



Supersubsidio



Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

II TRIMESTRE 2025

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Atención PQRSF escritas	4
2.1	Verificación atributo de oportunidad	4
2.2	Tipos de solicitud	5
2.3	Tipología y/o subtipología de PQRSF	5
2.4	Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF	10
2.5	Traslados	13
2.6	Medio de Ingreso de las PQRSF	16
3.	Canal de atención Telefónico.....	16
3.1	Tipología y/o subtipología de llamadas	17
4.	Canal de atención Chat	18
4.1	Tipología y/o subtipología de chat	19
5.	Chat Bot – Lupita	20
6.	Canal de atención presencial.....	21
7.	Canal de atención Virtual.....	21
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	22
8.1.	Buzón de sugerencias	22
8.2	Buzones Tecnológicos	22
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	23
10.	Educación informal para los grupos de interés	23
10.1	Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	23
10.2	Visitas a empresas “Educación informal”	24
11.	Redes Sociales.....	27
11.1	Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	27
12.	Consolidado Canales 2025.....	28
13.	Conclusiones	29

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1. Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y de divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la Oficina de Protección al Usuario 2025, se presenta a la Superintendente del Subsidio Familiar, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el II trimestre de 2025.

Es importante resaltar algunos sucesos que se presentaron en la vigencia 2024, que continúan afectando el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF del II trimestre de 2025:

- Contingencia adoptada por la Superintendencia del Subsidio Familiar el 27 de abril de 2024, debido a un ataque de tipo ransomware, que afectó los servicios que no son desarrollo in house, tal como el gestor documental GTSS. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.
- Recepción de todas las peticiones a través del correo electrónico.
- Gestión de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas, a través de una carpeta OneDrive.
- Seguimiento y tipificación de los radicados, en un archivo en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como el trámite a realizar, el tipo de trámite, la tipología, el nombre de la Caja de Compensación Familiar (CCF) y la información demográfica.
- Control y seguimiento de tiempos de gestión y oportunidad de respuesta a través de cruces de archivos en Excel.

La gestión de las PQRSF por parte de los gestores de la Oficina de Protección al Usuario, y el seguimiento y control de las mismas, continúa realizándose en la vigencia 2025 de manera manual, haciendo vulnerable la gestión, a pesar de todos los correctivos que la oficina ha adoptado para evitar que se materialicen los riesgos de gestión.

A continuación, se sustenta la información cualitativa y cuantitativa de las PQRSF radicadas por los ciudadanos ante la Supersubsidio, en los diferentes canales de atención.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2. Atención PQRSF escritas

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **II trimestre del año 2025**, los datos provienen de la base de datos que recogió los requerimientos de los ciudadanos, donde cada gestor debe diligenciar la información correspondiente, tales como, trámite a realizar, tipo de trámite, tipología, nombre de la CCF, así como información demográfica.

Este trabajo manual puede incrementar el porcentaje de error, sin embargo, se realizan los seguimientos correspondientes en cuanto al diligenciamiento de la misma. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, para el trimestre en mención, se generaron **2309** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: abril (**700** expedientes), mayo (**919** expedientes) y junio de 2025 (**690** expedientes).

Mes	Total
Abril	700
Mayo	919
Junio	690
Total general	2309

Tabla 1. Expedientes tramitados II trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2025

El aumento en el número de PQRSF evidenciado en el mes de mayo, se debe a que para este mes se dio inicio al contrato con BPO, fortaleciendo así, el talento humano de la Oficina, lo que genero la disminución en el atraso de la gestión de PQRSF que se tenía del primer trimestre.

2.1 Verificación atributo de oportunidad

Información pendiente I trimestre 2025

Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo a los términos de ley, se reporta la información faltante del I trimestre de 2025; en ese periodo se gestionaron a 1831 expedientes.

De estos, 1536 se encontraban finalizados al corte del I Trimestre del 2025, quedando así, 295 radicados en gestión, de los anteriores se reporta la siguiente información:

- 223 radicados se gestionaron dentro de los 15 días hábiles establecidos.
- 70 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos, sin embargo, todos cuentan con ampliación de términos enviada oportunamente.
- 2 casos que corresponden al 0,68% de los Expedientes pendientes del I trimestre del 2025, registraron materialización de riesgo de gestión de oportunidad.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Información II Trimestre 2025

Con relación al II trimestre de 2025, se gestionaron **2309** expedientes en total, de los cuales al corte del I trimestre **1909** se encuentran finalizados.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los **1909** expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 1721 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- 188 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo con los términos de ley.
- De estos 188 radicados, 181 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 7 expedientes correspondientes 0,37% se respondieron fuera de los términos de ley y sin ampliación, materializando así, riesgo de gestión de oportunidad en la respuesta de PQRSF.

2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del II trimestre de 2025, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo con la información contenida en la base de gestión de PQRSF del trimestre:

Tipo de solicitud	Total
Petición	1805
Queja	430
Reclamo	73
Sugerencia	1
Total general	2309

Tabla 2. Tipos de solicitud II trimestre 2025, Fuente: Elaboración propia de base contingencia PQRS 2025

El resultado anterior evidencia que los tipos de solicitud más recurrentes presentados en la Superintendencia del Subsidio Familiar en su mayoría son peticiones con un 78,17% y quejas representando el 18,62% del total.

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el II trimestre de 2025 se evidencia que las tipologías por las que presentación PQRSF los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son:

Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	562
	Cumplimiento de requisitos	38

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Subsidio extraordinario	12
	Retroactividad	10
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	9
	Pignoración retención y deducción	7
	Medios de pago	7
	Acreditación de discapacidad	6
	Custodia	6
	Prescripción	1
	Total Subsidio monetario	658
Afiliación	Afiliación de trabajador	140
	Afiliación Beneficiarios	70
	Desafiliación trabajador	44
	Afiliación de empresas	20
	Desafiliación Beneficiarios	15
	Certificaciones	14
	Actualización de datos del trabajador	14
	Desafiliación de empresa	8
	Afiliación facultativos	4
	Certificaciones	2
	Multiafiliación	1
	Afiliación cuidadores	1
	Trabajador(a) del servicio domestico	1
		Total Afiliación
Servicios sociales	Crédito Social	133
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	48
	Recreación Deportes	23
	Salud	12
	Recreación Eventos	11
	Recreación Centros recreacional	11
	Educación Capacitación	9
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	8
	Educación Colegios	7

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Capacitación	6
	Recreación Instalaciones	6
	Recreación Gimnasio	5
	Tarifas	5
	Programas de discapacidad	4
	Mercadeo/droguería	3
	Educación Universidades	2
	Educación Jardines	1
	Adulto Mayor	1
	Total Servicios sociales	295
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	88
	Reconocimiento	70
	Desembolso	29
	Recobro	29
	Reactivación	21
	Desembolso	1
	Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	238
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	122
	Vivienda nueva Asignación	39
	Vivienda nueva Desembolso	30
	Mejoramiento Asignación	5
	Construcción en Sitio Propio Postulación	5
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	5
	Mejoramiento Postulación	4
	Arrendamiento Desembolso	3
	Arrendamiento Asignación	3
	Construcción en Sitio Propio Asignación	2
	Arrendamiento Postulación	2
	Oferentes	2
	Vivienda nueva Reintegro	2
Mejoramiento Desembolso	2	

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Vivienda nueva Prórroga	2
	Vivienda nueva Vigencia	1
	Construcción en Sitio Propio Desembolso	1
	Vivienda nueva Renuncia	1
	Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis	231
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	153
	Total Otros	153
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	151
	De otra área de la SSF	1
	Total Competencia	152
Aportes	Mora/ inconsistencia	61
	Traslados de aportes	57
	Paz y salvo para fines fiscales	18
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	13
	Pila/operadores	1
	Trabajadores que laboran periodos inferiores a un mes	1
	Paz y salvo para aportes - asamblea general	1
	Total Aportes	152
Debido proceso	Debido proceso	28
	Total Debido proceso	28
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	17
	Otros	3
	Becas de estudio	2
	Alimentos y nutrición	1
	Medicamentos	1
	Total Subsidio en especie	24
Canales de atención	Pagina web	4
	Presencial /Centro atención	3
	Call Center	2
	Chat	2
	No atienden canales de atención	1

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Total Canales de atención	12
Normatividad Vigente	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	11
	Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información	1
	Total Normatividad Vigente	12
	Pensionados	Fidelización/25 años
Aportes pensionados		4
Afiliación voluntaria 2%		1
Afiliación voluntaria 0.6%		1
Total Pensionados		11
Convenios Alianzas	Convenios/Alianzas	5
	Total Convenios Alianzas	5
Independientes	Aportes independientes	2
	Desafiliación de independiente	1
	Total Independientes	3
Fonñez	Generalidad	1
	Total Fonñez	1
Total general		2309

Tabla 3. Tipología de las peticiones II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de base de datos PQRS 2025

Para identificar a qué subtipologías deberíamos prestarle mayor atención, vamos a aplicar un criterio de priorización basado en **volumen de casos reportados**, ya que un mayor número puede indicar áreas críticas o de mejora urgente en la atención ciudadana.

De los expedientes tramitados en el II trimestre de 2025, se tramitaron 2309 PQRS, con la información disponible se puede concluir que de las tipologías registradas ante la Oficina de Protección al Usuario presentan las siguientes características:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **657 PQRSF**, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de 28,50%, discriminadas mayormente en la Subtipología de Pago cuota monetaria, cumplimiento de requisitos y subsidio extraordinario.

En segundo lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **334 PQRSF**, alcanzando una participación de 14,47%, las peticiones principalmente fueron sobre afiliación de trabajadores y afiliación de beneficiarios.

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **295 PQRSF**, correspondiente al 12,78%, siendo la subtipología Crédito social la más representativa, seguida de aspectos administrativos de la caja y Recreación Deportes.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

En cuarto lugar, se encuentra la tipología **Mecanismo de Protección al Cesante** con 238 PQRSF, alcanzando una participación de 10,31% principalmente con el subtema de postulación y reconocimiento.

Estas temáticas deben ser insumo para la Superintendencia y las Cajas de Compensación Familiar, para generar análisis causas raíz y para generar en redes contenido que promueva la eliminación de barreras de acceso a los servicios identificados.

2.4 Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF

El Índice de Participación (IP) permite identificar si el número de quejas (PQRSF) de una Caja de Compensación Familiar (CCF) es proporcional al número de afiliados que atiende. Es un indicador clave para monitorear la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los usuarios.

FÓRMULAS UTILIZADAS

X = Porcentaje de PQRSF por CCF

$$X = \frac{\text{Numero de PQRSF de cada CCF}}{\text{Total de PQRSF de las 42 CCF}} * 100$$

Y = Porcentaje de afiliados por CCF

$$Y = \frac{\text{Numero de afiliados de cada CCF}}{\sum(\text{Total de PQRSF de las 42 CCF})} * 100$$

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

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

¿Cómo interpretar el IP?

Color	Interpretación	Umbral
 Rojo	Alta proporción de quejas respecto al tamaño de su población afiliada. Señal de alerta: puede haber fallas estructurales en la atención.	IP > 50%
 Amarillo	Ligeramente desproporcionado. Se recomienda revisión focalizada.	0% < IP ≤ 50%

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Color	Interpretación	Umbral
Verde	Nivel óptimo. La cantidad de quejas es proporcional o inferior al tamaño de su base afiliada.	IP < 0%

¿Por qué es importante?

Este índice ayuda a:

- Detectar las Cajas de Compensación Familiar donde pueden estar focalizados más **problemas de satisfacción ciudadana**.
- Ayuda a la Superintendencia a priorizar **intervenciones en atención al usuario**.
- Monitorear el impacto de **estrategias de mejora de calidad**.
- Permite comparar el desempeño entre Cajas de forma **objetiva** y proporcional.

Resultados de índice II Trimestre de 2025

Cajas de compensación Familiar	Subtotal de PQR SF	Carga porcentual PQRS F	Total afiliados*	% de afiliados	Diferencia % PQRS F y % de afiliados	Índice de participación por PQRSF
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	28	1,41	43976	0,41	1,00	243,12
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	15	0,76	26511	0,25	0,51	204,91
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	28	1,41	60691	0,57	0,85	148,62
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	297	15,00	663718	6,22	8,78	141,15
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	19	0,96	51832	0,49	0,47	97,54
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	5	0,25	18602	0,17	0,08	44,85
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	401	20,25	1637406	15,35	4,91	31,98
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR	1	0,05	4596	0,04	0,01	17,25
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	28	1,41	136568	1,28	0,13	10,49
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	7	0,35	34223	0,32	0,03	10,23
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	39	1,97	197894	1,85	0,12	6,20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	299	15,10	1536757	14,40	0,70	4,85
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	54	2,73	277709	2,60	0,12	4,79
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	36	1,82	186639	1,75	0,07	3,95
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	136	6,87	707067	6,63	0,24	3,65

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	42	2,12	24775 2	2,32	-0,20	-8,64
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	20	1,01	12233 5	1,15	-0,14	-11,90
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	42	2,12	26426 3	2,48	-0,36	-14,35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	20	1,01	12762 4	1,20	-0,19	-15,55
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL AMAZONAS CAFAMAZ	1	0,05	6470	0,06	-0,01	-16,71
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	10	0,51	70893	0,66	-0,16	-23,98
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	15	0,76	11117 5	1,04	-0,28	-27,29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	8	0,40	61025	0,57	-0,17	-29,35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	60	3,03	46244 3	4,33	-1,30	-30,08
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	29	1,46	22932 6	2,15	-0,68	-31,85
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	15	0,76	11871 2	1,11	-0,35	-31,91
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	23	1,16	18385 4	1,72	-0,56	-32,58
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	9	0,45	72240	0,68	-0,22	-32,86
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	3	0,15	24574	0,23	-0,08	-34,21
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	36	1,82	31919 5	2,99	-1,17	-39,22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	17	0,86	15660 9	1,47	-0,61	-41,50
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,15	28171	0,26	-0,11	-42,61
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	6	0,30	57037	0,53	-0,23	-43,31
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	18	0,91	17716 4	1,66	-0,75	-45,25
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	147	7,42	14859 71	13,93	-6,50	-46,69
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	21	1,06	22154 0	2,08	-1,02	-48,92
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	7	0,35	78612	0,74	-0,38	-52,01
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	11	0,56	12799 2	1,20	-0,64	-53,69
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	12	0,61	15171 3	1,42	-0,82	-57,37
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	11	0,56	13908 9	1,30	-0,75	-57,38
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	1	0,05	24141	0,23	-0,18	-77,68
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	0	0,00	16083	0,15	-0,15	-100,00
Total general	1980	100,00	10670 192	100,0 0		

Tabla 4. Semaforización de CCF por participación en PQRSF del II trimestre de 2025. Fuente: Base de datos de PQRSF

*El total de afiliados de cada CCF es con corte a mayo de 2025 Fuente: SIGER 2-002 Afiliados (CUBO)

Tomado el 3 de julio de 2025.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Análisis

Las Cajas de Compensación familiar que estuvieron en índice de quejas muy superior y repiten para este trimestre son:

- Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi
- Caja de Compensación Familiar del Choco Comfachoco
- Caja de Compensación Familiar de Sucre Comfasucre
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi Comfandi

Esto sugiere que deben:

- Revisar **procesos de atención**.
- Mejorar **canales de comunicación**.
- Fortalecer el **seguimiento a casos** y gestión de PQRSF.
- Si repiten por tercer periodo será necesario citar a mesas de trabajo con participación de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar para hacer análisis causa raíz.

Moderadamente por encima del promedio. Se recomienda hacer **estudios de percepción** y fortalecer el enfoque preventivo a:

- Caja de Compensación Familiar De Cartagena Y Bolívar Comfamiliar
- Caja de Compensación Familiar Campesina Comcaja
- Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio
- Caja de Compensación Familiar Del Sur Del Tolima Cafasur
- Caja de Compensación Familiar De Fenalco Del Tolima Comfenalco
- Caja de Compensación Familiar Del Caquetá Comfaca
- Caja de Compensación Familiar De Boyacá Comfaboy
- Caja de Compensación Familiar Compensar
- Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Del Atlántico
- Caja de Compensación Familiar De Caldas Confa
- Caja de Compensación Familiar Cafam

2.5 Traslados

Traslados Externos

Para el II trimestre de 2025 se realizaron 178 traslados externos de los cuales el 30,90% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, el 7,87% siguiente corresponde a solicitudes que debe responder directamente la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio, y, seguido a estas entidades, los traslados al Ministerio del Trabajo representan 4,49% del total de traslados realizados.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional De Salud	55
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	14
Ministerio Del Trabajo	8
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	6
Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia	6
Superintendencia De Industria Y Comercio	5
Caja De Compensación Familiar Compensar	5
Caja De Compensación Familiar Del Norte De Santander Comfanorte	4
Caja De Compensación Familiar De Risaralda Comfamiliar Risaralda	4
Caja de Compensación Familiar del Cesar Comfacesar	4
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente	3
Caja De Compensación Familiar De Córdoba Comfacor	3
Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano Comfaoriente	3
Caja De Compensación Familiar Cafam	3
Caja De Compensación Familiar Del Valle Del Cauca Comfamiliar Andi Comfandi	3
Caja De Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico	3
Caja De Compensación Familiar Campesina Comcaja	3
Caja De Compensación Familiar del Casanare Comfacasanare	2
Caja De Compensación Familiar De La Guajira Comfaguajira	2
Caja De Compensación Familiar De Boyacá Comfaboy	2
Ministerio De Defensa Nacional	2
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - Cafaba	2
Caja De Compensación Familiar de Antioquia Comfama	2
Caja De Compensación Familiar Del Meta Cofrem	2
Caja de Compensación Familiar del Choco Comfachoco	2
Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar	2
Superintendencia De Sociedades	1
Caja de Compensación Familiar Del Meta Cofrem	1
Insolvencias Nacionales	1
EPS Comfenalco Valle Delagente	1
Ministerio De Salud Y Protección Social	1

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Constructora Amarillo S.A.S	1
Caja Honor	1
Superintendencia De Vigilancia Y Seguridad Privada	1
Caja De Compensación Familiar De Barranquilla Combarranquilla	1
ASOMAESPEN	1
Superintendencia De Sociedades	1
Caja De Compensación Familiar De Cartagena Y Bolívar Comfamiliar	1
Inserco SAS	1
Caja De Compensación Familiar De San Andrés Y Providencia Islas Cajasai	1
Alcaldía Municipal Ciénaga De Oro Córdoba	1
ARL Positiva	1
Cartagena International School Y Cia Ltda	1
Alcaldía De Cali	1
Caja De Compensación Familiar Comfaca	1
Empresa SOI	1
Banco Davivienda	1
Caja De Compensación Familiar De Fenalco Andi Comfenalco Cartagena	1
Caja De Compensación Familiar De La Guajira Comfaguajira Eps	1
Caja De Compensación Familiar De Fenalco Del Tolima - Comfenalco	1
Caja De Compensación Familiar Comfenalco Antioquia	1
Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico	1
Aguas De Cartagena	1
Caja De Compensación Familiar Del Sur Del Tolima Cafasur	1
Total general	178

Tabla 5. Traslados externos II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS

Traslados Internos

Para el II trimestre de 2025 se realizaron 3 traslados internos, así:

N° de radicado	Nombre de remitente	Área a la que se traslada	Fecha de traslado	N° de memorando
1-2025-08061	Ricardo Andrés Gómez Cuesta	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	29/04/2025	3-2025-1076

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1-2025-09826	Olga Patricia Cobo Betancourt	Oficina Asesora Jurídica	09/06/2025	3-2025-1680
1-2025-10227	Ministerio Del Trabajo	Delegado para la Gestión	25/06/2025	3-2025-1898

Tabla 6. Traslados internos II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia de bases de gestión PQRS

2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el II trimestre de 2025, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, las PQRSF gestionadas en abril, mayo y junio se recibieron en su mayoría a través de correo electrónico institucional ssf@ssf.gov.co, sin embargo, para este trimestre se identifica que una (1) de las peticiones que se recibió por correo electrónico inicio su proceso a través de mensaje directo en la red social Facebook.

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

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2025, evidencia un total de **1916** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **93,21%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Para este trimestre es importante resaltar que a partir del 15 de mayo se cuenta con contrato con el servicio de BPO a través de la empresa Outsourcing, encargados de realizar las atenciones a través de este canal.

Meses Trimestre	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Abril	627	67
Mayo	711	51
Junio	578	12
Total	1916	130

Tabla 7. Reporte de llamadas telefónicas II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

Es importante resaltar, que, para identificar el número real de llamadas abandonadas, posterior a la descarga del reporte generado a través de la plataforma 3CX, se debe realizar una depuración de la base identificando las llamadas recibidas en días no hábiles y fuera del horario de atención, las cuales no son tenidas en cuenta en ese ítem.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

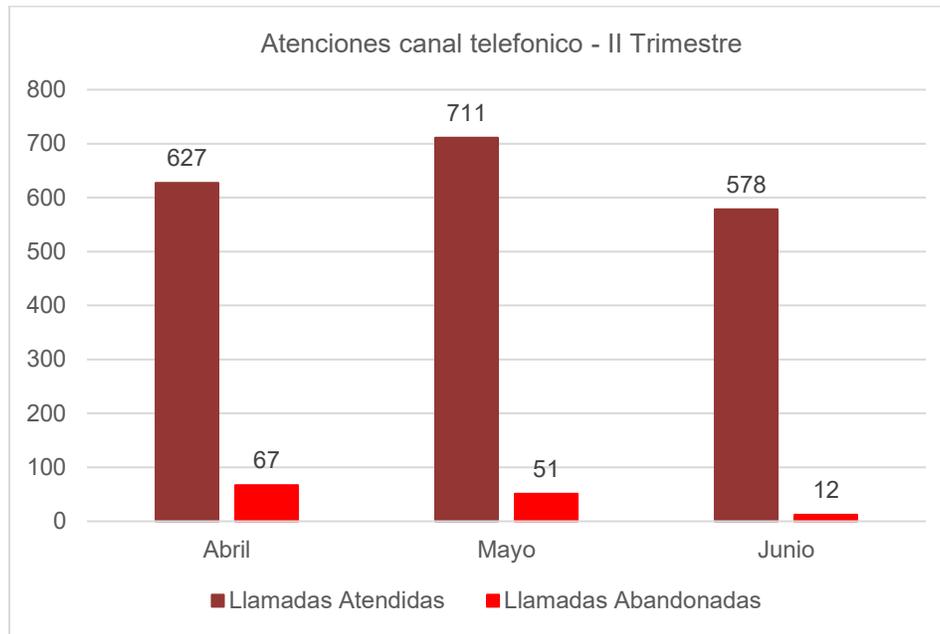
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Gráfica 1. Comportamiento canal telefónico, II Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:03:59**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Abril	4:09
Mayo	3:45
Junio	4:05
Total	3:59

Tabla 8. Reporte TMO de llamadas telefónicas II trimestre de 2025. 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 II trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Informacion CCF	270
Radicar PQRSF	214

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Consultar PQRSF	172
Información SSF	54
Afiliaciones	30
Competencia	28
Fondos de Ley	25
Otros	20
Subsidio Monetario	19
Certificado de Existencia y Representación Legal	12
Pensionados	5
Servicios Sociales	2
Total general	851

Tabla 9. Tipologías canal de atención telefónico II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.

Las tipologías en esta tabla suman 851, es decir el 44,41% 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 chat, está disponible con el fin de informar 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 II trimestre del año 2025, evidencia un total de **1675** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano.

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Abril	585	16
Mayo	558	30
Junio	532	8
Total	1675	54

Tabla 10. Sesiones de Chat II trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3cx

En el II trimestre del año 2025, se evidencia un total de **1675** chat atendidos, con un nivel de atención de **96,78%**, siendo el mes de mayo el que registra el mayor número de chat

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

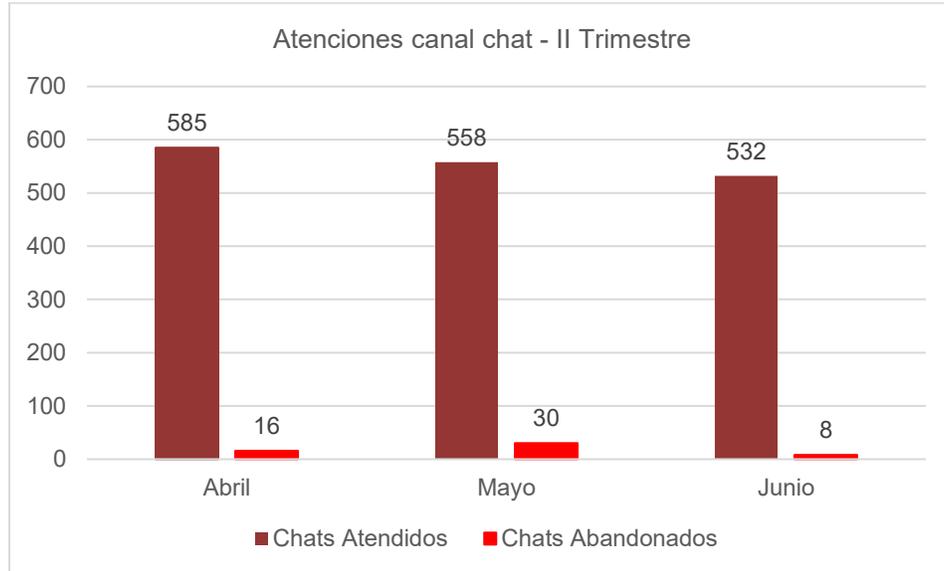
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

abandonados debido al ingreso del BPO a la atención de canales, en donde se registró un día de empalme.

Es importante resaltar, que, para identificar el número real de chats abandonados, posterior a la descarga del reporte generado a través de la plataforma 3CX, se debe realizar una depuración de la base identificando los chats recibidos en días no hábiles y fuera del horario de atención, los cuales no son tenidos en cuenta en ese ítem.



Gráfica 2. Comportamiento canal chat, II Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

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

Tipología	Cantidad
Radical PQRSF	302
Información CCF	264
Competencia	128
Fondos de Ley	80
Consultar PQRSF	52
Afiliaciones	45
Información SSF	40
Certificado de Existencia y Representación Legal	29

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Subsidio Monetario	20
Otros	14
Canales de Atención	2
Servicios Sociales	2
Aportes	2
Pensionados	2
Total general	982

Tabla 11. Tipologías canal de atención chat II trimestre de 2025. 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/>.

Durante el II trimestre de 2025 se recibieron **273 sesiones de chat** en las cuales Lupita atendió un total de 625 interrogantes.

Mes	Cantidad de Sesiones	Mensajes
Abril	71	135
Mayo	115	286
Junio	87	204
Total	273	625

Tabla 12. Comportamiento II trimestre 2025 canal Chatbot Lupita. Fuente Oficina TICs

El sentimiento general expresado por los usuarios es neutro, lo que sugiere que realizan preguntas principalmente informativas, sin una carga emocional significativa.

Los temas más relevantes en las consultas de los usuarios están relacionados con:

- Afiliaciones
- Entablar conversación con un asesor
- Desempleo
- Vivienda
- Certificados
- Asesor

Para este trimestre las interacciones generales se mantuvieron en comparación con el trimestre anterior.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6. Canal de atención presencial

La Oficina de Protección al Usuario ofrece atención presencial en un horario continuo de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Esta jornada continua permite a los ciudadanos acceder a los servicios de manera flexible, adaptándose a diversos horarios laborales y compromisos personales. La ubicación en la carrera 69 No. 25B - 44 en Bogotá parece ser accesible para la mayoría de los usuarios en la capital.

Para el II trimestre de 2025, se atendieron **32** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

Atenciones realizadas	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
	11	9	12	32

Tabla 13. Atenciones presenciales II trimestre de 2024. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.

Con respecto al trimestre anterior, se observa una menor afluencia de usuarios a la sede de la Entidad.

7. Canal de atención Virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobre sus peticiones de manera fácil y programada, 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 está fuera de la ciudad y personas que no pueden acercarse a la sede física de la SuperSubsidio.

Para el II trimestre 2025, se atendieron **36** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

Atenciones realizadas	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
	13	14	9	36

Tabla 14. Atenciones virtuales II trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de control atenciones virtuales

En este trimestre no se realizaron atenciones para personas con discapacidad auditiva. Al comparar con el trimestre anterior, se observa que las atenciones a través de este canal aumentaron en un 63%. Esto reafirma la confianza que depositan los afiliados de las CCF en la Superintendencia del Subsidio Familiar para aclarar sus dudas y solicitar la intermediación de este ente de control frente a reclamaciones e insatisfacciones por los servicios ofrecidos en las Cajas de compensación donde se encuentran afiliados.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

8. Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

8.1. 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 II trimestre de 2025 este buzón no presentó ninguna solicitud.

8.2 Buzones Tecnológicos

Los buzones tecnológicos no permiten en la actualidad una interacción con el ciudadano, se están evaluando opciones para mejorar y optimizar su servicio, en el momento se encuentran algunos activos y otros en inactividad:

	KIOSCO BARRANQUILLA MODULO 01 Online
	KIOSCO IBAGUE MODULO10 Online
	KIOSCO PASTO MODULO 8 Online
	KIOSCO VILLAVICENCIO MODULO6 Online
	KIOSCO BOGOTÁ MODULO 3 Última conexión: 19 de abril de 2025
	KIOSCO CALI MODULO 2 Última conexión: 9 de abril de 2025
	KIOSCO GUAJIRA MODULO 5 Última conexión: 3 de julio de 2025
	KIOSCO PEREIRA MODULO 9 Última conexión: 25 de junio de 2025
	KIOSCO MEDELLIN MODULO04 Última conexión: 27 de junio de 2024

Ilustración 1. Estatus de Kioskos consola Google Chrome consulta 4 de julio de 2025.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

9. Atención en Ferias y/o eventos

En marco de la comisión al departamento del Tolima se atendió un evento con las madres comunitarias del ICBF, con una participación de 57 madres, donde se capacitaron en el tema de:

- Qué es la superintendencia de subsidio familiar.



10. Educación informal para los grupos de interés

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

En cuanto a este canal con respecto al II trimestre de 2025 los módulos habilitados en el curso son los siguientes:

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

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

Certificados				
Nombre Curso	Abril	Mayo	Junio	Total
Conociendo La Cultura Sorda	1	4	1	6
El subsidio Familiar	1	4	3	8
Habilidades Comunicativas LSC	0	1	1	2

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Participación Ciudadana	0	5	2	7
Sistema del Subsidio Familiar	1	4	1	6
Subsidio Familiar De Vivienda	1	5	1	7
Superintendencia Del Subsidio Familiar	0	6	2	8
Cajas de Compensación Familiar	4	7	5	16
Total II Trimestre	8	36	16	60

Tabla 15. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje II Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

10.2 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, para la vigencia 2025 se han implementado dos actividades específicas encaminadas a:

Fortalecer la atención focalizada y acciones positivas dirigidas a población especial y diferencial a través de estrategias con enfoque andragógico y divulgación de material didáctico, y

Generar espacios de educación informal para divulgar programas, servicios, derechos, deberes y mecanismos de participación del Sistema del Subsidio Familiar.

Estas actividades se realizan a través de visitas en territorio dirigidas en primer lugar, a personas con discapacidad y segundo lugar a trabajadores de medianos y menores ingresos, pertenecientes en su mayoría al sector rural, población afrodescendiente, adulto mayor, LGBTI, madres comunitarias.

Para el II trimestre de 2025 se visitaron en total **292** trabajadores en los departamentos de Antioquia, Risaralda y Tolima, así:

- A través de la actividad de atención focalizada, el 10 y 11 de abril se visitó la ciudad de Medellín, informando a 72 ciudadanos con discapacidad visual y auditiva.
- El 19 y 20 de junio se visitaron los municipios de Dosquebradas y Pereira en Risaralda, realizando 6 actividades de atención focalizada en compañía de la caja de compensación de la región, e informando a 45 ciudadanos.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Finalmente, del 18 al 20 de junio, en el departamento del Tolima, se visitaron 7 empresas en donde predominaron las del sector rural y se informó a 175 trabajadores sobre los servicios, beneficios, canales de atención y mecanismos de participación en el Sistema de Subsidio Familiar.



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

11. Redes Sociales

Para el II trimestre de 2025 debido a cambios en las directrices y articulación con el área de comunicaciones y gobierno sobre sus actividades, la Oficina de Protección al Usuario (OPU) no cuenta con acceso directo a las redes sociales de la Entidad, y, para identificar las PQRSF recibidas a través de estos canales, el área de comunicaciones remite la imagen de las mismas a través de correo electrónico a la persona delegada de OPU, se proyecta la respuesta desde esta área y se remite a través de correo electrónico, para que, quien corresponda publique la respuesta en cada PQRSF.

Para este trimestre se recibieron desde el área de comunicaciones **44** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, respondiendo desde OPU el 100% de lo recibido; los cuales se encuentran definidos por mes de la siguiente manera: abril **8**, mayo **15** y junio **21**, discriminado por red así:

Redes Sociales	Abril	Mayo	Junio	Total
Facebook	2	6	5	13
Instagram	1	2	9	12
Twitter (X)	5	7	7	19
Total	8	15	21	44

Tabla 16. Atenciones a través de redes sociales II Trimestre de 2025. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

En las redes de YouTube y TikTok, no se recibieron mensajes para el trimestre.

Así mismo, se constató que de las **44** PQRSF, 14 fueron recibidas por medio de comentario público, 18 por etiqueta de la Supersubsidio y 12 a través de mensaje directo en las redes sociales.

En cuanto a la información de cajas de compensación, de las 44 solicitudes recibidas, en 18 casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y 26 ciudadanos si lo hicieron, predominando consultas a las Cajas de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico, Caja de Compensación Familiar Andi - Comfandi y Caja de Compensación Familiar Compensar.

11.1 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
Subsidio Monetario	15

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Canales de Atención	6
Servicios Sociales	6
Otros	4
FOVIS	4
Afiliaciones	4
Competencia	2
Fondos de Ley	2
Debido Proceso	1
Total general	44

Tabla 17. Tipificación atenciones a través de redes sociales II Trimestre de 2025. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. archivo de Oficina de Protección al Usuario)

12. Consolidado Canales 2025

Se presenta el avance del II trimestre, con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2025, en el cual se realizaron **6694** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2025 de 12957 atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención/ Mes	Canales de Atención 2025							
	Ene	Feb	Mar	Total I trimestre	Abr	May	Jun	Total II trimestre
Aplicativo PQRSF	411	675	745	1831	700	919	690	2309
Atn. presencial	16	18	21	55	11	9	12	32
Atn. Virtual	5	9	8	22	13	14	9	36
Atn. telefónica	499	703	665	1867	627	711	578	1916
Chat	674	623	646	1943	585	558	532	1675
Buzones	N/A			0	N/A			N/A
Ferias y eventos	0	0	0	0	0	0	57	57
Curso virtual	21	42	139	202	8	36	16	60
Chat Lupita	127	87	95	309	71	115	87	273
Educación informal	0	0	0	0	72	0	220	292
Redes sociales	14	4	16	34	8	15	21	44
Total	1767	2161	2335	6263	2095	2377	2222	6694

Tabla 18. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio. Elaboración propia

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

13. Conclusiones

- El resultado del nivel de atención en los canales telefónico, chat y redes sociales reportado en el II trimestre de 2025, es de 94,93%; aumentando el porcentaje en comparación al I trimestre de esta vigencia.
- El contrato suscrito con el BPO ha fortalecido la atención en los diferentes canales de atención, gracias al talento humano designado para esta labor, respondiendo oportunamente a los procesos de entidad.
- En comparación al trimestre anterior, disminuyeron los casos de PQRSF que materializaron riesgo de gestión, evidenciando así la oportuna gestión de controles establecidos de acuerdo al mapa de riesgos de la Entidad.

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Laura Rozo – Supervisor BPO - Outsourcing
Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing
María Fernanda Marín – Profesional Especializado -- OPU

Fecha elaboración: Julio de 2025

*Soportes (Reportes de bases de datos PQRSF, 3CX, SIGER y archivo de Oficina de Protección al Usuario)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2