

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-9672

Bogotá D.C., 11 de abril de 2024 13:55

Señor(a):  
Anónimo  
La Ciudad

Ref. 1-2024-5912

Asunto: Respuesta a su solicitud

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2024-5912**, expuesta en los siguientes términos:

*"Me dirijo a ustedes para expresar mi profunda insatisfacción con la atención y el servicio proporcionados por la funcionaria Cindy Velásquez durante mi reciente visita a sus instalaciones. El día 15 Marzo, me acerqué a la Superintendencia del Subsidio Familiar con la esperanza de recibir asesoramiento y orientación sobre el aplicativo que tienen en la entidad. Sin embargo, mi experiencia con la Sra. Velásquez fue sumamente decepcionante. Desde el momento en que entré en contacto con la Sra. Velásquez, noté una falta de profesionalismo y empatía por parte de su parte. Su actitud era descortés y poco colaborativa, lo que generó una sensación de frustración y malestar durante todo el proceso. Además, mostró una clara falta de conocimiento (termina petición)"*

En primer lugar, deseamos agradecer el tiempo invertido en la notificación de su descontento y presentamos de antemano excusas por el malestar generado.

Nos permitimos informar que cuando la Superintendencia del Subsidio Familiar, recibe una queja relacionada con debilidades en la atención de algún funcionario se realiza un análisis causa – raíz, para emitir respuesta, debemos aclarar que si bien está contemplado dentro de la ley la presentación de quejas y reclamos de manera anónima, el análisis de las causas se ve limitado al no poder realizar contacto con el interesado para profundizar y procurar trabajar la relación con el mismo.

De manera general y con la información suministrada, podemos informarle de los siguientes hallazgos:

1. No tenemos registro de visitantes direccionados a la funcionaria Cindy Velásquez, el 15 de marzo de 2024.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

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

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Identificador: u4Tp O85k zIRY 6yQj x9cG XiUo jVQ=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Documento firmado digitalmente

2. Revisando el calendario y bitácora de actividades de la funcionaria el día 15 de marzo participó de varias reuniones, por lo cual no pudo identificarse la atención mencionada en la petición.
3. La Superintendencia cuenta con una oficina de atención y relacionamiento con el ciudadano ubicada en el tercer piso de esta entidad, donde se cuenta con personal capacitado y el espacio idóneo para atender a la ciudadanía.
4. La Oficina de Tecnología, Información y las Comunicaciones cuenta con una herramienta para reportar las necesidades de soporte de tecnología para los funcionarios, contratistas y Cajas de Compensación Familiar, se pudo evidenciar que el 15 de marzo no fueron asignadas responsabilidades de soporte a la funcionaria mencionada en la petición.

Los hallazgos anteriores nos limitan el análisis y propuesta de mejoras, sin embargo, para la Superintendencia del Subsidio Familiar el servicio de alta calidad es una preocupación y un tema muy importante, por ello desde el plan de capacitación se busca de manera permanente fortalecer esas competencias en sus funcionarios. Queremos contarle las acciones de mejora tomadas:

1. La funcionaria fue retroalimentada con la solicitud y se solicitó mantener una atención presta a los interesados.
2. La Superintendencia del Subsidio Familiar, anualmente dentro de su plan de capacitaciones cuenta con el programa de fortalecimiento para el 100% de los funcionarios del tema de servicio al ciudadano.
3. Dentro de la estrategia de gestión de cambio se realizarán capacitaciones de atención y servicio para contratistas y funcionarios estratégicos dentro de la OTIC.

Con lo anterior, esperamos dar respuesta a su solicitud, estaremos atentos si usted desea aclararnos, suministraros información con el fin de mejorar nuestro proceso al teléfono 6013487800 Ext 7927.

Cordialmente,



**LUISA FERNANDA PARDO SÁNCHEZ**  
Jefe de Oficina de Tecnología, Información y Comunicaciones.

