



IV TRIMESTRE DE 2021

Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

Edificio World Business Port

Carrera 69 # 25B-44 Pisos 3, 4 y 7.

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

www.ssf.gov.co

e-mail: ssf@ssf.gov.co

Bogotá D.C.

Con el fin de garantizar la transparencia de la información, 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 2021, 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 2021.

El siguiente informe contiene la descripción y análisis estadístico de los canales de atención a la ciudadanía atendidos, así como de los traslados internos y externos realizados:

1. Aplicativo E-signa - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones – (PQRSF).
2. Canal de Atención telefónico, Chat
3. Chat Bot - Lupita
4. Canal de atención personalizada
5. Buzon de sugerencias y buzones tecnológicos
6. Traslados Internos y externos de PQRSF
7. Atención en Ferias y/o eventos
8. Educación informal para los grupos de interés
9. Consolidado Canales 2021
10. Reporte de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar – CCF, en el sistema de información SIGER.
11. Acciones de mejoramiento continuo
12. Conclusiones

1. Aplicativo E-signa - PQRSF

Debe tenerse en cuenta para el presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF) correspondiente al IV trimestre del año 2021 se encuentra comprendido entre el 9 de septiembre de 2021 y el 8 de diciembre de 2021.

Aparecen reportadas en el informe **1682** radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: de 9 de septiembre de 2021 al 30 de septiembre de 2021 se radicaron (**488**) expedientes, en octubre del 2021 se radicaron (**538**) expedientes, en

noviembre se radicaron (**533**) expedientes y en diciembre hasta el día 8 se radicaron (**123**) expedientes. Realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley.

Las PQRSF radicadas asignadas como responsabilidad a cada uno de los gestores, esta relacionada no solo con el número absoluto de casos, sino también con la complejidad y otras responsabilidades asignadas tales como elaboración de informes, reportes, fichas de contratación y atención a los demás canales de atención; obteniendo los siguientes resultados:

Peticiónes Asignadas por Gestor desde el 9 de Septiembre hasta el 8 de Diciembre De 2021									
GESTOR	Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		TOTAL
	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	
Luis Jorge Humberto Ramírez González*	47	0	52	0	52	0	12	1	164
Ledys Stella Riascos Suarez	41	0	49	0	50	0	10	0	150
Humberto Serrato Valvuela*	45	0	44	0	47	0	14	0	150
Hugo Fernando Amaya Murcia*	36	0	51	0	47	2	8	4	148
Alex Fernando Morales Vargas*	43	0	43	0	50	0	9	0	145
Carolina Escobar Álvarez*	50	0	49	0	28	0	12	2	141
Martha Mercedes Vásquez Miranda	41	0	46	0	50	0	0	0	137
Gerardo Andres Echeverry Neira	45	0	40	0	41	0	5	0	131
Sonia Yhuliana Cruz Rodríguez*	45	0	42	0	27	1	9	2	126
Juan Jacob Ocen Tascon	36	0	43	0	38	0	0	0	117
Juan Arley Naranjo Lesmes	36	0	22	0	24	0	7	5	94
Jairo Delgado	17	0	31	0	40	0	0	0	88
Jessica Paola Parra Garcia	4	0	26	0	31	0	6	1	68
Maria Fernanda Marin Vasquez	2	0	0	0	3	0	6	0	11
Maira Alejandra Cera Molina*	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Leon Ramiro Castro Robles*	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Luz Martha Rojas Moscoso	0	0	0	0	2	0	1	0	3
TOTAL	488	0	538	0	530	3	108	15	1682

*Agentes tercerizados por la empresa Conalcreditos.

1.1. Verificación atributo de oportunidad

El Decreto número 491 de 2020 «*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*» en su numeral 5 dispone:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

*Salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.***

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

Se entenderá cumplido el atributo de calidad en todas la PQRSF durante el periodo de emergencia cuando ostenten una gestión menor a 35 días hábiles.

En el trimestre de los **1682** Expedientes trabajados se encontraron **7** casos con más de 30 días de gestión, es decir el **0,41%**, sin embargo 6 de ellos cuentan con la solicitud de prorroga al ciudadano. Los expedientes con este hallazgo son: 5395/2021/PQRSF, 5407/2021/PQRSF, 5792/2021/PQRSF, 5849/2021/PQRSF, 5889/2021/PQRSF, 5999/2021/PQRSF. El expediente faltante, es el 5811/2021/PQRSF el cual no tiene solicitud de prorroga, sin embargo este pertenece a una consulta dirigida a la Oficina Jurídica por medio de traslado interno con numero de Memorando 3-2021-002547.

Conclusión: 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.

1.2 Tipos de solicitud

Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del IV trimestre de 2021, se evidencia la siguiente clasificación según información del aplicativo: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF). Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

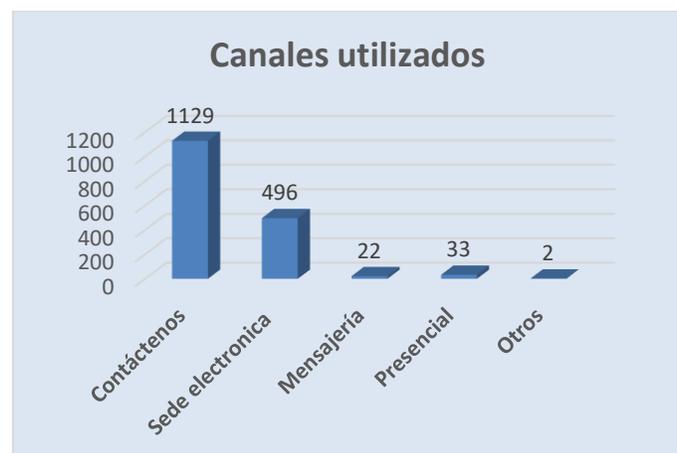
Tipos de solicitud		
Tipo	Cantidad	%
Petición	691	41,1
Queja	564	33,5
Reclamo	422	25,1
Felicitaciones	4	0,2
Sugerencia	1	0,1
Total	1682	100



El resultado anterior evidencia que generalmente la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar cuando identifican algún tipo de dificultad en la atención o en la prestación del servicio por parte de su Caja de Compensación Familiar, lo anterior se deduce debido a que el porcentaje sumado entre los reclamos y las quejas alcanzan un **58,6%**. Al mismo tiempo se observa acercamiento a la entidad por parte de los ciudadanos con el fin de requerir información y/u orientación respecto a tematicas del subsidio familiar; lo anterior se afirma debido a la cantidad de peticiones que alcanzan un porcentaje del **41,1%**.

1.3 Medio de radicación de las PQRSF

Canales utilizados		
Canal de radicación	Cantidad	%
Contáctenos	1129	67,1
Sede electronica	496	29,5
Mensajería	22	1,3
Presencial	33	2,0
Otros	2	0,1
Total	1682	100



En cuanto al medio de comunicación más usado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes encontramos en el cuadro, que el conducto más frecuente para realizarlas son; Contactenos (Correo electrónico) con **67,1%**, y la Sede electrónica (Página web) con el **29,5%**, lo

cual evidencia que las TICS, facilitan la interacción de la ciudadanía con la Superintendencia del Subsidio Familiar.

1.4 Tipología y/o tema de los derechos de petición

Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por “tipología” la siguiente información en el IV trimestre del año 2021:

Tipología	Cantidad	%
Subsidio monetario	420	25,0
Servicios sociales	419	24,9
Fondos de ley	270	16,1
Otros	206	12,2
Afiliación	166	9,9
Aportes	103	6,1
Debido proceso	31	1,8
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	26	1,5
Convenios/Alianzas	19	1,1
Subsidio en especie	9	0,5
Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	7	0,4
Pensionados	6	0,4
Total general	1682	100

Se evidencia que la tipología Subsidio monetario/Pago cuota monetaria es la que más participación tiene del total de casos presentados con 420 radicaciones y un **25%** de participación, seguido por Servicios sociales el cual presenta 419 casos con una participación del **24,9%** y sigue Fondos de Ley-Fosfec/Mecanismo de Protección al Cesante con 270 solicitudes y una participación del **16,1%** del total de las solicitudes.

1.5 Análisis de PQRSF por cada Caja de Compensación Familiar

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS por cada Caja de Compensación existente en el país para el IV trimestre de 2021, 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 = (Número de quejas de cada CCF *100)/Sumatoria total de quejas de las 43 CCF).
- "Y": Porcentaje de afiliados por CCF = (Número de afiliados de cada CCF * 100 / Sumatoria total de afiliados de las 43 CCF).
- Índice de participación de CCF por PQRSF (IP):

$$IP = (X - Y) * 100 / Y$$

- A. Color naranja: ● 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%.
- B. 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%.
- C. 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.

CCF	Subtotal de PQRSF	Carga porcentual PQRSF	Total de afiliados*	% de afiliados	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación por PQRSF
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	11	0,68793	12.839	0,14	0,55	408,39
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	23	1,438399	58.695	0,62	0,82	132,52
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	34	2,126329	97.927	1,03	1,09	106,02
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	9	0,562852	33.566	0,35	0,21	59,10

Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	350	21,88868	1.398.776	14,74	7,15	48,47
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	145	9,068168	614.377	6,48	2,59	40,04
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	12	0,750469	55.840	0,59	0,16	27,52
Caja de Compensación Familiar CAFAM	180	11,25704	840.827	8,86	2,40	27,03
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	13	0,813008	60.742	0,64	0,17	27,00
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	273	17,07317	1.278.439	13,47	3,60	26,71
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	10	0,625391	47.656	0,50	0,12	24,51
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	22	1,37586	115.839	1,22	0,15	12,69
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	21	1,313321	114.223	1,20	0,11	9,09
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	75	4,690432	410.152	4,32	0,37	8,50
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	39	2,439024	228.621	2,41	0,03	1,22
Caja de Compensación Familiar de Nariño	20	1,250782	121.050	1,28	-0,03	-1,96
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFAUCA	17	1,063164	104.321	1,10	-0,04	-3,30
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	2	0,125078	13.167	0,14	-0,01	-9,87
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	8	0,500313	54.261	0,57	-0,07	-12,51
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	0,187617	20.626	0,22	-0,03	-13,69
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	41	2,564103	290.797	3,06	-0,50	-16,34
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	25	1,563477	187.919	1,98	-0,42	-21,06
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	17	1,063164	132.475	1,40	-0,33	-23,85
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	7	0,437774	55.534	0,59	-0,15	-25,21
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	19	1,188243	154.577	1,63	-0,44	-27,06
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	3	0,187617	25.172	0,27	-0,08	-29,28

Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	9	0,562852	86.047	0,91	-0,34	-37,94
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	12	0,750469	117.718	1,24	-0,49	-39,51
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA.	3	0,187617	29.630	0,31	-0,12	-39,92
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	18	1,125704	179.803	1,90	-0,77	-40,60
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	23	1,438399	230.457	2,43	-0,99	-40,78
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	13	0,813008	132.724	1,40	-0,59	-41,88
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO.	2	0,125078	23.669	0,25	-0,12	-49,86
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	2	0,125078	24.647	0,26	-0,13	-51,85
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	14	0,875547	182.440	1,92	-1,05	-54,47
Caja de Compensación Familiar COFREM	15	0,938086	205.073	2,16	-1,22	-56,60
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	82	5,128205	1.275.046	13,44	-8,31	-61,84
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	14	0,875547	221.363	2,33	-1,46	-62,47
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	3	0,187617	60.137	0,63	-0,45	-70,40
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	5	0,312695	169.365	1,79	-1,47	-82,48
Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	0	0	5.886	0,06	-0,06	-100,00
64. Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	0	0	15.732	0,17	-0,17	-100,00
Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	5	0,312695		0,00	0,31	
Total	1599	100	9.488.155	100		
Total de afiliados* Información tomada de Datos Abiertos de la pagina de la Superintendencia del Subsidio Familiar el 30 de diciembre 2021 a la 01:15pm						

De la tabla anterior podemos observar que registra un total de **1599** PQRSF radicadas, es decir **83** solicitudes por debajo de las **1682** PQRSF gestionadas en el cuarto trimestre. 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.

Consolidado 2021

En el siguiente cuadro se muestra el consolidado de la cantidad de PQRSF por cada Caja de Compensación existente en el país para el año 2021, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación:

CCF	Subtotal de PQRSF	Carga porcentual PQRSF	Total de afiliados*	% de afiliados	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Indice de participación por PQRSF
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	61	0,94	14.198	0,14635	0,80	498,3
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	68	1,10	34.578	0,36035	0,74	228,2
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	120	1,98	76.179	0,803725	1,17	156,1
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	41	0,69	31.663	0,342725	0,34	110,3
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	957	15,35	867.871	9,209475	6,14	78,5
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	508	8,30	525.924	5,6776	2,60	64,2
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	313	5,23	335.002	3,656725	1,60	53,1
Caja de Compensación Familiar CAFAM	233	3,67	265.554	2,815825	0,85	42,4
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	44	0,69	47.361	0,50435	0,20	37,0
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	795	12,18	772.167	9,397	2,76	34,2

Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	199	3,21	235.732	2,55225	0,65	30,9
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	251	3,71	278.952	3,025825	0,70	22,4
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	105	1,70	132.823	1,406825	0,29	16,2
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	280	4,70	381.800	4,0621	0,63	10,7
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	425	6,53	478.889	5,9465	0,61	6,5
Caja de Compensación Familiar de Nariño	39	0,63	58.019	0,61685	-0,01	3,8
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	55	0,83	81.533	0,88535	-0,05	-2,2
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	206	3,62	328.233	3,456125	0,14	-5,7
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	89	1,42	144.531	1,559825	-0,14	-8,0
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	51	0,85	84.747	0,923975	-0,06	-9,1
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	86	1,30	149.432	1,5858	-0,27	-12,3
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	57	0,92	105.411	1,115825	-0,21	-16,7
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	46	0,76	86.701	0,9351	-0,18	-18,2

Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	51	0,88	98.782	1,074325	-0,16	-20,3
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	119	1,91	229.647	2,474225	-0,36	-23,4
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	46	0,75	91.838	0,991725	-0,09	-26,6
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	48	0,74	103.786	1,1305	-0,36	-30,5
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	59	0,94	134.918	1,439675	-0,29	-34,6
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA.	45	0,75	106.703	1,14865	-0,20	-36,3
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	78	1,29	190.809	2,0432	-0,41	-38,1
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	67	1,08	179.605	1,92925	-0,71	-41,4
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	86	1,34	224.510	2,411975	-0,77	-43,4
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO.	52	0,89	168.571	1,810225	-0,60	-48,0
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	40	0,65	112.880	1,20255	-0,15	-49,7
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	111	1,86	416.499	4,5127	-2,32	-51,5
Caja de Compensación Familiar COFREM	38	0,61	125.627	1,3446	-0,46	-53,7
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	95	1,50	363.500	3,82795	-2,08	-58,4

Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	125	2,11	449.083	4,76035	0,89	-61,2
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	16	0,25	67.465	0,7369	-0,44	-66,6
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	30	0,52	154.796	1,640775	0,18	-77,5
Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	88	1,28	299.721	4,01275	-2,13	-83,0
64. Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	4	0,08	40.766	0,4389	0,09	-94,0
Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	5	0,08	8.725	0,104875	0,02	-75,0
Total	6232	100	9,085,524	100		

2. Canales de atención Telefónico y Chat

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al IV trimestre de 2021 se toman como intervalos de fechas desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

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 como puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del sistema de subsidio familiar.

El reporte consolidado en el IV trimestre del año 2021, evidencia un total de **2725** llamadas atendidas y **1203** sesiones de chat resueltos, distribuidas por mes de la siguiente manera:

- La atención al canal telefónico se realizó así:

Atención Canal Telefónico				
Agente	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Fernando Collazos	184	204	275	663
Liliana Acosta Almeida	209	211	238	658
Humberto Serrato Valbuena	18	10	6	34
Juan Diego Gonzalez	235	235	250	720
Sonia Yhuliana Cruz Rodriguez	9	10	16	35
Leon Ramiro Castro	177	226	212	615
TOTAL	832	896	997	2725

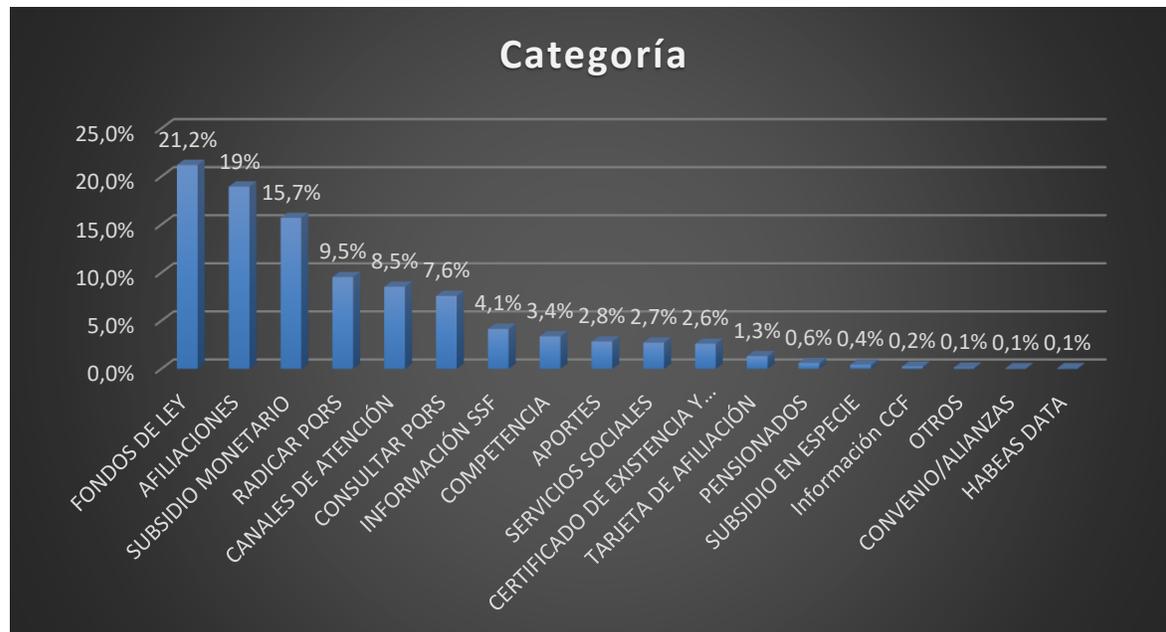
- La atención al canal chat se realizó así:

Atención Canal Chat				
Agente	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Liliana Acosta Almeida	148	117	126	391
Humberto Serrato Valbuena	4	14	1	19
Juan Diego Gonzalez Pimentel	165	154	153	472
Leon Ramiro Castro	104	129	88	321
TOTAL	421	414	368	1203

Los temas por los cuales los ciudadanos consultan por medio de los canales telefónico y chat en el IV trimestre de 2021, son los siguientes:

Categoría	Porcentaje
Fondos de Ley	21,2%
Afiliaciones	19%
Subsidio Monetario	15,7%
Radical PQRs	9,5%
Canales De Atención	8,5%
Consultar PQRs	7,6%
Información SSF	4,1%
Competencia	3,4%
Aportes	2,8%
Servicios Sociales	2,7%
Certificado de Existencia y Representación Legal	2,6%
Tarjeta de Afiliación	1,3%
Pensionados	0,6%
Subsidio en Especie	0,4%

Información CCF	0,2%
Otros	0,1%
Convenio/Alianzas	0,1%
Habeas Data	0,1%
Total	100%



En el gráfico anterior se puede observar las categorías por las cuales la ciudadanía se contacta con la Superintendencia del Subsidio Familiar. Cabe resaltar que dentro de los **Fondos de Ley** se encuentra el Fondo de Solidaridad, Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), el cual representa un porcentaje importante de las atenciones brindadas por estos canales alcanzando un **21,2%**, el segundo ítem más consultado es el de **Afiliaciones** el cual representa el **19%**, las siguientes categorías son **Subsidio Monetario** con **15,7%** y **Radicación de PQRSF** con **9,5%** de participación.

3. Chat Bot – Lupita

Se llevó a cabo el lanzamiento del agente virtual Lupita, la cual se tuvo en ambiente de pruebas desde septiembre de 2021. El lanzamiento al público se realizó el 1 de diciembre de 2021 y hasta el 31 de diciembre lleva **1157** atenciones.



1

El siguiente grafico demuestra las categorías por las cuales los ciudadanos interactuaron con el ChatBot Lupita, obteniendo una participación mayor la categoría Sistema del Subsidio Familiar con **18.5%**, seguido por la categoría Subsidio Familiar **17,7%** y en un tercer lugar con el **9.2%** decidieron comunicarse directamente con un asesor.



2

4. Canal de atención personalizada

La atención personalizada en la Oficina de Protección al Usuario se encuentra suspendida por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio debido a la pandemia de COVID – 19, por lo

¹ Dashboard_microsodftazure_chatbotlupita

² Dashboard_microsodftazure_chatbotlupita

tanto, estamos a la espera de las instrucciones correspondientes por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar para habilitar la atención a los ciudadanos de manera presencial.

5. buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

El Buzón de sugerencias se encuentra inhabilitado puesto que se esta realizando trabajo en casa por parte de una gran cantidad de funcionarios de la Supersubsidio y la atención presencial se encuentra suspendida como medida de prevención ante la propagación del Covid-19.

Los buzones tecnológicos se encuentran funcionando así:

En cuanto al uso del buzón tecnológico, es importante aclarar que la aplicación nos permite rastrear el número de ingresos a cada espacio (portal niños, certificacos, conceptos jurídicos, pqrsf) es decir que una misma persona puede ingresar a varios espacios con los que cuenta el buzón tecnológico; sin embargo, por el uso que presentan los mismos se hace evidente que estos son muy llamativos para la ciudadanía. Igualmente, el ingreso al módulo de PQRSF, expedición de certificado o de concepto jurídico no significa que el ciudadano en ese momento interponga o haga uso del servicio, en el sentido de que esté modulo le permite conocer e interactuar con los servicios y tramites habilitados, para que pueda hacer uso de los mismos cuando lo requiera. De igual manera, también permite ingreso a chat y presenta videos alusivos a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Los ingresos a los diferentes buzones tecnológicos presentan el siguiente comportamiento por mes:



Modulo	Ciudad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Modulo 1	Barranquilla	22	33	0	55
Modulo 2	Cali	1	0	0	1
Modulo 3	Bogotá	110	54	16	180
Modulo 4	Medellin	4	4	4	12
Modulo 5	Riohacha	10	22	5	37
Modulo 6	Villavicencio	27	14	23	64
Modulo 7	Manizales	0	0	0	0
Modulo 8	Pasto	38	24	7	69
Modulo 9	Pereira	28	31	29	88
Modulo 10	Ibague	52	32	35	119
Total general		292	214	119	625

En el siguiente cuadro podemos observar que los ingresos por los diferentes buzones virtuales indican que la categoría más demandada son el **Portal para niños** el cual representa un **33,4%**, seguido de la **Información de la Superintendencia del Subsidio Familiar** con el **17,8%**,

Información de las Cajas de Compensación Familiar con el 15,2% y solicitud de Certificados de Representación Legal con el 11,8%:

Categoría de la consulta	Cuenta de recorrido	%
Portal para niños	209	33,4
Información de la SuperSubsidio	111	17,8
Información Cajas de compensación	95	15,2
Solicitud de Certificados	74	11,8
Radical P.Q.R.S.F	57	9,1
Consulta estado de trámite	57	9,1
Radical Conceptos Jurídicos	22	3,5
Total general	625	100



6. Traslados Internos y Externos de PQRSF

- **Traslados Internos:**

Parte importante de la gestión de la Oficina de Protección al Usuario es servir de puente entre la ciudadanía y las diferentes áreas o delegadas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es así como deben surtirse informes y memorandos analizando casos y/o información relevante de

los requerimientos gestionados, que permitan acciones de mejoramiento al área correspondiente. Los traslados internos realizados desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 se describen a continuación:

Núm. Expediente	Numero de expediente relacionado	Asunto	Estado	Destino	Fecha inicio	Nº memorando
5811/2021/PQRSF	5378/2021/PQRSF	Solicitud de Concepto Jurídico	ENVIAR A DEPENDENCIAS DESTINO	Oficina Asesora Jurídica	30/12/21 08:59	3-2021-003163
2607/2021/PGEN		Traslado solicitud de concepto jurídico	FIN PROCEDIMIENTO	Oficina Asesora Jurídica	22/12/21 22:43	3-2021-003129
3402/2021/MEM	5999/2021/PQRSF	TRASLADO POR COMPETENCIA - YASMIN DEL CARMEN RANGEL RODRIGUEZ C.C. 30571433 - SUBSIDIO EXTRAORDINARIO.	FIN MEMORANDO	Oficina Asesora Jurídica	14/12/21 09:50	3-2021-003090
3292/2021/MEM	5849/2021/PQRSF	TRASLADO POR COMPETENCIA- SERVICIOS ESPECIALES PARA EMPRESAS- SESPEM SAS- NIT 800148290- PAZ Y SALVO 800148290	FIN MEMORANDO	Oficina Asesora Jurídica	30/11/21 12:14	3-2021-002981
3239/2021/MEM	5395/2021/PQRSF	SOLICITUD DE CONCEPTO JURÍDICO EXP. 5395/2021/PQRSF	FIN MEMORANDO	Oficina Asesora Jurídica	25/11/21 12:03	3-2021-002918
2987/2021/MEM	5625/2021/PQRSF	RECOBRO TOTAL O PARCIAL DE BENEFICIOS DEL SUBSIDIO DE EMERGENCIA- DL488 DE 2020 ALVARO ENRIQUE GUZMAN VELASCO C.C. 1144201717 - Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	FIN MEMORANDO	Oficina Asesora Jurídica	28/10/21 09:10	3-2021-002703
2968/2021/MEM	5635/2021/PQRSF	Solicitud concepto jurídico	ENVIAR A DEPENDENCIAS DESTINO	Oficina Asesora Jurídica	27/10/21 09:07	3-2021-002669
2916/2021/MEM	5704/2021/PQRSF	Traslado por solicitud del ciudadano. "Solicitud de inspección vigilancia y seguimiento a la Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA en el convenio con la Universidad Monter de Mexico".	FIN MEMORANDO	Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	20/10/21 14:53	3-2021-002625

5811/2021/PQRSF		Traslado para dar respuesta Jurídica	FIN PROCEDIMIENTO	Oficina Asesora Jurídica	11/10/21 09:45	3-2021-002547
2825/2021/MEM		TRASLADO QUEJA POR NO PAGO DE HONORARIOS A LA DIRECTORA DEL INSTITUTO: Institución educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano Instituto Técnico Educativo de Comfasucre (INTECOMFA),	FIN MEMORANDO	Oficina Asesora Jurídica	08/10/21 12:28	3-2021-002540

- **Traslados Externos:**

Ya que a la Superintendencia del Subsidio Familiar llegan requerimientos que no son de nuestra competencia se procedió a realizar el respectivo traslado externo para el IV trimestre del año 2021; desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 se presenta el siguiente consolidado:

Radicado	Expediente	Destino	Fecha de actividad	Radicado salida
1-2021-028710	7188/2021/PQRSF	DEFENSORIA DEL PUEBLO	30-12-2021	2-2021-206392
1-2021-028710	7188/2021/PQRSF	DEFENSORIA DEL PUEBLO	30-12-2021	2-2021-206389
1-2021-028448	7126/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	28-12-2021	2-2021-206072
1-2021-028448	7126/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	28-12-2021	2-2021-206090
1-2021-028292	7075/2021/PQRSF	Superintendente Nacional de Salud	24-12-2021	2-2021-205895
1-2021-028292	7075/2021/PQRSF	Superintendente Nacional de Salud	24-12-2021	2-2021-205894
1-2021-028222	7182/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	30-12-2021	2-2021-206374
1-2021-028222	7182/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	30-12-2021	2-2021-206372
1-2021-028182	7070/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	28-12-2021	2-2021-206059
1-2021-028182	7070/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	28-12-2021	2-2021-206063
1-2021-027762	7000/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	20-12-2021	2-2021-205553
1-2021-027762	7000/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	20-12-2021	2-2021-205555
1-2021-027782	6988/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	17-12-2021	2-2021-205536

1-2021-027782	6988/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	17-12-2021	2-2021-205535
1-2021-027570	6961/2021/PQRSF	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	15-12-2021	2-2021-205377
1-2021-027570	6961/2021/PQRSF	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	15-12-2021	2-2021-205379
1-2021-027595	6906/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	14-12-2021	2-2021-205204
1-2021-027595	6906/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	14-12-2021	2-2021-205205
1-2021-027471	6886/2021/PQRSF	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	13-12-2021	2-2021-205094
1-2021-027471	6886/2021/PQRSF	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	13-12-2021	2-2021-205093
1-2021-027417	6891/2021/PQRSF	MINISTERIO DEL TRABAJO	13-12-2021	2-2021-205107
1-2021-027417	6891/2021/PQRSF	MINISTERIO DEL TRABAJO	13-12-2021	2-2021-205106
1-2021-027246	7026/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	21-12-2021	2-2021-205748
1-2021-027171	6830/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	09-12-2021	2-2021-204798
1-2021-027171	6830/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	09-12-2021	2-2021-204799
1-2021-026844	6789/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	06-12-2021	2-2021-204655
1-2021-026606	6707/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	30-11-2021	2-2021-204216
1-2021-026570	6696/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	30-11-2021	2-2021-204200
1-2021-026570	6696/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	30-11-2021	2-2021-204203
1-2021-026110	6588/2021/PQRSF	Alcaldía de Girardot - Cundinamarca	23-11-2021	2-2021-203544
1-2021-026110	6588/2021/PQRSF	Alcaldía de Girardot - Cundinamarca	23-11-2021	2-2021-203545
1-2021-026110	6588/2021/PQRSF	Alcaldía de Girardot - Cundinamarca	23-11-2021	2-2021-203546
1-2021-025786	6548/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	23-11-2021	2-2021-203484
1-2021-025786	6548/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	23-11-2021	2-2021-203485
1-2021-025546	6506/2021/PQRSF	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA-Director apoyo a la justicia.	18-11-2021	2-2021-203191
1-2021-025546	6506/2021/PQRSF	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA-Director apoyo a la justicia.	18-11-2021	2-2021-203194
1-2021-025132	6507/2021/PQRSF	PROSPERIDAD SOCIAL	22-11-2021	2-2021-203433
1-2021-025132	6507/2021/PQRSF	PROSPERIDAD SOCIAL	22-11-2021	2-2021-203431
1-2021-024953	6348/2021/PQRSF	Alcaldia de barranquilla	10-11-2021	2-2021-202617
1-2021-024605	6272/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	08-11-2021	2-2021-202378
1-2021-024605	6272/2021/PQRSF	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	08-11-2021	2-2021-202379
1-2021-024392	6196/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	03-11-2021	2-2021-167619

1-2021-024392	6196/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	03-11-2021	2-2021-167507
1-2021-024235	6171/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	03-11-2021	2-2021-166168
1-2021-024235	6171/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	03-11-2021	2-2021-166075
1-2021-024090	6120/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	02-11-2021	2-2021-157748
1-2021-024090	6120/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	02-11-2021	2-2021-157749
1-2021-024062	6145/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	02-11-2021	2-2021-159550
1-2021-024062	6145/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	02-11-2021	2-2021-159586
1-2021-023579	6530/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	19-11-2021	2-2021-203283
1-2021-023579	6530/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	19-11-2021	2-2021-203284
1-2021-023579	6530/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	19-11-2021	2-2021-203285
1-2021-023259	6004/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	22-10-2021	2-2021-157090
1-2021-023259	6004/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	22-10-2021	2-2021-157089
1-2021-023127	5948/2021/PQRSF	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	20-10-2021	2-2021-156839
1-2021-023127	5948/2021/PQRSF	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCALES	20-10-2021	2-2021-156840
1-2021-023230	6001/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	22-10-2021	2-2021-157087
1-2021-023230	6001/2021/PQRSF	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	22-10-2021	2-2021-157088
1-2021-022254	5745/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	07-10-2021	2-2021-155807
1-2021-022254	5745/2021/PQRSF	Superintendencia Nacional de Salud	07-10-2021	2-2021-155808
1-2021-021968	5793/2021/PQRSF	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	12-10-2021	2-2021-156131
1-2021-021968	5793/2021/PQRSF	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	12-10-2021	2-2021-156134

7. Atención en Ferias y/o eventos

7.1. Ferias

- ❖ En el IV trimestre de 2021 se llevó a cabo la Feria Acércate, “*En equipo por lo público*” el cual tiene como objeto fortalecer la relación del estado con la ciudadanía y en la cual participan varias entidades estatales invitadas por Función Pública. En este trimestre se adelantaron dos ferias que se tenían programadas, una en Dibulla el 14 y 15 de octubre de 2021 en la cual se atendieron a 24 personas y otra en Santander de Quilichao la cual se desarrolló el 11 y 12 de noviembre atendiendo a 37 personas.

7.2. Eventos

❖ Seminario - XIII Encuentro nacional de Atención e Interacción con el ciudadano.



En cumplimiento de la función consagrada en el numeral 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, que le señala al Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar la función de instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones en cuanto a sujetos vigilados, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar y señalar los procedimientos para la cabal aplicación y en desarrollo de las funciones establecidas a la Oficina de Protección al Usuario en el Decreto 2595 de 2012, en el artículo 9 numerales 1 y 5 "Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que éstas constituyan administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo" y "Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones."; y en aras de velar por el cumplimiento de las normas y principios relacionados con la eficiencia, eficacia, solidaridad y gestión de las Cajas de Compensación Familiar, frente a la atención e interacción con los ciudadanos y usuarios se realizó el XIII Encuentro Nacional de Atención e Interacción Con el Ciudadano durante los días 14 y 15 de octubre de 2021 a través de la plataforma Zoom.

En el marco del fortalecimiento institucional en las regiones, la Superintendencia del Subsidio Familiar programó la realización de este evento, dirigido a los jefes de las oficinas de atención al usuario y en general a los funcionarios de las dependencias que brindan atención al ciudadano en las áreas de subsidio, aportes, vivienda, crédito, fosfec, y recreación.

El encuentro brindó herramientas a los participantes para enriquecer su experticia en el ámbito profesional en la atención al ciudadano con el fin de enfrentar los cambios y las transformaciones en una nueva realidad social, digital y cultural, así como la transferencia de buenas prácticas entre las diferentes oficinas de atención al ciudadano que hacen parte del Sistema del Subsidio Familiar.

La participación en este evento reflejó:

Inscritos: 620 personas

Asistentes: El reporte registró como asistentes a aquellas personas que tuvieron conexión por lo menos en un 80% de la actividad, obteniendo así el certificado de participación **170** personas.

❖ **II Foro de Atención e Interacción con el Ciudadano**

El 16 de noviembre de 2021 se desarrolló el II Foro de Atención e Interacción con el Ciudadano, “La afiliación a la Caja de Compensación Familiar, derecho del niño o potestad del trabajador”, el cual tuvo como ponente principal al doctor Luis Jorge Humberto Ramirez Gonzalez”.

Ingresaron al foro **263** personas.

Asistentes: Para el registro como asistentes al Foro, se tienen en cuenta a las personas que tuvieron conexión al menos durante 10 minutos, obteniendo así la participación de **246** personas.

8. Educación informal Educación informal para los grupos de interés



En el periodo de tiempo contemplado entre el 1 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021, se adicionaron los módulos Subsidio Familiar de Vivienda y el Taller de Cultura Sorda a los cursos ya existentes y que continuaran abiertos hasta el 31 de diciembre de 2025.

Los cursos habitados 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

A continuación se presenta el comportamiento por cada módulo de educación:

MÓDULO 1: Sistema del Subsidio Familiar

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
 Prueba tus conocimientos antes de empezar...	1 por 1 usuarios -		viernes, 8 de octubre de 2021, 15:21 (89 días 20 horas)
 Prueba tus conocimientos antes de empezar	1537 por 327 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:16 (6 días 18 horas)
 Avisos	102 por 76 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 16:38 (6 días 19 horas)

TEMA 1: QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

 EVALUACIÓN TEMA 1: QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR	2113 por 314 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:22 (6 días 17 horas)
---	-------------------------	--	--

TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL SUBSIDIO FAMILIAR

 EVALUACIÓN TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL SUBSIDIO FAMILIAR	2154 por 299 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:25 (6 días 17 horas)
--	-------------------------	--	--

Haz terminado. ¡¡¡ Felicitaciones !!!

 Certificado de participación y aprobación	1103 por 313 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:03 (6 días 16 horas)
---	-------------------------	--	--

MÓDULO 2: El subsidio familiar

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
 Prueba tus conocimientos antes de empezar...	4467 por 365 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:55 (6 días 17 horas)

¿SABE CÓMO ACCEDER AL SUBSIDIO FAMILIAR?

 EVALUACIÓN ¿SABE CÓMO ACCEDER AL SUBSIDIO FAMILIAR?	2727 por 351 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:43 (6 días 17 horas)
---	-------------------------	--	--

TEMA 1 ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN DINERO?

 EVALUACIÓN - TEMA 1 SUBSIDIO EN DINERO	2775 por 339 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:45 (6 días 17 horas)
--	-------------------------	--	--

TEMA 2 ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN ESPECIE?

 EVALUACIÓN - TEMA 2 SUBSIDIO EN ESPECIE	657 por 332 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:46 (6 días 17 horas)
---	------------------------	--	--

TEMA 3 ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN SERVICIOS?

 EVALUACION - TEMA 3 SUBSIDIO EN SERVICIOS	2916 por 339 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:58 (6 días 17 horas)
---	-------------------------	--	--

Haz terminado. ¡¡¡ Felicitaciones !!!

 Certificado de participación y aprobación	1190 por 354 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:58 (6 días 17 horas)
---	-------------------------	--	--

MÓDULO 3: Participación Ciudadana

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
 Prueba tus conocimientos antes de empezar	2807 por 307 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:13 (6 días 19 horas)

TEMA 1: QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL Y QUÉ SE BUSCA CON ESTO

 Evaluación Tema 1	4080 por 305 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:29 (6 días 18 horas)
---	-----------------------	---	---

TEMA 2: ACERCA DEL EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

 Crucigrama Tema 2	1797 por 300 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:10 (6 días 18 horas)
---	-----------------------	---	---

TEMA 3: LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO, SU ALIADO INCONDICIONAL

 Evaluación Tema 3	1987 por 289 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:45 (6 días 15 horas)
 DESCARGA -Material de Apoyo	331 por 209 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:12 (6 días 18 horas)
 Ley 21 de 1982 - "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y Se dictan otras disposiciones"	232 por 170 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 16:55 (6 días 19 horas)
 Ley 789 de 2002 - "Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo"	189 por 146 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 15:52 (6 días 20 horas)
 Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	335 por 169 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:41 (6 días 15 horas)
 Encuesta Final - CURSO VIRTUAL	387 por 228 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:39 (6 días 15 horas)
 Certificado de participación y aprobación	-	-	-

Haz terminado. ¡¡¡ Felicitaciones !!!

 Crucigrama	-	-	-
 Certificado de participación y aprobación	862 por 295 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:47 (6 días 15 horas)

Superintendencia del Subsidio Familiar

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
 Prueba tus conocimientos antes de empezar	591 por 49 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:13 (6 días 19 horas)

TEMA 1: EL ESTADO COLOMBIANO

 EVALUACIÓN TEMA 1 EL ESTADO COLOMBIANO	725 por 42 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:46 (6 días 19 horas)
--	---------------------	---	--

TEMA 2: CONOCIENDO LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

 EVALUACION TEMA 2: CONOCIENDO LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	566 por 36 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:46 (6 días 19 horas)
---	---------------------	---	--

Haz terminado. ¡¡¡ Felicitaciones !!!

 Encuesta Final: MOD. Superintendencia del Subsidio Familiar	52 por 32 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:46 (6 días 19 horas)
 Certificado de participación y aprobación	80 por 33 usuarios	-	jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:11 (6 días 16 horas)

Subsidio Familiar de Vivienda

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
Prueba tus conocimientos antes de empezar	869 por 90 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:58 (6 días 15 horas)
TEMA 1: PAUTAS GENERALES DEL SUBSIDIO			
EVALUACIÓN TEMA 1: PAUTAS GENERALES DEL SUBSIDIO	491 por 79 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:58 (6 días 18 horas)
TEMA 2: SOLUCIONES DE VIVIENDA			
EVALUACIÓN TEMA 2: SOLUCIONES DE VIVIENDA	1192 por 73 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:30 (6 días 19 horas)
Haz terminado. ¡¡¡ Felicitaciones !!!			
Encuesta Final: MOD. Subsidio Familiar de Vivienda	48 por 33 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 15:04 (6 días 21 horas)
Certificado de participación y aprobación	232 por 66 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 20:05 (6 días 16 horas)

Conociendo la cultura sorda

Actividad	Vistas	Entradas de blog relacionadas	Último acceso
UNIDAD 1			
Ingresa aquí: UN MUNDO SIN SONIDOS	369 por 137 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:51 (6 días 19 horas)
UNIDAD 2			
Ingresa aquí: CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD SORDA	227 por 106 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 17:56 (6 días 18 horas)
UNIDAD 3			
Ingresa aquí: LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	169 por 93 usuarios -		jueves, 30 de diciembre de 2021, 18:37 (6 días 18 horas)
UNIDAD 4			
Ingresa aquí: COMUNICACIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS SORDAS	176 por 92 usuarios -		miércoles, 5 de enero de 2022, 08:00 (1 día 4 horas)
CERTIFICADO			
Encuesta Final	130 por 90 usuarios -		miércoles, 5 de enero de 2022, 12:43 (1 día)
Descarga aquí tu certificado	211 por 83 usuarios -		miércoles, 5 de enero de 2022, 08:39 (1 día 4 horas)

9. Consolidado Canales 2021

De esta manera, se presenta el resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario culminado el año 2021, en el cual se han realizado **33.419**, atenciones así:

Canales de Atención	Vigencia 2021												
	*Corte a 31 de diciembre: Valor parcial continuará aumentando porque tienen 30 días hábiles para ser gestionados												
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Aplicativo PQRSF	561	621	705	634	576	565	667	659	664	538	534	478	7202
Atn. personalizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atn. telefónica	640	865	1060	1033	921	974	836	718	756	832	896	997	10528
Chat	341	382	695	611	503	355	564	487	489	421	414	389	5651
Buzones	192	312	408	275	311	326	248	428	428	326	214	119	3587
Ferías y eventos	0	0	0	0	0	631	652	0	0	194	283	0	1760
Curso virtual	6	30	178	82	37	93	1230	676	295	267	293	347	3534
Chatbot Lupita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1157	1157
Total	1740	2210	3046	2635	2348	2944	4197	2968	2632	2578	2634	3487	33419

10. Reporte de pqrSF de las CCF en el sistema de información SIGER.

A continuación se da a conocer a la ciudadanía y demás grupos de interés los resultados reportados por las Cajas de Compensación Familiar en el sistema de información SIGER, de la gestión de PQRSF en el periodo comprendido de 1 de julio de 2021 a 30 de septiembre de 2021. Con el fin de evidenciar las mejoras en el reporte de la información y de los indicadores con el seguimiento implementado.

CCF	Meses	Modalidad Derecho Peticion	Cantidad Pqr	Porc Satisfaccion	Oportunidad Respuestas
2 Caja de Compensación Familiar Camacol: COMFAMILIAR CAMACOL	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	16	100,00	3,12
		QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5	80,00	5,17
		FELICITACIONES	2	100,00	1,89
	Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	9	100,00	3,10
		QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	100,00	4,97
		FELICITACIONES	0	0,00	0,00

		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	14	100,00	3,37
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2	50,00	4,26
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
3	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	110	0,81	36,20
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	102	0,78	20,00
			FELICITACIONES	95	1,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	142	0,56	21,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	115	0,39	16,50
			FELICITACIONES	91	1,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	56	1,00	65,60
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	77	0,68	31,90
			FELICITACIONES	115	1,00	0,00
4	Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	39.199	69,50	8,80
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2.149	28,40	9,50
			FELICITACIONES	71	100,00	4,20
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	41.646	69,80	7,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2.830	40,80	8,70
			FELICITACIONES	73	75,00	3,60
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	45.094	70,50	4,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2.238	38,90	5,70
			FELICITACIONES	62	100,00	3,70
5	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	244	94,05	2,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	22	100,00	5,00
			FELICITACIONES	12	100,00	1,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	140	99,03	2,00

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	20	100,00	5,00
			FELICITACIONES	23	100,00	1,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	244	98,06	2,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	19	100,00	5,00
			FELICITACIONES	8	100,00	1,00
6	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	112	68,49	6,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	18	88,23	6,00
			FELICITACIONES	1	100,00	2,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	80	57,50	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	15	78,57	6,00
			FELICITACIONES	5	100,00	8,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	130	71,92	3,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	15	77,77	5,00
			FELICITACIONES	3	100,00	5,00
7	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2.296	95,64	3,94
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.007	97,00	4,09
			FELICITACIONES	11	100,00	2,73
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2.064	99,49	3,45
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	893	98,93	3,55
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	1.845	99,47	3,97
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	814	98,68	4,02
			FELICITACIONES	5	0,00	3,40
		8	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	43.332
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	616				0,65	8,00
FELICITACIONES	0				0,00	0,00

		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	46.816	0,80	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	631	0,74	7,00
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	46.577	0,83	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	643	0,70	7,00
			FELICITACIONES	2	0,00	1,00
9	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	69	1,00	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	31	0,97	3,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	65	1,00	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	26	1,00	3,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	76	1,00	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	22	0,96	5,00
10	Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	7	0,43	6,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	35	0,49	21,00
			FELICITACIONES	4	0,75	2,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	8	0,13	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	38	0,37	20,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	3	0,67	2,00
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	34		0,21	21,00		
11	Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	188	100,00	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.269	63,08	4,00
			FELICITACIONES	14	100,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	213	100,00	7,00

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.306	82,00	3,00
			FELICITACIONES	19	100,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	183	85,71	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.638	62,50	3,00
			FELICITACIONES	22	100,00	1,00
13	Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	130	7,00	1,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	106	6,00	1,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	123	7,00	1,00
		Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	486	23,87	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	141	63,83	4,00
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	490	20,61	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	163	47,85	4,00
			FELICITACIONES	1	100,00	20,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	409	16,14	3,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	148	52,70	3,00
			FELICITACIONES	3	66,67	8,00
		Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	131	89,31	12,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	207	92,27	12,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	92	93,67	10,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	234	95,30	10,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	92	92,39	7,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	232	96,28	8,00
			FELICITACIONES	1	99,49	5,00

16	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	Julio	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	3	100,00	100,00
		Agosto	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	11	100,00	100,00
		Septiembre	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	6	100,00	100,00
21	Caja de Compensación Familiar CAFAM	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	7.621	88,80	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.043	88,80	9,00
			FELICITACIONES	13	88,80	9,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	8.151	88,80	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.007	88,80	9,00
			FELICITACIONES	22	88,80	9,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	4.561	88,80	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	627	88,80	9,00
			FELICITACIONES	22	88,80	9,00
22	Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12.399	69,46	6,84
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	9.996	68,34	8,55
			FELICITACIONES	1.297	100,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	13.397	77,96	6,93
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	9.774	66,93	9,05
			FELICITACIONES	1.661	100,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	14.883	78,36	7,97
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	9.568	74,95	6,64
			FELICITACIONES	2.343	100,00	0,00
24	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.943	85,91	8,46
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5.624	74,40	7,74
			FELICITACIONES	115	100,00	8,48
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12.012	87,19	9,08

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5.522	75,35	7,62		
			FELICITACIONES	153	100,00	7,52		
			Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	9.274	82,93	9,05	
				QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	6.352	67,98	6,25	
				FELICITACIONES	102	100,00	7,55	
26	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	146	98,33	7,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	68	96,87	5,00		
			FELICITACIONES	3	100,00	5,00		
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	111	98,11	6,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	49	97,82	5,00		
			FELICITACIONES	3	100,00	5,00		
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	119	98,00	7,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	59	96,42	5,00		
			FELICITACIONES	8	100,00	5,00		
		29	Caja de Compensación Familiar del Choco	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	3	100,00	3,00
					QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	100,00	5,00
				Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	6	100,00	4,00
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	3				100,00	4,00		
Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES			3	100,00	5,00		
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.			0	100,00	0,00		
30	Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA			Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	19	100,00	9,50
					QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	17	100,00	9,50
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	20	100,00	6,70		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	17	100,00	6,70		

		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	15	100,00	8,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	18	100,00	8,50
			FELICITACIONES	2	100,00	4,70
32	Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	1.047	0,90	7,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	113	0,69	8,00
			FELICITACIONES	7	1,00	2,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	1.128	0,99	7,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	70	0,89	7,00
			FELICITACIONES	4	1,00	7,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	1.117	1,00	6,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	68	1,00	8,00
			FELICITACIONES	19	1,00	7,00
33	Caja de Compensación Familiar del Magdalena	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	6.173	98,50	1,99
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	546	99,99	3,70
			FELICITACIONES	1	0,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	6.772	83,69	1,44
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	573	0,00	2,35
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	6.859	99,99	1,34
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	480	99,99	1,73
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
34	Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	571	100,00	7,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	984	99,24	6,00
			FELICITACIONES	5	100,00	6,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	583	99,74	6,00

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.207	99,78	6,00
			FELICITACIONES	3	100,00	11,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	596	99,82	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1.221	99,83	4,00
			FELICITACIONES	4	100,00	8,00
35	Caja de Compensación Familiar de Nariño	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12.127	83,22	2,23
		Agosto	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	872	75,00	2,58
		Septiembre	FELICITACIONES	18	100,00	1,00
36	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	159	99,99	1,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	181	99,99	1,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	139	99,99	1,00
37	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	80	1,00	5,99
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	53	1,00	6,32
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	57	1,00	4,68
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	47	1,00	4,64
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	81	1,00	3,58
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	35	1,00	3,34
			FELICITACIONES	8	1,00	4,75
38	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	14	99,99	2,80
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	99,99	2,00
			FELICITACIONES	1	99,99	1,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	24	75,00	3,70

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4	99,99	2,20
			FELICITACIONES	1	99,99	4,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11	75,00	3,90
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	99,99	5,00
39	Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	275	100,00	10,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	63	90,20	3,00
			FELICITACIONES	2	0,00	0,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	320	100,00	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	49	92,00	3,20
			FELICITACIONES	1	100,00	2,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	385	100,00	7,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	75	90,00	3,00
			FELICITACIONES	0	100,00	2,00
40	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	114	97,96	15,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	18	88,89	7,00
			FELICITACIONES	4	99,99	3,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	87	99,99	14,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	24	99,99	8,00
			FELICITACIONES	1	99,99	3,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	88	99,99	14,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	20	91,67	6,00
			FELICITACIONES	4	99,99	3,00
41	Caja de Compensación Familiar de Sucre	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	137	97,00	10,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	360	97,00	10,00
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00

		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	170	97,00	10,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	432	97,00	10,00		
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00		
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	163	88,00	12,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	368	88,00	12,00		
			FELICITACIONES	1	100,00	0,00		
		43	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	661	98,75	2,00
					QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	26	88,89	5,00
				Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	550	98,68	2,00
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	15				96,88	5,00		
FELICITACIONES	1				100,00	7,00		
Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES			622	97,16	2,00		
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.			36	94,74	5,00		
	FELICITACIONES			1	100,00	6,00		
44	Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA			Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	187	0,85	0,03
		QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	79		0,71	0,09		
		FELICITACIONES	3		0,99	0,00		
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	205	0,72	0,03		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	83	0,33	0,08		
			FELICITACIONES	8	0,99	0,00		
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	176	0,82	0,04		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	68	0,94	0,12		
			FELICITACIONES	95	0,99	0,00		
46	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2	100,00	17,00		
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	100,00	13,00		

			FELICITACIONES	1	100,00	2,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2	100,00	7,50
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2	100,00	12,50
48	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	8	7,50	4,75
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2	10,00	4,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10	8,00	4,30
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	8	7,50	3,75
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11	10,00	3,91
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	9	5,56	4,78
50	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	46	90,00	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	8	71,40	4,50
			FELICITACIONES	2	100,00	8,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	39	100,00	3,40
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7	71,40	7,00
			FELICITACIONES	10	100,00	7,70
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	64	86,80	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	8	66,70	6,10
			FELICITACIONES	2	100,00	5,00
56	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2.251	86,14	2,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	153	64,44	3,10
			FELICITACIONES	104	100,00	3,30
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	635	88,67	1,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	40	90,00	4,80
			FELICITACIONES	133	100,00	3,00

		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	2.670	86,58	2,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	79	93,33	4,40
			FELICITACIONES	179	100,00	2,30
57	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	5.782	69,16	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5.224	67,12	9,00
			FELICITACIONES	20	0,00	2,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	4.263	70,19	5,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4.772	67,45	7,00
			FELICITACIONES	13	0,00	3,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	3.369	69,64	4,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4.826	65,60	5,00
			FELICITACIONES	57	0,00	4,00
63	Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	6	75,00	11,10
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2	100,00	1,00
			FELICITACIONES	1	100,00	14,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	3	62,50	5,30
			SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	4	100,00	5,70
		Septiembre	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2	100,00	7,50
64	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12	100,00	1,83
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	8	76,00	1,18
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	15	85,00	0,52
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7	90,00	1,02
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	9	79,00	2,03

			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	10	100,00	0,83
65	Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	20	100,00	4,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10	100,00	3,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4	0,00	6,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	9	100,00	6,00
67	Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11	99,99	4,60
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4	99,99	10,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	9	80,00	3,40
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	2	99,99	4,50
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	5	99,99	2,80
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	9	85,71	4,00
68	Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	117	1,00	1,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	81	1,00	1,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	4	1,00	1,00
		Septiembre	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	70	1,00	1,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	1	1,00	1,00
69	Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	Julio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	122	100,00	9,00
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	30	60,86	14,60
			FELICITACIONES	2	100,00	15,00
		Agosto	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	128	100,00	10,50
			QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	37	74,07	13,70
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00

			SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	93	100,00	5,70
		Septiembre	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	30	70,00	4,66
			FELICITACIONES	0	0,00	0,00

Se realizarán en el primer trimestre de 2022 planes de mejoramiento con las Cajas de Compensación Familiar que tienen sus niveles de satisfacción por debajo del 70% y las que tienen número de días de gestión por encima de 30 días, igualmente se solicitarán soportes a las Cajas de Compensación Familiar que reportan satisfacción del 100%. En comité técnico de atención e interacción con el ciudadano se realizará nuevamente inducción sobre el diligenciamiento de la información.

11. Acciones de mejoramiento continuo

Matrices de calidad:

Se implementaron las matrices de calidad para los canales de atención chat, telefónico y el aplicativo E-signa de PQRSF, con la ejecución de estas matrices se ha apoyado la gestión de realizar seguimiento a las respuestas que se emiten a los ciudadanos con el fin de que estas sean emitidas bajo los parámetros que reglamenta la norma; es decir, de manera clara, de fondo y oportuna.

Dichas matrices han ayudado a disminuir la materialización de riesgo, ya que ha conllevado a realizar un seguimiento más estricto a cada uno de los agentes y profesionales de la Oficina de Protección al Usuario que están a cargo de emitir respuesta a la ciudadanía por medio de alguno de los canales chat, teléfono y Aplicativo PQRSF.

Campaña de posicionamiento de los canales de atención:

Se desarrolló campaña para informar y estimular a los ciudadanos sobre el uso de los canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar así:

- a) Diseño de las imágenes para la publicación de los mensajes.



b) Se pasan al área de comunicaciones los anuncios para pauta paga en redes sociales para aprobación y publicación



c) Se envió por correo electrónico el siguiente mensaje



Esta campaña tiene estos resultados:

CORREOS ENVIADOS: 22.670
CORREOS LEÍDOS: 7.154
CLIC SOBRE ENLACES: 228

VISITAS A:

<https://supersubsidio.gov.co> = 245
CHAT = 103
REDES SOCIALES = 17
CORREO ELECTRÓNICO = 0

12. Conclusiones

En el año 2021 la Oficina de Protección al Usuario prestó **33.419** atenciones, lo cual demuestra que la entidad se dio a conocer a una mayor parte de la población y por lo tanto la ciudadanía acude a la Superintendencia del Subsidio Familiar cuando tienen dudas o presentan algún inconveniente con las Cajas de Compensación Familiar. Agradecemos a nuestros grupos de interés el darnos el gusto de prestar nuestros servicios durante la vigencia 2021 y les invitamos a continuar trabajando por el mejoramiento del Sistema del Subsidio Familiar.

Cordialmente,

CLAUDIA INES IBÁÑEZ NOCETE
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y Revisado: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ
Profesional Especializado

Preparado por: Alex Fernando Morales Vargas
Supervisor de Operación Superintendencia del Subsidio Familiar

Fecha elaboración: enero 2022

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