

Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

I TRIMESTRE 2024

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



Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Aplicativo E-signa – PQRSF	3
	2.1 Verificación atributo de oportunidad	3
	2.2 Tipos de solicitud	3
	2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF	4
	2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF	6
	2.5 Traslados	9
	2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF	11
3.	Canal de atención Telefónico.....	11
	3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas	12
4.	Canal de atención Chat	13
	4.1 Tipología y/o subtipología de chat	15
5.	Chat Bot – Lupita	15
6.	Canal de atención personalizada.....	23
7.	Canal de atención Virtual.....	23
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	24
	7.1. Buzón de sugerencias	24
	7.2 Buzones Tecnológicos	24
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	25
10.	Educación informal para los grupos de interés	27
	9.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	27
	9.2 Visitas a empresas “Educación informal”	28
11.	Redes Sociales.....	31
	10.1 Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	32
12.	Consolidado Canales 2024.....	32
13.	Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



1. Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2024, 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 I trimestre de 2024.

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

2. Aplicativo E-signa – PQRSF

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF) correspondiente al I trimestre del año **2024**, se encuentra comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo.

Para el trimestre en mención se recibieron **3401** radicados de los cuales se generaron **2357** expedientes en la plataforma E-signa, definidas por mes así: enero de 2024 (**804**) expedientes, febrero de 2024 (**854**) expedientes, y en marzo (**699**) expedientes.

Mes	Total
Enero	804
Febrero	854
Marzo	699
Total, Trimestre	2357

Tabla 1. Expedientes tramitados I trimestre 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa

2.1 Verificación atributo de oportunidad

Para el I trimestre de 2024 se gestionaron 2357 expedientes, de los cuales el 100%, fueron trabajadas dentro de los términos de ley.

Se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al 100% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario, entre el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2024.

2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del I trimestre de 2024, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo a la información del aplicativo.



Tipo trámite	Total
Petición	1658
Queja	498
Reclamo	196
Sugerencia	5
Total, general	2357

Tabla 2. Tipos de solicitud I trimestre 2024. 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 **70,34%**, quejas y reclamos con **21,13%** y **8,32%** respectivamente.

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el I 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	654
	Cumplimiento de requisitos	23
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	18
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	17
	Deducción, pignoración, retención	14
	Discapacidad	10
	Custodia	6
	Factores que constituyen o no salario	4
	Total, Subsidio monetario	746
Servicios sociales	Vivienda Fovis	152
	Crédito	71
	Salud	40
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	22
	Educación Colegios	21
	Recreación Turismo Social Deportes	18
	Recreación Turismo Social Instalaciones	11
	Vivienda Mejoramiento	11
	Capacitación	9
	Recreación Turismo Social Eventos	5
	Mercadeo/droguería	3
	Vivienda Nueva Vivienda Esfuerzo Territorial	3
	Educación Universidades	2
	Discapacidad	1
	Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	1
	Cultura	1
Vivienda Nueva Reintegro	1	

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



	Vivienda Nueva Renuncia	1
	Adulto Mayor	1
	Tarifas	1
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	1
	Total, Servicios sociales	376
Afiliación	Afiliación de Trabajador	128
	Afiliación de beneficiario Documentos	94
	Desafiliación trabajadora	38
	Independientes	20
	Afiliación de empresas	18
	Desafiliación de empresa	14
	Desafiliación de independiente	6
	Multiafiliación	2
	Territorialidad	1
	Total, Afiliación	321
Otros	Subtema indeterminado	270
	Total, Otros	270
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	254
	Total, Fondos de ley	254
Aportes	Paz y Salvo Aportes	63
	Traslados de aportes	48
	Mora/ Inconsistencia	38
	Aportes independientes	8
	Aportes pensionados	3
	PILA/Operadores	1
	Total, Aportes	161
Subsidio en especie	Kit escolar	72
	Becas	13
	Alimentación y nutrición	3
	Total, Subsidio en especie	88
Aspectos administrativos de las CCF	Subtema indeterminado	82
	Total, Aspectos administrativos de las CCF	82
Pensionados	Fidelización/25 años	16
	Afiliación voluntaria (0.6 %, 2%)	8
	Total, Pensionados	24
Debido proceso	Subtema indeterminado	13
	Total, Debido proceso	13
Competencia	De la Superintendencia	10
	Total, Competencia	10
Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	6
	Total, Convenios/Alianzas	6
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data)	
	Subtema indeterminado	6

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Total, Ley 1712 de 2014	6
Total, trimestre	2357

Tabla 3. Tipología de las peticiones I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa

De los expedientes tramitados en el I trimestre de 2024 se identifican las tipologías con mayor número de requerimientos ante la Oficina de Protección al Usuario así:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **746** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **31,65%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de **Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos, Deducción, pignoración, retención y personas a cargo**.

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **376** PQRSF, alcanzando una participación de **15,95%**, principalmente con el subtema de **Vivienda, Créditos, salud y Recreación en centros vacacionales**.

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliaciones** con cada uno de sus subtemas, con una participación del **13,62%** es decir **321** PQRSF.

Finalmente, en la tipología otros que corresponde a **270** PQRSF, el cual corresponde al **11,46%**, la Oficina de Protección al Usuario viene implementando categorías con el fin de identificar y clasificar esta información.

2.4 Análisis de PQRSF por Caja de Compensación Familiar - CCF

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS por Caja de Compensación existente en el país para el I trimestre de 2024, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación.

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

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

X = Porcentaje de PQRSF por CCF

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Y = Porcentaje de afiliados por CCF

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

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

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

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

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

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

Nombre de la CCF	Pqrsf	% Participación Pqrsf	Población afiliada	% Participación afiliada	Diferencia	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCO	24	1,12%	24067	0,22%	0,90%	400,74
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	18	0,84%	24217	0,23%	0,62%	273,23
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	45	2,11%	62803	0,59%	1,52%	259,79
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	17	0,80%	36565	0,34%	0,45%	133,45
Caja de Compensación Familiar CAFAM	388	18,16%	873156	8,14%	10,02%	123,13
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	0,09%	6387	0,06%	0,03%	57,24
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	0,23%	16399	0,15%	0,08%	53,10
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	59	2,76%	201568	1,88%	0,88%	46,98
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	17	0,80%	60339	0,56%	0,23%	41,47
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	14	0,66%	52064	0,49%	0,17%	35,02
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	17	0,80%	66128	0,62%	0,18%	29,09
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	388	18,16%	1571289	14,64%	3,51%	23,99

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	31	1,45%	126260	1,18%	0,27%	23,29
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	157	7,35%	679823	6,34%	1,01%	15,96
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	32	1,50%	148030	1,38%	0,12%	8,55
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	39	1,82%	187520	1,75%	0,08%	4,43
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	55	2,57%	266706	2,49%	0,09%	3,55
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,05%	4895	0,05%	0,00%	2,58
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	54	2,53%	265763	2,48%	0,05%	2,03
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	43	2,01%	247017	2,30%	-0,29%	-12,59
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	6	0,28%	34470	0,32%	-0,04%	-12,60
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	253	11,84%	1484794	13,84%	-2,00%	-14,44
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	10	0,47%	61737	0,58%	-0,11%	-18,67
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	0,19%	24824	0,23%	-0,04%	-19,09
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	28	1,31%	178337	1,66%	-0,35%	-21,16
Caja de Compensación Familiar de Nariño	18	0,84%	118473	1,10%	-0,26%	-23,71
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	20	0,94%	137081	1,28%	-0,34%	-26,74
Caja de Compensación Familiar COFREM	36	1,68%	255369	2,38%	-0,70%	-29,21
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	14	0,66%	107857	1,01%	-0,35%	-34,82
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	28	1,31%	235364	2,19%	-0,88%	-40,26
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	25	1,17%	216332	2,02%	-0,85%	-41,97
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	8	0,37%	71251	0,66%	-0,29%	-43,62
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	8	0,37%	71370	0,67%	-0,29%	-43,71
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,14%	27388	0,26%	-0,11%	-45,00
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	49	2,29%	447656	4,17%	-1,88%	-45,04
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	13	0,61%	126983	1,18%	-0,58%	-48,59
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	139	6,50%	1398688	13,03%	-6,53%	-50,10
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	29	1,36%	324492	3,02%	-1,67%	-55,12
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	11	0,51%	130574	1,22%	-0,70%	-57,70
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	14	0,66%	169480	1,58%	-0,92%	-58,52
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	14	0,66%	171887	1,60%	-0,95%	-59,10
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	1	0,05%	15190	0,14%	-0,09%	-66,94

2137

10730593

Tabla 4. Semafización de CCF por participación en PQRSF del I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Las PQRSF en esta tabla suman **2137**, es decir el **90,67%** del total de las PQRSF, esto se debe a que las PQRSF faltantes se gestionaron como traslado externo a otra entidad por competencia y/o se emitió una respuesta directa al ciudadano y por lo tanto no registran CCF.

2.5 Traslados

Traslados Externos

Para el I trimestre de 2024 se realizaron **118** traslados externos de los cuales el **22,9%** corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, en segundo lugar, a la EPS Compensar **9,3%**, en tercer lugar, al Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia con un **5,1%**, y en cuarto y quinto lugar la Ministerio de trabajo y Superintendencia de Industria y Comercio, los dos con **4,2%** de traslados.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional De Salud	27
Eps Compensar	11
Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia	6
Ministerio Del Trabajo	5
Superintendencia De Industria Y Comercio	5
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	5
Caja Colombiana De Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5
Caja De Compensación Familiar Del Choco COMFACHOCO	4
Superintendencia Financiera De Colombia	4
Caja De Compensación Familiar Del Valle Del Cauca COMFANDI	4
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	3
Colpensiones	3
Unidad Para La Atención Y La Reparación Integral A Las Víctimas	2
Caja De Compensación Familiar De Antioquia COMFAMA	2
Cajacopi Eps	2
Fondo Nacional Del Ahorro	2
Caja De Compensación Familiar De Córdoba COMFACOR	1
Caja Honor	1
Suprema Constructora	1
Constructora Inversiones La Villa Real SAS	1
Presidencia De La Republica	1
Defensoría Del Pueblo	1
Caja De Compensación Familiar CAFAM	1
Caja De Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	1
Banco De Bogotá	1
Distritiendas De Colombia Sa	1
Constructora Coninsa	1
Integración Social	1

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Secretaria De Educación Distrital	1
Caja De Compensación Familiar De Cundinamarca COMFACUNDI	1
Caja Santandereana De Subsidio Familiar CAJASAN	1
Caja De Compensación Familiar Del Huila COMFAMILIAR	1
Caja De Compensación Familiar Del Caquetá COMFACA	1
Caja De Compensación Familiar De Sucre COMFASUCRE	1
Capital Salud Eps	1
Caja De Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	1
Colfondos Fondo De Pensiones	1
Caja De Compensación Familiar De Barrancabermeja CAFABA	1
Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	1
Notaria 48	1
Policía Nacional	1
Ministerio De Salud Y Protección Social	1
Caja De Compensación Familiar Campesina COMCAJA	1
Fiscalía General De La Nación	1
Total, general trimestre	118

Tabla 5. Traslados externos I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa

Traslados Internos

Para el I trimestre de 2024 se realizó 4 traslado a otras dependencias, los mismo con fin informativo.

Núm. Expediente	Radicado	Asunto	Estado	Fecha inicio	Nº memorando
758/2024/MEM	1-2024-2696	TRASLADO POR COMPETENCIA PQR	Superintendente delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	21/02/2024	3-2024-000809
694/2024/MEM	1-2024-2464	TRASLADO DE PETICION CIUDADANA MARTHA LUCIA PLATA	Superintendencia delegada para la gestión de las Cajas de Compensación Familiar	15/02/2024	3-2024-000758
394/2024/PGEN	1-2024-1752	TRASLADO SOLICITUD CIUDADANO RELACIONADA CON CCF COMFACOR	Superintendencia delegada para la gestión de las Cajas de Compensación Familiar	31/01/2024	3-2024-000478
1036/2024/MEM	1-2024-5779	TRASLADO POR COMPETENCIA INTERNA	Superintendencia delegada para la gestión de las Cajas de Compensación Familiar	21/03/2024	3-2024-001021

Tabla 6. Traslados internos I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo memorandos de E-signa



2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

En el siguiente cuadro se logra observar cual es medio que la ciudadanía utiliza para radicar sus PQRSF ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, siendo el correo electrónico, el canal más usado alcanzando un **73,10%** de participación:

Medio Ingreso	Enero	Febrero	Marzo
Contáctenos	584	630	508
Formulario PQR's	204	207	183
Otros	1	8	2
Presencial	15	9	5
Sin clasificar	0	0	1
Total, general	804	854	699

Tabla 7. Medio de Ingreso de las PQRSF I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

Debido a que la plataforma registra el medio otros 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 I trimestre. Por lo tanto, de los **11** que registran en otros, fueron recibidos presencialmente y/o en físico, y uno sin clasificar por medio del correo electrónico, quedando el cuadro finalmente de la siguiente manera:

Medio Ingreso	Enero	Febrero	Marzo	Total Canal	%
Contáctenos	584	630	509	1723	73,10%
Formulario PQR's	204	207	183	594	25,20%
Presencial	16	17	7	40	1,70%
Total, general	804	854	699	2357	100%

Tabla 8. Medio de Ingreso de las PQRSF I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia de módulo informes PQRSF de E-signa.

3. Canal de atención Telefónico

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

El reporte consolidado en el I trimestre del año 2024, evidencia un total de 2873 llamadas atendidas, con un nivel de atención de 83%, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Mes	Contestadas	Abandonadas
Enero	1189	283
Febrero	962	108
Marzo	722	206
Total	2873	597

Tabla 9. Reporte de llamadas telefónicas I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio de **0:00:04**, y un tiempo medio de atención (TMO) de **0:03:42**, detallado por mes así:

Tiempo de Timbrado		Tiempo de Conversación	
Enero	0:00:05	Enero	0:03:24
Febrero	0:00:04	Febrero	0:03:09
Marzo	0:00:04	Marzo	0:04:35
Total	0:00:04	Total	0:03:42

Tabla 10. Reporte TME y TMO de llamadas telefónicas I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

3.1 Tipología y/o subtipología de llamadas

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

Tipología	Cantidad	%
Radicar Pqrs	337	27%
Información Ccf	239	19%
Consultar Pqrs	170	14%
Fondos De Ley	127	10%
Información Ssf	105	8%
Subsidio Monetario	85	7%
Afiliaciones	71	6%
Competencia	34	3%
Canales De Atención	28	2%
Certificado De Existencia Y Representación Legal	19	2%
Aportes	13	1%
Subsidio En Especie	10	1%
Pensionados	9	1%
Otros	5	0%

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Servicios Sociales	5	0%
Tarjeta De Afiliación	1	0%
Total	1258	100%

Tabla 11. Tipologías canal de atención telefónico I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.

Las tipologías en esta tabla suman 1258, es decir el 45% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

4. Canal de atención Chat

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención chat, está disponible con el fin de informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar. Es importante destacar que estas actividades se realizan en tiempo real y durante el horario de atención a la ciudadanía lunes a viernes de 7:00 am hasta las 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El reporte consolidado en el I trimestre del año 2024, evidencia un total de **859** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano. Durante esta apropiación y uso del canal chat 3cx, el cual se encuentra disponible desde la página web o sede electrónica de la Superintendencia del Subsidio Familiar: <https://ssf.gov.co>, se llevaron a cabo sesiones que van desde las aclaraciones a servicios, resolución de dudas e inquietudes relacionadas con el sistema del subsidio familiar, hasta la asesoría y radicación de PQRSF, es allí donde pudimos dar respuesta a **1566** mensajes ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:

Meses Trimestre	Sesiones Chat Iniciadas por ciudadano	Sesiones Chat Atendidas por Agentes SSF	Sesiones Chat Iniciadas Fuera de Horario de atención	Mensajes Escritos por ciudadanos	Mensajes de Respuesta por parte de los agentes	Mensajes del Sistema	Total, Mensajes
Enero	587	308	279	2362	2199	666	5227
Febrero	531	320	211	2611	2931	511	6053
Marzo	448	231	217	1962	2025	516	4503
Totales	1566	859	707	6935	7155	1693	15783

Tabla 12. Sesiones de Chat I trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3CX

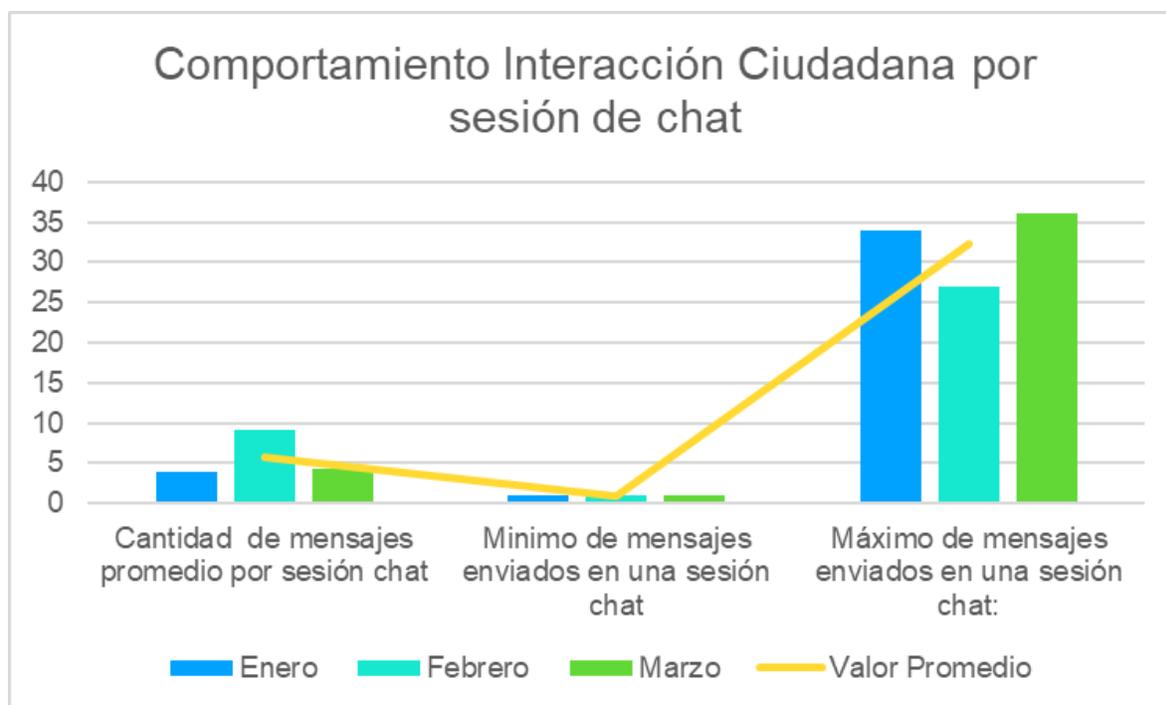


Para este trimestre se cuenta con un tiempo de espera (TME) promedio para atender chat de 1:45 segundos, detallado por mes así.

Meses	Tiempo respuesta primera atención (h:m:s)	Tiempo promedio atención chat (h:m:s)
Enero	0:02:30	0:23:31
Febrero	0:02:34	0:17:06
Marzo	0:00:12	0:15:04
Total Trimestre	0:01:45	0:18:34

Tabla 13. Tiempos de atención I trimestre de 2024. Fuente: Plataforma 3CX.

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



Gráfica 1. Comportamiento canal chat, I Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma ChatMibew

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



4.1 Tipología y/o subtipología de chat

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

Tipología	Cantidad	%
Radical Pqrs	148	34%
Información Ccf	60	14%
Competencia	47	11%
Fondos De Ley	42	10%
Afiliaciones	38	9%
Información Ssf	23	5%
Subsidio Monetario	22	5%
Certificado De Existencia Y Representación Legal	15	3%
Consultar Pqrs	13	3%
Subsidio En Especie	9	2%
Pensionados	5	1%
Aportes	3	1%
Otros	3	1%
Canales De Atención	3	1%
Tarjeta De Afiliación	1	0%
Servicios Sociales	1	0%
Total	433	100%

Tabla 14. Tipologías canal de atención chat I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia base de tipificación

5. Chat Bot – Lupita

El agente virtual es un canal que le permite a la ciudadanía consultar los temas más frecuentes las 24 horas del día, los 365 días del año, ingresando a la página web de la Superintendencia, y dando clic en la imagen de Lupita, los ciudadanos pueden ingresar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/>, ahora bien, durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron **2.004 sesiones de chat o conversaciones** con la asistente virtual Lupita, de las cuales se registró la recepción de **5.684 mensajes o interacciones escritas** a través de este canal.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

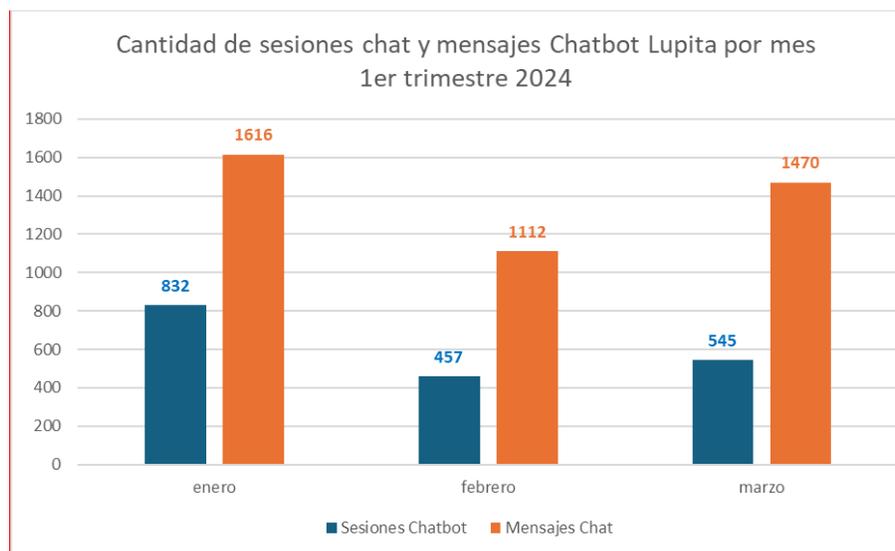
@Supersubsidio



Mes	Sesiones Chatbot	Mensajes Chat
Enero	832	1616
Febrero	457	1112
Marzo	545	1470
Totales	1834	4198

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

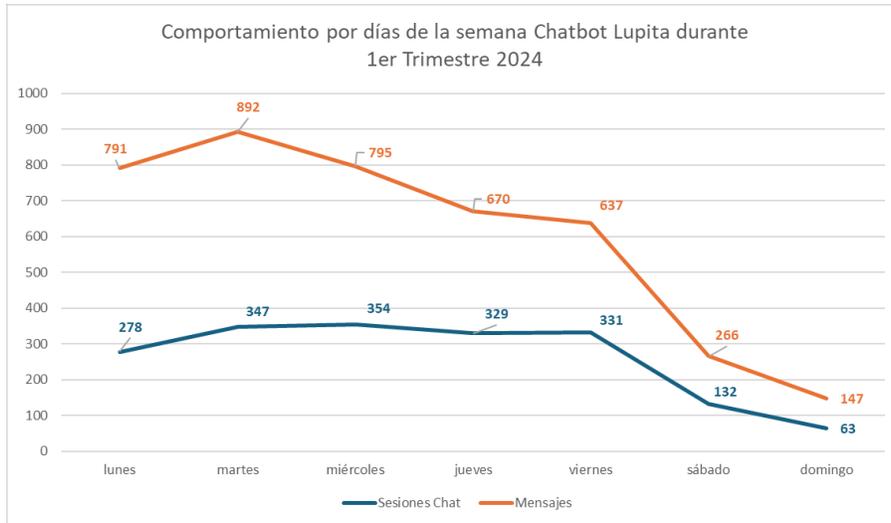
Basado en la siguiente gráfica, se muestra que la ciudadanía redujo el uso del canal debido a los cambios tecnológicos que se están adelantando por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, aplicando nuevos elementos de Inteligencia Artificial para que en el próximo lanzamiento se tengan respuestas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



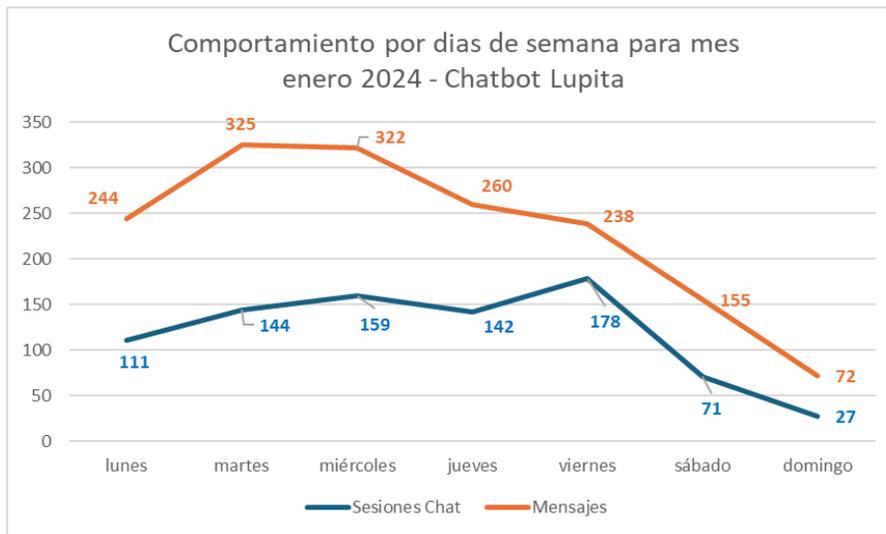
Gráfica 2. Conexiones Lupita, I Trimestre de 2024. Fuente Dashboard microsoftazure chatbot Lupita.

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



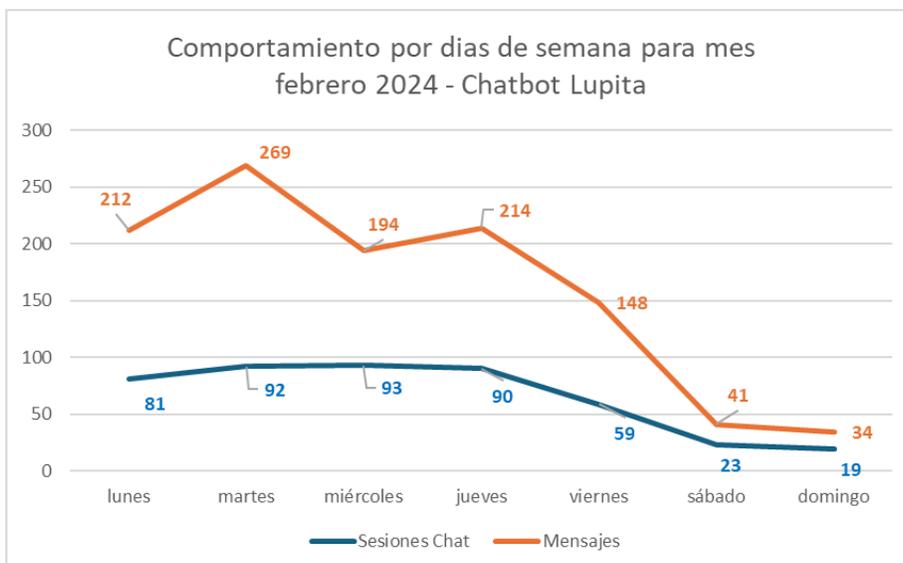


Gráfica 3. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita

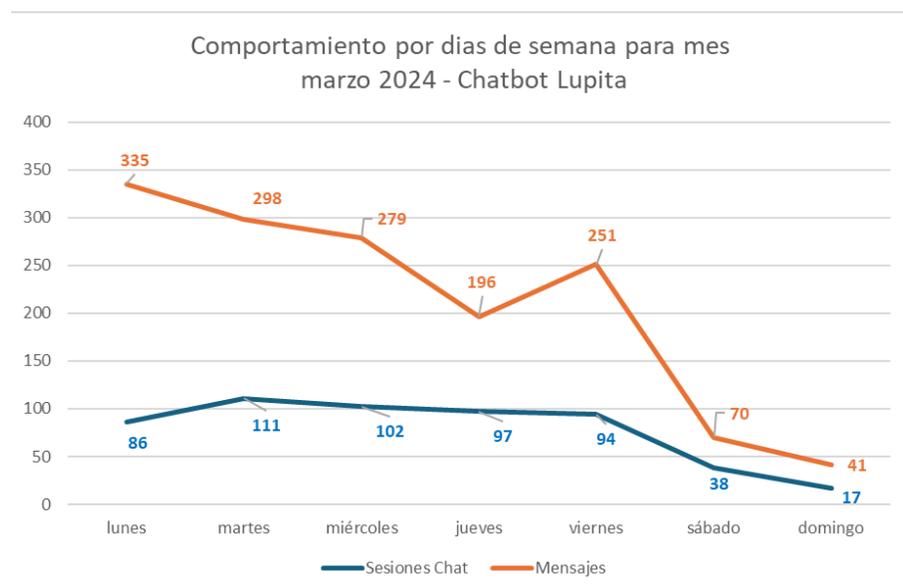


Gráfica 4. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita



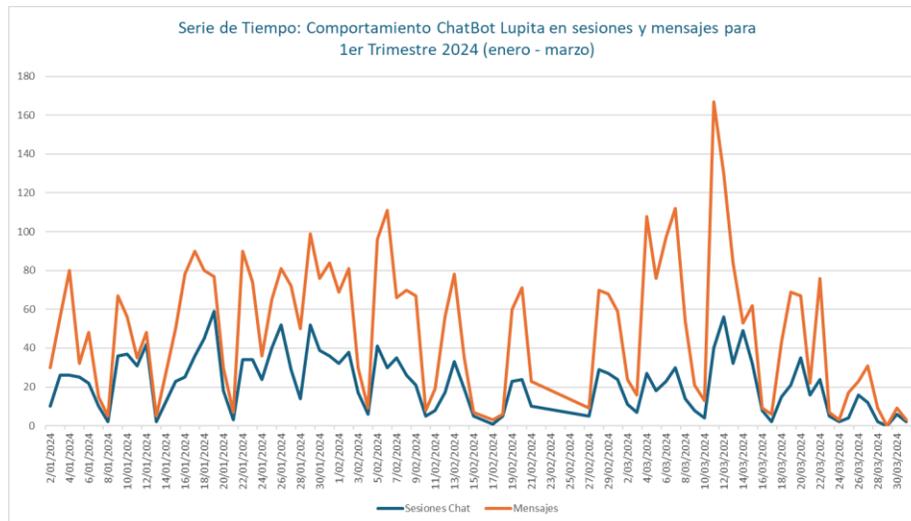


Gráfica 5. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita



Gráfica 6. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita





Gráfica 7. Comportamiento Interacción por días de la semana – Chatbot Lupita

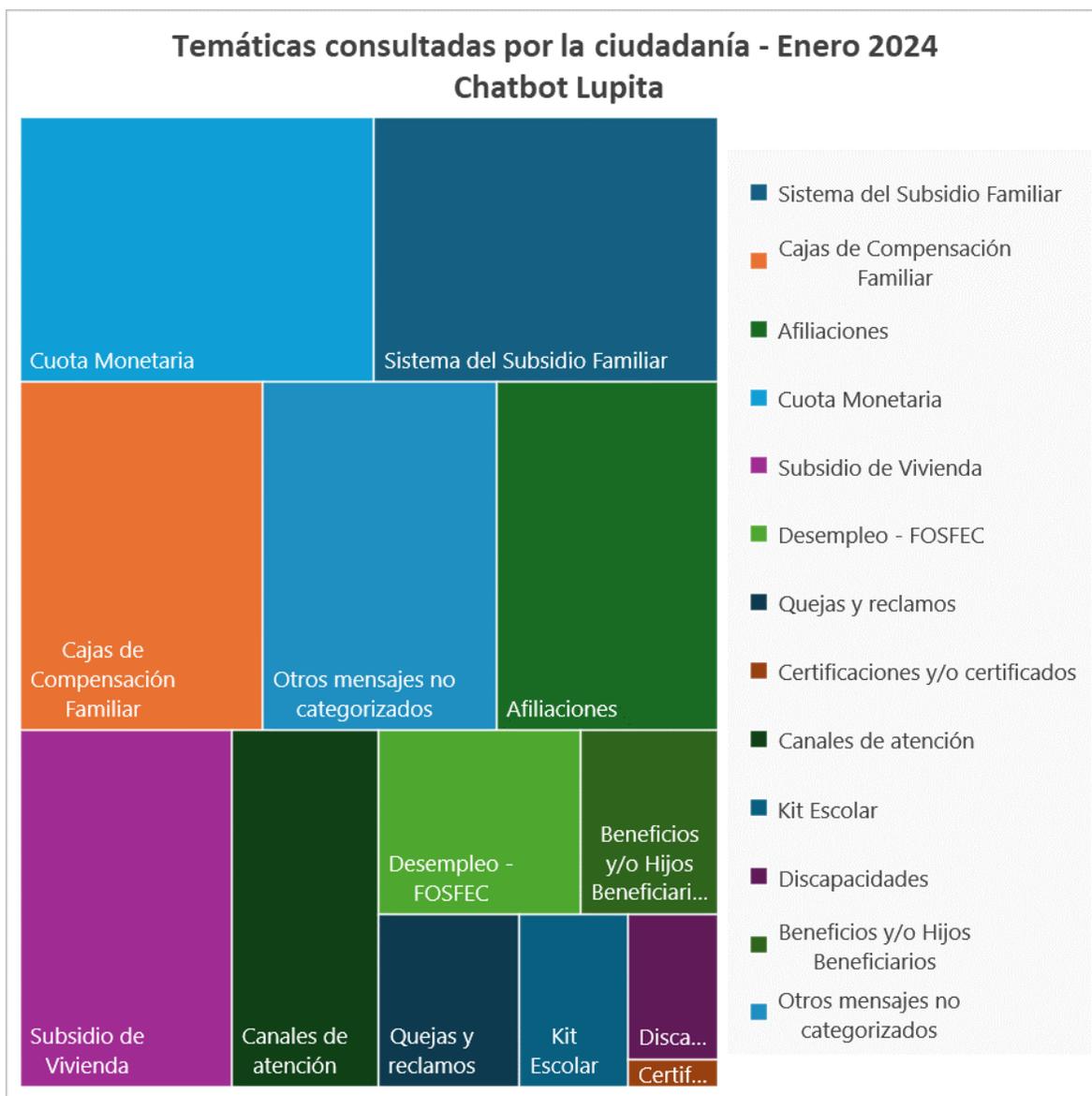
- Durante este trimestre, Lupita atendió 1.834 sesiones de chat y respondió a 4.198 mensajes con un promedio de solicitudes diarias de 22 conversaciones relacionadas a las inquietudes y requerimientos ciudadanos sobre el sistema de subsidio familiar.
- El mes de enero fue el más representativo respecto a la actividad y uso del Chatbot, ya que las sesiones de chat entre el 2 de enero y 31 de enero sumaron el 45.3% (832 sesiones) de las inquietudes ciudadanas por este canal para el 1er trimestre de 2024.
- Se analizó el comportamiento por días de la semana durante el trimestre evaluado, concluyendo que las sesiones chat entre semana mantienen en su acumulado una estabilidad de lunes a viernes entre 278 y 354 conversaciones, para los fines de semana se reducen las interacciones notablemente en un 65%.

Datos de consultas ciudadanas en Chatbot Lupita:

Se utiliza el gráfico de jerarquías para representar las categorías por las que los ciudadanos preguntan con regularidad a nuestro Chatbot Lupita basados en el menú de navegación donde se incluye información sobre los servicios que tiene disponible el sistema de subsidio familiar para sus beneficiarios, de igual manera sobre los textos o mensajes producidos en este canal, se realiza un análisis de conteo de términos que facilita interpretar los tópicos o temas que son objeto de las consultas ciudadanas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los meses de enero, febrero y marzo 2024:

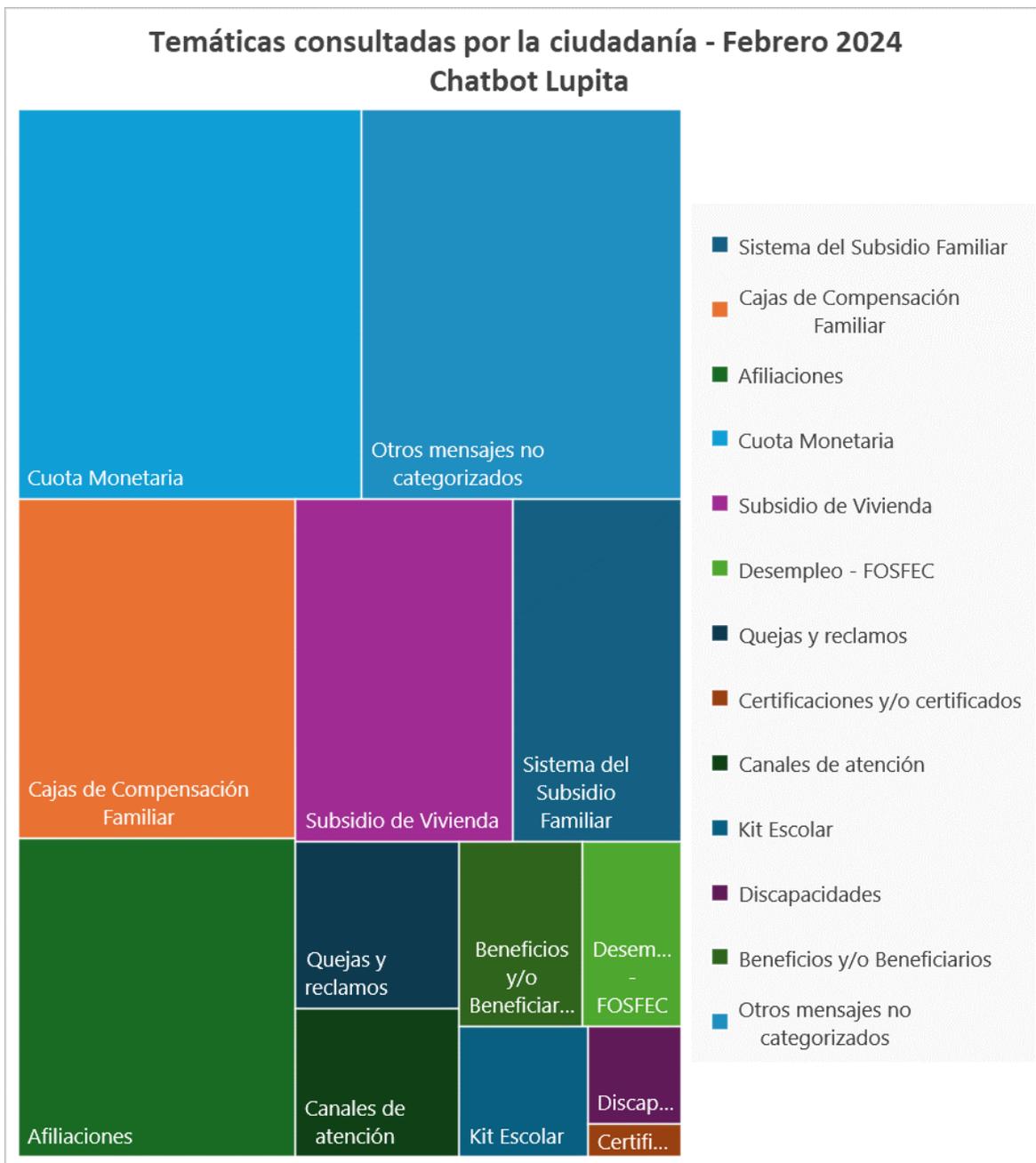




Gráfica 8. Diagrama de rectángulos para el mes de enero 2024 - Temáticas

Enero: Se evidencia como una constante en este tipo de resultados, que los ciudadanos se comunican para recibir información acerca de la cuota monetaria o quejarse por recibirla, por otro lado, se destacan temas como consultas sobre las Cajas de Compensación Familiar, Subsidio de Vivienda, Afiliaciones a las cajas y otros mensajes no categorizados como los son: saludos y agradecimientos que son parte de los inicios y finalizaciones de las conversaciones y por ende generan gran relevancia.





Gráfica 9. Diagrama de rectángulos para el mes de febrero 2024 - Temáticas

Febrero: Como se mencionó en el mes anterior, la cuota monetaria es un tema fundamental para la ciudadanía, ya que consultan bastante sobre cómo aplicar, casos puntuales sobre el beneficio y validar si sus hijos o familiares pueden ser beneficiarios, para febrero se observa un incremento en los mensajes no categorizados y es porque se encuentran relaciones en la mayoría de mensajes que componen palabras o frases como: buenos días, buenas tardes, hola, muchas gracias e información de bienvenida que es constante en el

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

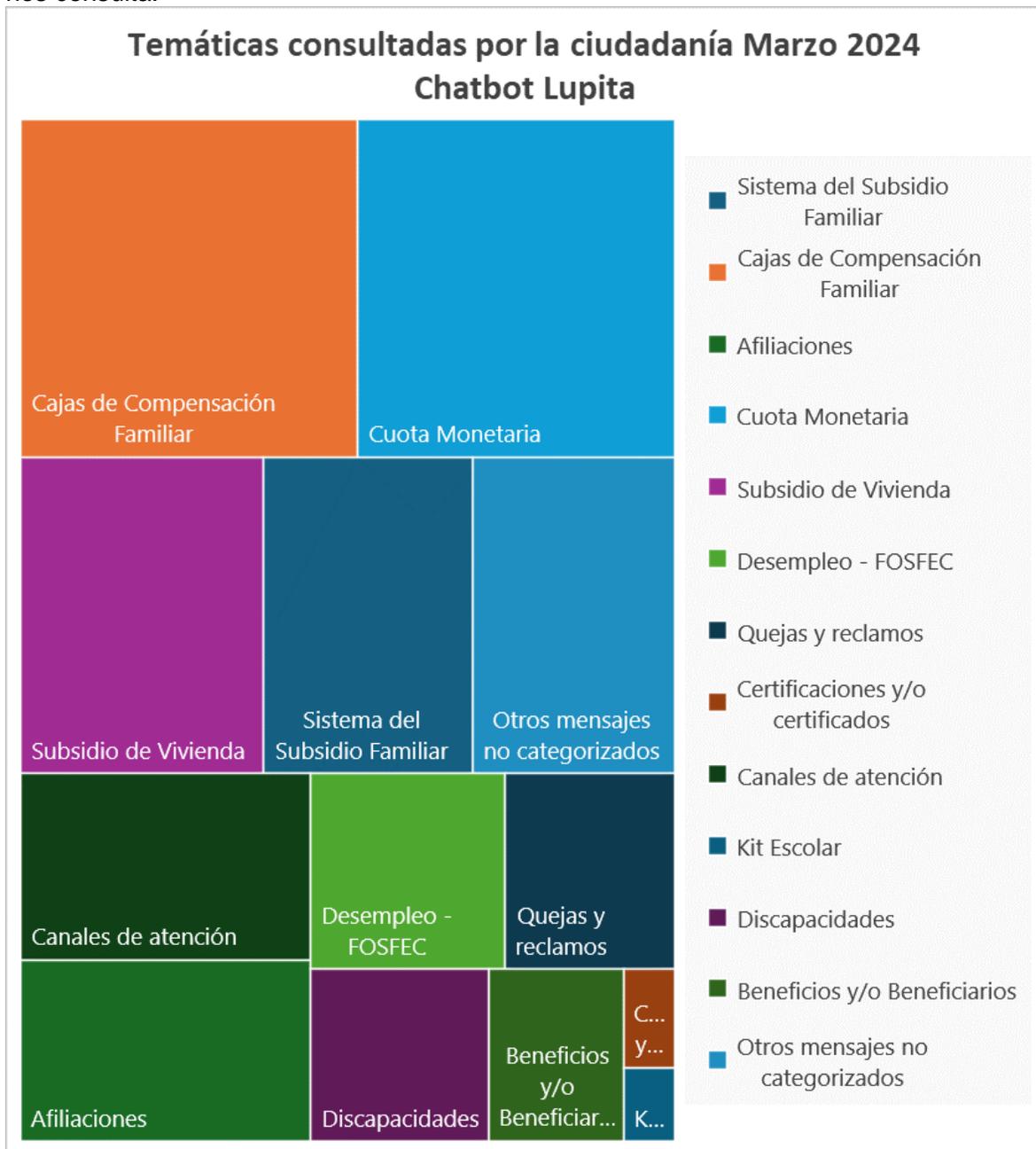
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



inicio de llamada, debido a que es necesario suministrar información para que Lupita pueda responder con mayor efectividad. Como se mencionó la SSF adelanta entrenamientos sobre la inteligencia artificial de Lupita para mejorar esta categorización y se pueda entender con mayor facilidad y basados en el contexto las necesidades de la población que nos consulta.



Gráfica 10. Diagrama de rectángulos para el mes de marzo 2024 - Temáticas



Marzo: Durante este periodo de tiempo se tuvo un incremento en la categoría principal sobre las Cajas de Compensación Familiar, debido a las consultas puntuales con nombres propios sobre las diferentes CCF, ejemplo: Compensar, Colsubsidio; Cafam, Comfenalco. De igual manera, se encuentran que las quejas ciudadanas que manifiestan a Lupita las está asociando a la caja de compensación, sin embargo, cabe aclarar que el chatbot no es un canal que actualmente radique estas solicitudes, por esa razón asocia ese tipo de consultas a temas principales de las cajas. Por otra parte, analizando información no tan evidente, se encuentra un aumento en las consultas sobre temas como: Desempleo, discapacidades y canales de atención.

6. Canal de atención personalizada

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

Para el I trimestre 2024, se atendieron **51** ciudadanos, discriminados por mes así: enero (**20**), febrero (**16**), y en marzo (**15**).

Atenciones realizadas	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre
	22	17	16	55

Tabla 16. Atenciones presenciales I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.

7. Canal de atención Virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la ciudadanía la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia, el canal virtual denominado “pide una cita” donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma teams.

Con este canal facilitamos el contacto con la ciudadanía que están fuera de la ciudad, con las personas con discapacidad.

Para el I trimestre 2024, se atendieron **17** ciudadanos, discriminados por mes así: enero (**0**), febrero (**9**), y en marzo (**8**).

Atenciones realizadas	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre
	0	9	8	17

Tabla 17. Atenciones Virtual I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.



8. Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

7.1. Buzón de sugerencias

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

Para el I trimestre de 2024 este buzón no presentó ninguna solicitud.

7.2 Buzones Tecnológicos

Para el I trimestre del 2024 se encuentran funcionales 9 de los 10 buzones virtuales. Es por ello que para este trimestre se tuvieron **3730** interacciones, discriminados por mes así: enero (**1142**), febrero (**896**), y en marzo (**1692**).

Ubicación del Kiosco	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Barranquilla	264	105	49	418
Bogotá	69	171	849	1089
Ibagué	235	141	73	449
Manizales	112	23	42	177
Medellín	0	0	95	95
Pasto	187	433	258	878
Pereira	51	23	302	376
Riohacha	222	0	24	246
Villavicencio	2	0	0	2
Total mes	1142	896	1692	3730

Tabla 18. Interacción Buzones I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registro Google Analytics .

A continuación, se evidenció que los ciudadanos hicieron uso del menú de navegación en las diferentes opciones o páginas internas del aplicativo App Kioscos SuperSubsidio.

Ciudad	Cantidad Interacciones	Tiempo promedio de uso (seg)	Tiempo en minutos	Tiempo en horas
Bogotá	1089	889	14,82	0,25
Barranquilla	418	4665	77,75	1,3
Ibagué	449	4483	74,72	1,25
Manizales	177	3550	59,17	0,99
Medellín	95	235	3,92	0,07

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Pereira	922	28030	467,17	7,79
Riohacha	98	2779	46,32	0,77
Pasto	260	324	5,4	0,09
Villavicencio	222	3741	62,35	1,04
Totales	3730	48696	811,6	13,526667

Tabla 19. Tiempos promedio de Interacción Buzones I trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registro Google Analytics.

De la anterior tabla informativo, se puede indicar que Medellín tiene las interacciones más bajas y es porque hasta el mes de marzo se puso operativo, por otra parte, las ciudades con mayor interacción son Bogotá y Pereira, pero en un análisis basado en el tiempo promedio de uso de la ciudadanía, la mayoría de las interacciones se deben al menú de opciones. (Este tipo de consultas nos permiten entender que posibilidades hay para cambiar los contenidos del aplicativo y empezar a utilizar este canal como un medio de difusión de video y otra información útil considerando la construcción de contenido para la sede electrónica).



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

9. Atención en Ferias y/o eventos

En el I trimestre de 2024 se realizaron algunos eventos consolidados de la siguiente manera:

Foro con Cajas de Compensación Familiar

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



El 14 de febrero de 2024, se llevó a cabo el Foro Virtual organizado por la Oficina de Protección a la Ciudadanía de la Superintendencia del Subsidio Familiar, donde se abordaron 2 temas:

1. Requisitos para acceder a la cuota monetaria.
2. Requisitos para el acceso al mecanismo de protección al cesante.

Invitadas: Dra. Lida Bula y Dra. Claudia Ávila - funcionarias de la Superintendencia del Subsidio Familiar Oficina asesora Jurídica y Delegada para la Gestión, respectivamente.

La participación en el Foro fue significativa respecto a transmisiones similares realizadas por la entidad, pues se contó con la participación y conexión de **677** personas mayoritariamente de las Cajas de Compensación Familiar, dado los temas de interés y donde se pudo resolver inquietudes que se generaron durante el Foro.

Enlace de Foro en YouTube: <https://youtu.be/PfxUoiGTazM>



BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO – CUOTA MONETARIA	
LEY 21 DE 1982	LEY 789 DE 2002
➤ Ser trabajador permanente de un empleador afiliado	➤ Ser trabajador dependiente de un trabajador afiliado
➤ Tener una remuneración mensual fija o variable no sobrepase el límite de 4 smmv.	➤ Tener una remuneración mensual fija o variable no sobrepase el límite de 4 smmv, que sumados sus ingresos con los de su cónyuge o compañero (a), no sobrepasen 6smmv.
➤ Laborar diariamente más de la mitad de la jornada máxima legal ordinaria o totalicen un mínimo de noventa y seis (96) horas de labor durante el respectivo mes.	➤ Laborar al menos 96 horas al mes.
➤ Tener personas a cargo, que den derecho a recibir la prestación.	➤ Tener personas a cargo, que den derecho a recibir la prestación.

Imágenes de referencia Foro – Supersubsidio

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Facebook Live

El 20 de marzo de 2024, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Optimizando la medición de voz y cómo desarrollar encuestas para medir los Servicios y Subsidios de las Cajas de Compensación Familiar” el cual, tuvo como invitada a Luz Ángela Garzón, Gerente de experiencia del Usuario de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR.

En esta transmisión se dio a conocer a la ciudadanía las metodologías, modelos e instrumentos que están usando las cajas de compensación familiar para medir la percepción de los servicios y subsidios, prestados y otorgados a los trabajadores y ciudadanía en general.



Imágenes de referencia Facebook Live – Supersubsidio

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

- Máximo de personas conectadas: **21**
- Personas alcanzadas: **1.912**
- Total, de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario): **246**
- Se conectaron ciudadanos desde diferentes zonas del país resaltando la presencia desde Bogotá, Norte de Santander, Córdoba, Tolima, Valle del Cauca, Cauca, Santander, Caquetá, Casanare y Magdalena.

10. Educación informal para los grupos de interés

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

En el I trimestre de 2024, los módulos habilitados en el curso son los siguientes:

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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

A continuación, se presenta el comportamiento por cada módulo de educación, relacionando la cantidad de personas certificadas por mes:

Certificados				
Nombre Curso	Enero	Febrero	Marzo	Total
Conociendo La Cultura Sorda	5	8	4	17
El subsidio Familiar	12	14	6	32
Habilidades Comunicativas LSC	4	7	3	14
Participación Ciudadana	9	10	4	23
Sistema del Subsidio Familiar	31	12	7	50
Subsidio Familiar De Vivienda	10	9	2	21
Superintendencia Del Subsidio Familiar	7	9	5	21
Cajas de Compensación Familiar	18	12	8	38
Total I Trimestre	96	81	39	216

Tabla 20. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje I Trimestre de 2024. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

9.2 Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual y conozcan los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.

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

Para el I trimestre de 2024 se visitaron en total 1220 trabajadores en los departamentos de Cundinamarca, Tolima y Quindío, así:

- Del 27 de febrero al 1 de marzo se visitaron los municipios de Girardot, Tocaima y Espinal, se visitaron 11 empresas logrando abarcar 404 trabajadores.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Del 19 al 22 de marzo en el departamento del Quindío, municipios de Amenia, Calarcá, la Tebaida se visitaron 13 empresas, informando a 816 trabajadores.





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

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





Imágenes de referencia Educación Informal – Visitas Empresas

11. Redes Sociales

Para el I trimestre se gestionaron **188** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: enero (**45**), febrero (**84**) y marzo (**59**), evidenciando un incremento en el último mes, debido a la alta publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores.

Así mismo, se constató que de las (**188**) PQRSF, (**30**) fueron recibidas por medio de comentario público, (**39**) por etiqueta de la Supersubsidio y (**119**) a través de mensaje directo en las redes sociales.

	Enero	Febrero	Marzo
Facebook	24	43	33
Instagram	5	15	9

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Twitter	16	26	17
Youtube	0	0	0
Total	45	84	59

Tabla 21. Atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2024. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

De las **(188)** solicitudes recibidas, en **(108)** casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y **(80)** ciudadanos si lo hicieron.

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

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

Tipología	Cantidad
Otros	47
Fondos de ley	32
Subsidio monetario	31
Fovis	23
Servicios sociales	16
Canales de atención	12
Afiliaciones	8
Agradecimiento	7
Subsidio en especie	7
Competencia	4
Aportes	1
Total, general	188

Tabla 22. Tipificación atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2024. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio.

12. Consolidado Canales 2024

Se presenta el avance del I trimestre con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2024, en el cual se han realizado **13983** atenciones y se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención 2024				
Canales de Atención Mes	Ene	Feb	Mar	I trimestre
Aplicativo PQRSF	804	854	699	2357
Atn. personalizada	22	17	16	55
Atn. Virtual	0	9	8	17
Atn. telefónica	1181	962	722	2865
Chat	308	320	231	859
Buzones	1142	896	1692	3730
Ferías y eventos	0	621	21	642

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Curso virtual	96	81	39	216
Chat Lupita	832	457	545	1834
Educación informal	0	404	816	1220
Redes sociales	45	84	59	188
Total	4430	4705	4848	13983

Tabla 23. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio. Elaboración propia

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

12. Conclusiones

La Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la Oficina de atención al Usuario ha logrado un mayor acercamiento con la ciudadanía en especial con los trabajadores dentro del territorio nacional, gracias a la participación en ferias y a la implementación de visitas a empresas, en las cuales se realizan capacitaciones informales, lo anterior ha permitido llegar en el I trimestre de 2024 a 1.220 ciudadanos y de manera general por los demás canales de atención 13983 ciudadanos en lo transcurrido en el año 2024.

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

En el canal de atención telefónico, se presentó un aumento en las llamadas recibidas por la ciudadanía, esto debido a las actualizaciones en la aplicación y el posicionamiento de la Entidad en territorio.

Pensando en la ciudadanía la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia, el canal virtual denominado “pide una cita” donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma teams, actualmente ha tenido buena participación con la ciudadanía ya que así hemos logrado una atención más efectiva con las personas con discapacidad.

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



Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado y revisado por: Natalia Barreto Veloza Contratista

Preparado y revisado por: Natalia Barreto Veloza Contratista
Humberto Serrato Valbuena Contratista
Sebastián Martínez Ángel Contratista
Daniel Arturo Moncada Contratista

Fecha elaboración: Abril 2024

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

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

