminado	4
	Total Debido proceso	4
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	3
	Subtema indeterminado	

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



	Total Ley 1712 de 2014	3
Subsidio de Vivienda	Vivienda Fovis	1
	Sin subtema asignado	1
	Total Subsidio de Vivienda	2
Total, Trimestre		1771

Tabla 3. Tipología y Sub tipología de las peticiones II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

De los expedientes tramitados en el II 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 **494** Expedientes, alcanzando una participación de **27,9%**, principalmente con el subtema de pago de cuota monetaria.

En segundo lugar, los **Servicios Sociales**, con **483** Expedientes, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **27,3%**, discriminadas mayormente en la SubTipología de **Vivienda y Crédito Social**.

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliación** con cada uno de sus subtemas, con una participación de **269** PQRSF, es decir del **15,2%**.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Fondos de Ley** con **139** expedientes, alcanzando una participación de **7,8%** principalmente con el subtema de **Mecanismo de Protección al Cesante**.

Por otra parte, en la tipología otros que corresponde a **158** Expedientes, el cual corresponde al **8,9%**, la Oficina de Protección al Usuario viene implementando categorías con el fin de identificar y clasificar esta información.

Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de expedientes gestionados por Caja de Compensación existente en el país para el II 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:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



X = Porcentaje de PQRSF por CCF

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

Y = Porcentaje de afiliados por CCF

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

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

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

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

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

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

Nombre de la Caja de Compensación Familiar	Participación de PQRSF	Participación de PQRSF (X)	Participación Población	Participación Población (Y)	Diferencia X-Y	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	9	0,5%	15199	0,1%	0,4%	257,3
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	9	0,5%	15210	0,1%	0,4%	257,1
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	23	1,3%	51303	0,5%	0,8%	170,5
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2	0,1%	4744	0,0%	0,1%	154,4
Caja de Compensación Familiar del Chocó COMFACHOCÓ	8	0,5%	23596	0,2%	0,2%	104,6
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	8	0,5%	24796	0,2%	0,2%	94,7
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	18	1,0%	60478	0,6%	0,5%	79,6
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	161	9,1%	676591	6,3%	2,8%	43,6

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	357	20,2%	1603341	15,0%	5,2%	34,4
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	13	0,7%	62013	0,6%	0,2%	26,5
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	8	0,5%	39449	0,4%	0,1%	22,4
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	40	2,3%	197795	1,9%	0,4%	22,0
Caja de Compensación Familiar CAFAM	177	10,0%	883784	8,3%	1,7%	20,9
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	19	1,1%	104352	1,0%	0,1%	9,9
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	39	2,2%	214226	2,0%	0,2%	9,9
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	33	1,9%	182876	1,7%	0,2%	8,9
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,1%	6033	0,1%	0,0%	0,0
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	239	13,5%	1471743	13,8%	-0,3%	-2,0
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	40	2,3%	274447	2,6%	-0,3%	-12,0
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	8	0,5%	60191	0,6%	-0,1%	-19,8
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	23	1,3%	179301	1,7%	-0,4%	-22,6
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	56	3,2%	460560	4,3%	-1,1%	-26,6
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta COFREM	30	1,7%	252359	2,4%	-0,7%	-28,3
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	20	1,1%	171124	1,6%	-0,5%	-29,5
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	30	1,7%	265654	2,5%	-0,8%	-31,9
Caja de Compensación Familiar de Nariño	13	0,7%	115641	1,1%	-0,3%	-32,2
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	27	1,5%	243882	2,3%	-0,8%	-33,2
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,2%	27690	0,3%	-0,1%	-34,6
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	13	0,7%	122706	1,1%	-0,4%	-36,1
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	15	0,8%	149867	1,4%	-0,6%	-39,6
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	31	1,8%	323765	3,0%	-1,3%	-42,2
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	3	0,2%	32992	0,3%	-0,1%	-45,1
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	2	0,1%	23067	0,2%	-0,1%	-47,7
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	10	0,6%	120503	1,1%	-0,6%	-49,9
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	6	0,3%	73429	0,7%	-0,3%	-50,7
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	10	0,6%	127173	1,2%	-0,6%	-52,5
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	13	0,7%	171702	1,6%	-0,9%	-54,3
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	0,3%	67681	0,6%	-0,4%	-55,4

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	103	5,8%	1396714	13,1%	-7,3%	-55,5
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	10	0,6%	137030	1,3%	-0,7%	-56,0
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	0,3%	71353	0,7%	-0,4%	-57,7
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	12	0,7%	181041	1,7%	-1,0%	-60,0

1652

10687401

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

Las PQRSF en esta tabla suman **1652**, es decir el **93,3%** 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.

Traslados Externos

Para el II trimestre de 2023 se realizaron **95** traslados externos de los cuales el **41,1%** corresponden a la Superintendencia Nacional De Salud, en segundo lugar, a las cajas de compensación familiar por temas que no requieren respuesta **13,7%**, tercer lugar Ministerio De Trabajo con un **10,5%**, cuarto lugar Superintendencia Financiera con **7,4%** y el ministerio de vivienda ciudad y territorio con **5,3%** y el restante **22,1%** a otras entidades.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia nacional de salud	39
Caja de compensación familiar	13
Ministerio del trabajo y seguridad social	10
Superintendencia financiera de Colombia	7
Ministerio de vivienda ciudad y territorio	5
Superintendencia de industria y comercio	4
Fiscalía general de la nación	2
Prosperidad social	2
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.	1
Unidad para las víctimas	1
Icetex	1
Procuraduría general	1
Alcaldía municipal de Cumaral	1
Aeronáutica civil de Colombia	1
Superintendencia de transporte	1
Secretaría de integración social	1
Ministerio de educación	1
Secretaría distrital del hábitat	1
Eps Comfenalco valle para la gente	1
Superintendencia de economía solidaria	1
Fondo nacional del ahorro	1
Total, del Traslados en trimestre	95

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



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

Traslados Internos

Para el II trimestre de 2023 se realizaron **5** traslados internos de los cuales el **80%** corresponden a la Superintendencia delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, en segundo lugar, para la Superintendencia Delegada para la gestión **20%**.

10

Dependencia de Destino	Total
Superintendente delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	4
Superintendente delegado para la gestión	1
Total, Traslados Internos	5

Tabla 6: Traslados Internos II trimestre de 2023, Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Medio de Ingreso de las PQRSF

En el siguiente cuadro se logra observar cual es el 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 **62,6%** de participación:

Medio	Abril	Mayo	Junio
Contáctenos	315	427	365
Formulario pqr's	144	220	256
Otros	2	3	
Presencial	8	13	15
Sede electrónica	1		
Sin clasificar	2		
Total, general	472	663	636

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

Debido a que la plataforma registra el medio "Otros", "sede electrónica" y "sin clasificar" 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 II Trimestre. Por lo tanto, de los 5 que registran en "otros" pertenecen a radicados presenciales, las 2 "sin clasificar" pertenecen al medio de contáctenos y el de "sede electrónica" a formulario pqr's, quedando el cuadro finalmente de la siguiente manera:

Medio	Abril	Mayo	Junio
Contáctenos	317	427	365
Formulario pqr's	145	220	256
Presencial	10	16	15
Total, general	472	663	636

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



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.

11

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2023, evidencia un total de **4198** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **89%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Mes	Contestadas	Abandonadas
Abril	1239	236
Mayo	1549	164
Junio	1410	143
Total	4198	543

Tabla 9: Llamadas atendidas VS abandonadas por mes durante el II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes 3CX.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio de **0:00:05**, y un tiempo medio de atención (TMO) de **0:02:36** detallado por mes así:

Tiempo de Timbrado		Tiempo de Conversación	
Abril	0:00:09	Abril	0:03:17
Mayo	0:00:03	Mayo	0:01:51
Junio	0:00:03	Junio	0:02:41
Total	0:00:05	Total	0:02:36

Tabla 10: Tiempo de espera VS tiempo de atención por mes durante el II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia de módulo informes 3CX.

Tipología y/o subtipología de llamadas

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

Tipología	Total
Información Ccf	617
Radical Pqrs	336
Canales De Atención	193

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Fondos De Ley	152
Consultar Pqrs	146
Información Ssf	142
Afiliaciones	89
Subsidio Monetario	44
Competencia	19
Pensionados	14
Certificado De Existencia Y Representación Legal	12
Servicios Sociales	6
Aportes	5
Otros	4
Tarjeta De Afiliación	2
Subsidio En Especie	2
Total, General	1783

Tabla 11: Tipología de las llamadas atendidas del II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia form office 365 Correo OPU.

Las tipologías en esta tabla suman **1783**, es decir el **42,5%** 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.

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.

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2023, evidencia un total de **578** chat atendidos.

Mes	Atendidos
Abril	184
Mayo	171
Junio	223
Total	578

Tabla 12: Chat atendidos por mes durante el II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chat Mibew.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio para atender chat de 46 segundos, detallado por mes así:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Mes	Tiempo medio de espera en segundos
Abril	0:01:51
Mayo	0:00:17
Junio	0:00:10
Total	0:00:46

Tabla 13: Tiempo de espera en chat por mes durante el II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia chat Mibew.

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 II trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Total
Fondos De Ley	70
Radical Pqrs	50
Subsidio Monetario	34
Información Ccf	31
Afiliaciones	26
Información Ssf	14
Certificado De Existencia Y Representación Legal	6
Consultar Pqrs	6
Servicios Sociales	4
Competencia	3
Canales De Atención	3
Pensionados	3
Otros	2
Total, general	252

Tabla 14: Tipología de los chats atendidas del II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia form office 365 Correo OPU.

Las tipologías en esta tabla suman **252**, es decir el **43,6%** del total de los Chat atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como chat de prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.



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 II trimestre 2023, se atendieron 32 ciudadanos, discriminados por mes así:

14

Casos gestionados	Abril	Mayo	Junio	Total, Trimestre
	6	17	9	32

Tabla 15: Ciudadanos atendidos por mes durante el II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia formato de registro atención personalizada.

Tipología

Para la atención presencial se establece un formato de registro donde se recopila la información de los ciudadanos que se acercan a la Entidad, para el II trimestre se evidencia que las tipologías por la que más recurren son:

Tipología	Total
Radical Pqrs	7
Fondos De Ley	1
Consultar Pqrs	1
Información CCF	2
Crédito	1
Subsidio Monetario	3
Pensionados	3
Certificado De Existencia Y Representación Legal	1
Afiliación	3
Subsidio de vivienda	10
Total, Trimestre	32

Tabla 16: Tipología de atención personalizada del II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia formato de registro atención personalizada.

Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

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 II trimestre de 2023 este buzón no presentó ninguna solicitud.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Buzones Tecnológicos

Para el II trimestre del 2023 los buzones tecnológicos se encuentran en un proceso de transformación digital dirigida hacia la accesibilidad para personas en condición de discapacidad, ya que, desde la dirección de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se está haciendo una apuesta hacia la inclusión y la posibilidad de mejorar la interacción con la ciudadanía en general. Actualmente por parte del MinTIC a través del convenio ConverTIC se recibieron las licencias del software JAWS/ZoomText, las cuales se venían gestionando desde el mes de mayo 2023, estas herramientas ayudaran con la interacción en los kioscos por parte de personas con discapacidad visual, este proceso ha requerido de la intervención y acompañamiento de la oficina TIC (Tecnologías de la información y comunicación) y la oficina de protección al ciudadano quien vela por garantizar los derechos y deberes de la trabajadores.

15

Este proceso tiene como finalidad la reinstalación de software y mantenimiento de hardware de los dispositivos, empezando con el kiosco ubicado en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, sobre este dispositivo se han venido realizando actualizaciones desde el mes de abril 2023 y se espera que para el mes de Julio ya se encuentre en funcionamiento con las nuevas características. Es importante destacar que estas actividades han requerido del correcto asesoramiento y recursos por parte de instituciones expertas en el tema.

El plan de acción posterior a la puesta en marcha del kiosco Bogotá, será replicar el proceso en los 9 puntos restantes alrededor del territorio nacional con su correspondiente cronograma de actividades.

Atención en Ferias y/o eventos

En el II 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 9 de mayo de 2023 el tema presentado se relacionó con la celebración del Día Internacional del Trabajo que se lleva a cabo el 01 de mayo. 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	611	115
Número máximo de espectadores	42	15
Comentarios	20	3
Veces compartido	7	N/A

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Personas alcanzadas	1.552	1717
----------------------------	-------	------

Tabla 17: Información transmisión popularízate por canales digitales del II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia fuente estadística Facebook y Youtube.



Imagen 1. Transmisión Facebook popularízate mayo del 2023. Fuente: Elaboración propia.

- **Facebook Live**

El 24 de mayo de 2023, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Accesibilidad para personas con discapacidad” el cual, tuvo como invitado al Dr. Óscar Saúl Cortés Cristancho, Asesor en temas de accesibilidad del despacho de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En este evento se dio a conocer a la ciudadanía el trabajo que viene realizando la Supersubsidio y las Cajas de Compensación Familiar con el fin de garantizar la accesibilidad en todos los espacios de las cajas para las personas que presentan alguna condición de discapacidad.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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





Imagen 2. Transmisión Facebook live Accesibilidad para personas con discapacidad popularízate mayo del 2023. Fuente: Elaboración propia.

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

- Máximo de personas conectadas: 197
- Total, de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario): 325
- Se conectaron personas de varias partes del país especialmente de Bogotá, Magdalena, Meta y Antioquia.

Interacción del público							
Interacción	325						
Veces compartido	28	155	0	33	0	0	1
Comentarios	113						
Reacciones	184						

Imagen 3. Interacción en Facebook Live mayo del 2023. Fuente: Elaboración propia.

Enlace de la transmisión:

<https://fb.watch/kL7EbWypWV/>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Eventos

- El 28 de abril se participó en la Semana de la Cultura de la Seguridad Social organizada por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, en esta la Oficina de Protección al Usuario participó como ponente dando a conocer los beneficios de la afiliación al Sistema del Subsidio Familiar, igualmente, en este lugar se participó informando a la población asistente las funciones de la Entidad, los derechos del trabajador y los servicios de las cajas de compensación familiar, se informó a 70 trabajadores.

18



Imagen 4. Semana de la Cultura de la Seguridad Social organizada por la secretaria Distrital de Salud de Bogotá abril del 2023.
Fuente: Elaboración propia.

- El 01 y 02 de junio se realizó el seminario “Colombia, potencia mundial de la vida y el desarrollo inclusivo de la población con discapacidad”, en la ciudad de Cartagena, el cual tuvo como objetivo crear un espacio de participación y co-creación con las Cajas de Compensación Familiar para dar a conocer los lineamientos y directrices en materia de discapacidad, estuvo dirigido a los Directores Administrativos, Consejeros Directivos y Jefes de las Oficinas de Protección al Ciudadano, y contó con la participación de 150 personas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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





Imagen .5 seminario “Colombia, potencia mundial de la vida y el desarrollo inclusivo de la población con discapacidad”, junio del 2023. Fuente: Elaboración propia.

- El 09 y 10 de junio se participó en el Encuentro Local de Pueblos Indígenas realizado en la Localidad Antonio Nariño en la ciudad de Bogotá, en este se realizó un acercamiento con las comunidades indígenas Uitoto, Kichwa, Pijao, Kamentsa, Inga, dando a conocer la Supersubsidio, igualmente, en el barrio Restrepo se realizó jornada de posicionamiento informando a los ciudadanos que hacen parte de los locales comerciales sobre los servicios y beneficios de las cajas de compensación y las funciones de la Entidad; para estos días se informaron a 859 ciudadanos.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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





Imagen 6 - 7. Encuentro Local de Pueblos Indígenas en la Localidad Antonio Nariño en la ciudad de Bogotá junio del 2023.
Fuente: Elaboración propia.

- Los días 29 y 30 de junio la Supersubsidio realizó el evento denominado Canastas de Paz en Riohacha, Guajira, en este la Oficina de Protección al Usuario brindó 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 146 ciudadanos y apoyando a todos los emprendimientos participantes del evento.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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





Imagen 8 - 9 - 10. Participación en Canastas de Paz, junio del 2023. Fuente: Elaboración propia.

- El día 30 de junio se realizó la socialización de la cartilla con información de la Supersubsidio traducida a lengua étnica Wayuunaiki, en la Ranchería Divi Divi ubicada a 20 minutos de la ciudad de Riohacha, la comunidad Wayuu ubicada allí recibió la Oficina de Protección al Usuario en un intercambio de información, el primer acercamiento se realizó conociendo las costumbres y cultura wayuu, posterior a esto se dio a conocer la Entidad y

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



la labor que se está realizando en cuanto a la inclusión de comunidades indígenas para el fortalecimiento del Sistema del Subsidio Familiar.



Imagen 11 – 12 – 13 - 14. Socialización comunidad Wayuu, junio del 2023. Fuente: Elaboración propia.



Educación informal para los grupos de interés

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 medianas ingresos.

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

En el II trimestre de 2023, los módulos habilitados 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 II Trimestre				
Nombre Curso	Abril	Mayo	Junio	Total
Conociendo La Cultura Sorda	65	287	142	494
El subsidio Familiar	104	294	137	535
Habilidades Comunicativas LSC	59	262	138	459
participación Ciudadana	33	292	136	461
Sistema del Subsidio Familiar	42	318	147	507
Subsidio Familiar De Vivienda	39	282	136	457
Superintendencia Del Subsidio Familiar	34	284	139	457
Cajas de Compensación Familiar	153	332	151	636
Total	529	2351	1126	4006

Tabla 18. Avances de certificados en plataforma virtual de aprendizaje II Trimestre de 2023. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Visitas a empresas “Educación informal”

Para el II trimestre de 2023 se visitaron en total 2224 trabajadores en los departamentos de Chocó, Cundinamarca y Guajira, así:

- Del 24 al 28 de abril en el departamento del Chocó, municipios de Quibdó, Condotó, Bahía, Pizarro, Unguía, Riosucio, Acandí, Istmina y Tadó, se visitaron 36 empresas logrando abarcar 866 trabajadores.
- El 17 de mayo en la ciudad de Bogotá, en la Caja de Compensación Compensar, se informó a 146 afiliados sobre sus derechos, funciones de la Supersubsidio, canales de atención y servicios de la caja.
- Del 26 al 30 de junio en el departamento de la Guajira, municipios de Riohacha, Manaure, Uribia, Maicao y Mingueo se visitaron 27 empresas logrando abarcar 1212 trabajadores.

24



Imagen 15– 16 - 17. Educación Informal abril, mayo, junio 2023. Fuente: Elaboración propia.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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





Imagen 18 – 19 - 20. Educación Informal abril, mayo, junio 2023. Fuente: Elaboración propia.

Redes Sociales

Para el II trimestre se gestionaron 149 mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: abril **(21)**, mayo **(65)** y junio **(63)**, evidenciando un incremento en los últimos dos meses, debido a la alta publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



Casos gestionados	Abril	Mayo	Junio
	21	65	63

Tabla 19: Casos gestionados en II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se constató que de las **(149)** mensajes, **(48)** fueron recibidas por medio de comentario público, **(25)** por etiqueta de la Supersubsidio y **(76)** a través de mensaje directo en las redes sociales; la interacción de mensajes a través de las diferentes redes sociales fue:

26

Red social/Mes	Abril	Mayo	Junio	Total, Red social
Facebook	6	33	22	61
Instagram	4	12	6	22
Twitter	11	20	35	66

Tabla 20: Casos gestionados discriminados por red social II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales

La siguiente tabla muestra las tipologías por la que recurre la ciudadanía a través de las redes sociales:

Tipología	Total
Otros	35
Fondos de ley	22
Subsidio monetario	18
Servicios sociales	17
Fovis	15
Afiliaciones	12
Agradecimiento	10
Canales de atención	9
Competencia	6
Aportes	3
Pensionados	1
Educación	1
Total, general	149

Tabla 21: Tipología de gestión redes sociales II trimestre de 2023. Fuente: Elaboración propia.

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/> o directamente a través del enlace: <https://lupita.ssf.gov.co> ahora bien,

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

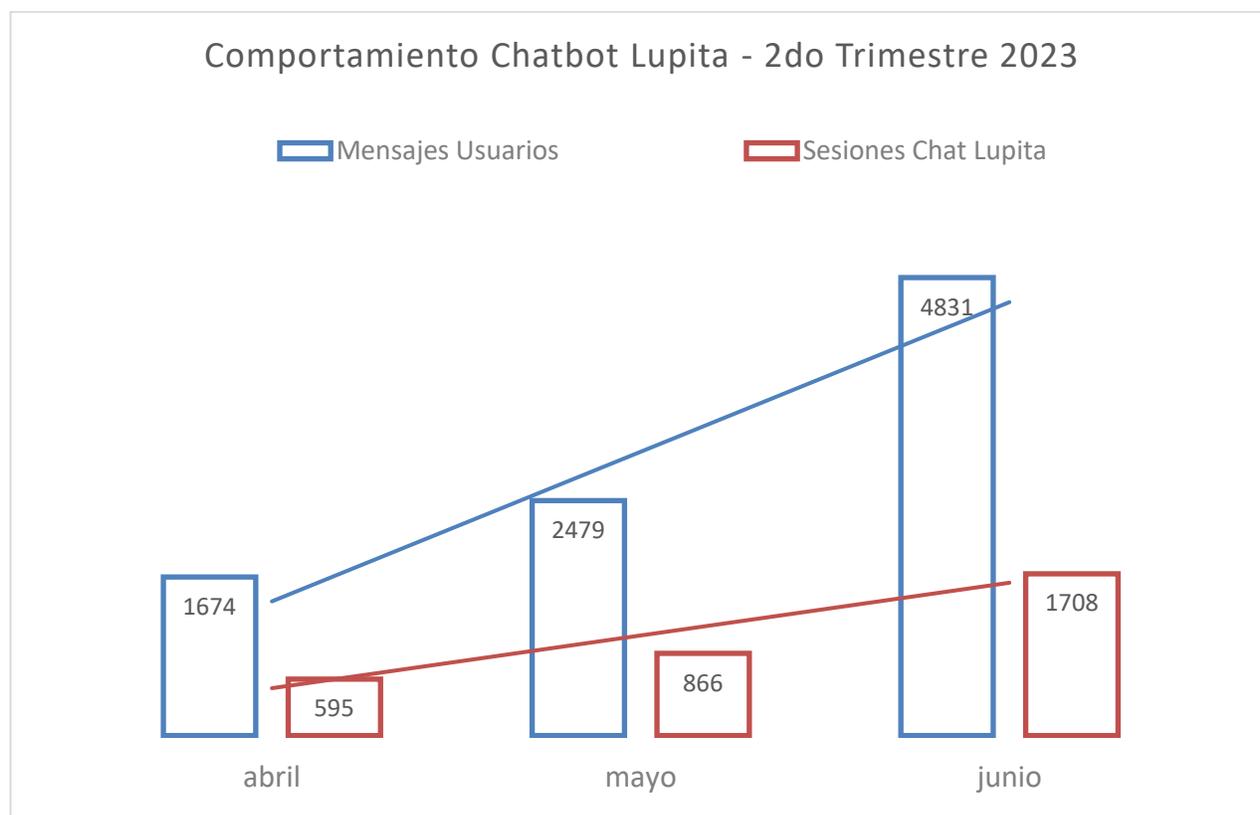
Bogotá - Colombia



durante el II trimestre de 2023 se recibieron **3169 sesiones de chat** mediante las cuales se interactuó con la ciudadanía recibiendo un total de **8984 mensajes** a través de este canal.

Mes	Mensajes Usuarios	Sesiones Chat	Relación mensajes por chat	Usuarios
Abril	1674	595	2.85	594
Mayo	2479	866	2.72	850
Junio	4831	1708	2.89	1685
Total	8984	3169	2.82	3129

Tabla 22: Comportamiento II trimestre canal chat bot Lupita



Gráfica: Comportamiento II Trimestre 2023 – Chatbot Lupita

Basado en la gráfica anterior, se muestra que la ciudadanía está explorando y apropiándose del canal y se muestra de manera secuencial mes tras mes un mejoramiento en el uso e interacción, sin embargo, cabe destacar para el mes de junio la actividad se duplicó debido a los efectos de promoción y visita que realizaron algunas entidades públicas a La Guajira (última semana de junio 24 – 28 de junio), generando un impacto en la página principal de la entidad <https://ssf.gov.co>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



dejando como efecto secundario, el interés de la ciudadanía por informarse a través del canal de chatbot para responder sus inquietudes.(botón Lupita en página principal)

Consolidado Canales 2023

Se presenta el avance del II 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 **17591** atenciones.

28

De manera general para el año 2023, desde el 01 de enero al 30 de junio hay un acumulado de **29.625** 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*	TOTAL, ACUMULADO
Aplicativo PQRSF	708	633	707	472	663	636	3.819
Atn. personalizada	17	10	16	6	17	9	75
Atn. telefónica	1563	1703	1582	1239	1549	1410	9.046
Chat	128	106	94	184	171	223	906
Buzones	0	0	0	0	0	0	0
Ferías y eventos	0	0	45	70	239	1155	1.509
Curso virtual	69	129	754	529	2351	1126	4.958
Chat Lupita	937	774	1028	595	866	1708	5.907
Educación informal	0	0	639	866	146	1212	2.863
Redes sociales	298	42	52	21	65	63	541
Total	3720	3397	4917	3982	6067	7542	29.625

Tabla 241. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención, elaboración propia.

Verificadas y revisadas las fuentes de información del curso virtual para los meses de febrero y marzo, así como aplicativo pqrsf para marzo se realiza la actualización de la información para confirmar y garantizar la transparencia en la información reportada.

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

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 se aumentó en un **68%** con relación al I trimestre de 2023.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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



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 a **2224** ciudadanos en el II trimestre de 2023 y de manera general a **2863** ciudadanos en el año 2023.

Debido a la implementación de nuevas herramientas y la actualización constante de la base de conocimientos, el ChatBot Lupita, tuvo una variación positiva del **15,4%**, lo cual indica que se ha logrado mayor acercamiento con los ciudadanos y con los grupos de interés.

Para el I semestre del 2023 el curso virtual dispuesto por la Supersubsidio, ha recibido 7 veces más inscripciones en comparación al mismo periodo del 2022, indicando que las personas buscan conocer más acerca de los temas que maneja la Supersubsidio.

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por: Natalia Barreto Veloza BPM Consulting
Humberto Serrato Valbuena BPM Consulting
Sebastián Martínez Ángel BPM Consulting
Jessica Paola Parra Garcia Auxiliar Administrativo
Daniel Arturo Moncada Piraneque. Contratista.

Fecha elaboración: Julio 2023

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

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

