



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

I TRIMESTRE DE 2020

INFORME CANALES DE ATENCIÓN

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

Con el fin de garantizar la transparencia de la información, divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2010, 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 2020.

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

- 1.1. Aplicativo PQRS
- 1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.
- 1.3. Canal de atención personalizada
- 1.4. Buzón de sugerencias y buzones virtuales
- 1.5. Traslados Internos y externos de PQRSF
- 1.6. Atención en Ferias
- 1.7. Consolidado canales I Trimestre 2020

1.1. Aplicativo PQRSF

Para el informe de las PQRSF correspondientes al I trimestre del año 2020, se consolidó a partir del 9 de diciembre de 2019 al 8 de marzo de 2020.

Aparecen reportadas en el informe 921 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: de 9 de diciembre del 2019 al 31 de diciembre del 2019 se radicaron (305) expedientes, en enero del 2020 se radicaron (325) expedientes, en noviembre se radicaron (264), y hasta el 8 de diciembre se radicaron (63) expedientes, realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley.

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

GESTOR	PETICIONES ASIGNADAS POR GESTOR								TOTAL
	DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		
	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	
Luz Martha Rojas Moscoso	35	0	90	0	74	0	7	0	206
Fernando Emilio Collazos	3	0	82	0	30	0	1	0	116
Gerardo Andrés Echeverry N.	0	0	85	0	85	0	7	0	177
Martha Mercedes Vásquez	60	0	8	0	58	0	8	0	134

María Fernanda Marín V.	20	°	29	°	46	°	2	°	97
Miguel Angel Díaz	0	°	11	°	0	°	0	°	11
Luis Jorge Ramírez Gonzalez*	18	°	0	°	3	°	9	°	30
Carolina Escobar Alvaréz	0	°	0	°	9	°	6	°	15
Alex Fernando Morales*	25	°	0	°	7	°	9	°	41
León Ramiro Castro*	23	°	0	°	10	°	8	°	37
Liliana Acosta Almeida*	15	°	0	°	5	°	11	°	31
Humberto Serrato Valbuena	0	°	0	°	10	°	14	°	24
TOTAL	199	0	305	0	335	0	82	0	921

*Agentes tercerizados por la Empresa IQ Outsourcing.

1.1.1. Verificación atributo de oportunidad

De las 921 PQRSF radicadas, **891** fueron trabajadas en 15 o menos días hábiles, tal como puede corroborarse en las bases de datos.

Se cuenta con **3** expedientes con más de 15 días de gestión, los cuales cuentan con su respectiva solicitud de prórroga, informe preliminar de gestión al ciudadano, llamada telefónica y/o comunicación de avance, cumpliendo así también con lo que indica la Ley 1755 de 2015 en el parágrafo del art 14, son:

Expediente	Radicado	Procedencia	Tipo trámite	Tipología	Días hábiles	Gestor	Estado
106/2020/PQRSF	1-2020-000319	JORGE MARIO VASQUEZ GONZALEZ (CGR)	Petición	Sugerencias	18	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
170/2020/PQRSF	1-2020-000724	JHON ELVER RAMOS EMBUS	Reclamo	Afiliación Empleada Doméstica	21	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	Fin
210/2020/PQRSF	1-2020-000978	JOHN WILSON GUTIERREZ SUAREZ	Petición	Tarjeta de Afiliación	20	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin

Por otra parte debido a inconvenientes con la plataforma, se cometieron errores administrativos generando reapertura de los mismos o cierres posteriores a la fecha aunque la respuesta había sido emitida en términos a la ciudadanía, estos expedientes son:

Expediente	Radicado	Procedencia	Tipo trámite	Tipología	Días hábiles	Gestor	Estado
37/2020/PQRSF	1-2020-000148	DIANA ROCIO CHOCONTA RODRIGUEZ	Queja	Créditos	22	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	Fin
204/2020/PQRSF	1-2020-000991	CAJA CAFAM	Petición	Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	36	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	No trabajada
58/2020/PQRSF	1-2020-000016	JUAN PABLO ROBAYO ALARCÓN	Reclamo	Subsidio en Dinero	35	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin

132/2020/PQRSF	1-2020-000182	JHON JIMENEZ	Queja	Subsidio en Dinero	23	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
96/2020/PQRSF	1-2020-000259	YENNY FERNANDEZ RINCON	Petición	Tarjeta de Afiliación	25	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
97/2020/PQRSF	1-2020-000485	CLAUDIA MARISELA MONSALVE AMOROCHO	Reclamo	Subsidio en Dinero	19	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
139/2020/PQRSF	1-2020-000397	JOHN JAIRO MELO NARANJO	Queja	Servicio de Vivienda	23	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
214/2020/PQRSF	1-2020-000999	ELSSY AURORA RODRIGUEZ SATOBA	Petición	Subsidio en Dinero	18	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
220/2020/PQRSF	1-2020-001039	REY LLACH	Petición	Sugerencias	18	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
87/2020/PQRSF	1-2020-000462	SANDRA YANERT RIVERA BUITRAGO	Queja	Insatisfacción por el Servicio Recibido	26	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	Fin
101/2020/PQRSF	1-2020-000465	LUCIA ARDILA ARDILA	Queja	Subsidio en Dinero	17	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	Fin
104/2020/PQRSF	1-2020-000564	ANDRES FELIPE VELANDIA RAMIREZ	Queja	Subsidio en Dinero	18	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
115/2020/PQRSF	1-2020-000506	JUAN PABLO ROBAYO ALARCÓN	Petición	Subsidio en Dinero	21	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
92/2020/PQRSF	1-2020-000481	PIEDAD CARDENAS	Queja	Servicio de Recreación	22	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
100/2020/PQRSF	1-2020-000535	GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS SAS	Queja	Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	17	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
256/2020/PQRSF	1-2020-001189	DANNY BAHOS	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	16	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	Fin
294/2020/PQRSF	1-2020-001338	URBANIZADORA MARIN VALENCIA SA	Petición	Subsidio de Vivienda	16	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	Fin
464/2020/PQRSF	1-2020-002030	FREDY MORALES CABEZAS	Petición	Insatisfacción por el Servicio Recibido	17	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	Fin

Finalmente, los siguientes expedientes se excedieron en términos:

73/2020/PQRSF	1-2020-000090	MAGDA YAMILE GÓMEZ MOSQUERA	Queja	Subsidio en Dinero	26	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
77/2020/PQRSF	1-2020-000104	ADRIANA BEDOYA	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	26	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
90/2020/PQRSF	1-2020-000147	CARMEN ELENA IBARRA ORDÓÑEZ	Queja	Subsidio en Dinero	25	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin

134/2020/PQRSF	1-2020-000209	NUBIA LETICIA MARTINEZ ESPEJO	Queja	Subsidio en Dinero	23	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
168/2020/PQRSF	1-2020-000723	MAYERLY ALEXANDRA ACEVEDO MELO	Petición	Subsidio en Dinero	25	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
307/2020/PQRSF	1-2020-001399	MANUEL VICENTE PERNETH PERNETH	Petición	Paz y Salvo Financiero	16	FERNANDO EMILIO COLLAZOS DÍAZ	Fin
140/2020/PQRSF	1-2020-000580	JOSE ARROYAVE	Petición	Créditos	17	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
150/2020/PQRSF	1-2020-000641	DINA MARCELA RAMOS ARGEL	Queja	Subsidio en Dinero	19	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin
156/2020/PQRSF	1-2020-000649	LAUDICE CUERVO ESPINOSA	Reclamo	Información sobre Cajas de Compensación Familiar	16	MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	Fin

Conclusión: se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al 99% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario, entre el periodo comprendido del 9 de diciembre al 8 de marzo de 2020.

1.1.2. Tipos de solicitud

Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del I trimestre de 2020, se evidencia la siguiente clasificación según información del aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACION y SUGERENCIAS. Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

Tipo de solicitud	Subtotal
Felicitaciones	2
Petición	255
Queja	429
Reclamo	234
Sugerencia	1
Total general	921

El resultado anterior evidencia que generalmente la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar para quejarse respecto a asuntos en la prestación de los servicios de sus Cajas de Compensación Familiar.

1.1.3. Medio de radicación derecho de petición

En cuanto al medio de comunicación que utilizan los usuarios para realizar sus solicitudes encontramos el siguiente cuadro, donde observamos que los medios virtuales son los más utilizados para realizar las solicitudes sumando: correo electrónico, sede electrónica y contáctenos **808**, mostrando así como los canales de atención virtuales facilitan la interacción de la ciudadanía con la Supersubsidio.

Medio de radicación	Subtotal
Contáctenos	444
Correo Electrónico	360
Mensajería	1
Otros	52
Presencial	60
Sede Electrónica	4
Total general	921

1.1.4. Tipología temática de los derechos de petición.

Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por “tipología” la siguiente información en el I trimestre del año 2020:

Temática de la PQRSF	Subtotal
Subsidio en Dinero	263
Mecanismo de Protección al Cesante	138
Créditos	74
Insatisfacción por el Servicio Recibido	49
Pago de Aportes	44
Afiliación de Empresas	31
Servicio de Educación	31
Servicio de Recreación	29
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	28
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	27
Subsidio de Vivienda	27
Servicio de Vivienda	23
Sin Categoría	23
Tarjeta de Afiliación	21
Certificados de Afiliación	18
Desafiliación	17

Servicio de Salud	15
Sugerencias	13
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	11
Subsidio en Especie	10
Afiliación Empleada Doméstica	7
Subsidio Extraordinario	6
Traslado de Caja de Compensación Familiar	5
Pensionados	4
Independientes	3
Paz y Salvo Financiero	3
Felicitaciones	1
Total general	921

La anterior información evidencia que continúan siendo temas de interés de los afiliados lo relacionado con subsidio monetario, mecanismo de protección a los cesantes y los créditos sociales.

1.1.5. Análisis de PQRSF por Caja de Compensación.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS por cada Caja de Compensación existente en el país para el I trimestre de 2020, 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 de para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales y a la Dirección de Gestión para las Cajas de Compensación Familiar.

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




“X”: Porcentaje de PQRSF por CCF = (Número de quejas de cada CCF *100)/Sumatoria total de quejas de las 43 CCF).

“Y”: Porcentaje de afiliados por CCF = (Número de afiliados de cada CCF * 100 / Sumatoria total de afiliados de las 43 CCF.

Índice de participación de CCF por PQRSF (IP):

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

El índice anterior permite identificar que el porcentaje de PQRSF recibidas en la SSF de las Cajas de Compensación Familiar debe ser proporcional al porcentaje de población afiliada; por tanto entre mayor diferencia exista entre el porcentaje de quejas recibidas con el porcentaje de población afiliada, ello indicará la necesidad de implementar acciones de mejora con los afiliados y/o beneficiarios de dicha caja. Así las cosas, se ha establecido un semáforo que por color indica lo siguiente por CCF:

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

CCF CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Cuenta de CCF	Carga porcentual PQRSF	Total afiliados*	Porcentaje de afiliados	Diferencia porcentaje PQRSF y porcentaje de afiliados	Índice de participación de CCF por PQRSF
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	30	3,87%	17.430	0,19%	3,68%	1986,89%
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	20	2,58%	50.996	0,54%	2,04%	375,52%
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,13%	4.361	0,05%	0,08%	178,03%
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	6	0,77%	28.749	0,31%	0,47%	153,05%
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2	0,26%	12.084	0,13%	0,13%	100,68%
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,13%	6.341	0,07%	0,06%	91,21%
Caja de Compensación Familiar CAFAM	103	13,27%	823.504	8,75%	4,52%	51,65%
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	3	0,39%	24.796	0,26%	0,12%	46,69%
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	6	0,77%	50.328	0,53%	0,24%	44,55%
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	151	19,46%	1.287.721	13,69%	5,77%	42,18%
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	28	3,61%	239.583	2,55%	1,06%	41,70%
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	12	1,55%	108.482	1,15%	0,39%	34,12%
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	6	0,77%	54.339	0,58%	0,20%	33,88%
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	6	0,77%	55.418	0,59%	0,18%	31,27%

Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	154	19,85%	1.431.040	15,21%	4,64%	30,48%
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	0,39%	29.521	0,31%	0,07%	23,22%
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	10	1,29%	110.728	1,18%	0,11%	9,50%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	9	1,16%	111.639	1,19%	-0,03%	-2,25%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	7	0,90%	89.059	0,95%	-0,04%	-4,70%
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	1	0,13%	13.115	0,14%	-0,01%	-7,55%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	12	1,55%	157.729	1,68%	-0,13%	-7,75%
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	8	1,03%	106.951	1,14%	-0,11%	-9,31%
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	11	1,42%	159.592	1,70%	-0,28%	-16,43%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	12	1,55%	179.863	1,91%	-0,37%	-19,11%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	15	1,93%	226.090	2,40%	-0,47%	-19,56%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	40	5,15%	625.857	6,65%	-1,50%	-22,51%
Caja de Compensación Familiar COFREM	11	1,42%	218.176	2,32%	-0,90%	-38,87%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	8	1,03%	177.960	1,89%	-0,86%	-45,49%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	13	1,68%	299.709	3,19%	-1,51%	-47,41%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	0,64%	116.840	1,24%	-0,60%	-48,11%
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	0,13%	24.764	0,26%	-0,13%	-51,04%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	9	1,16%	227.859	2,42%	-1,26%	-52,11%
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	0,64%	140.354	1,49%	-0,85%	-56,81%
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	42	5,41%	1.226.740	13,04%	-7,63%	-58,49%
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	2	0,26%	61.500	0,65%	-0,40%	-60,57%
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	6	0,77%	188.848	2,01%	-1,23%	-61,48%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	12	1,55%	404.876	4,30%	-2,76%	-64,06%
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	3	0,39%	139.699	1,48%	-1,10%	-73,96%
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	1	0,13%	55.280	0,59%	-0,46%	-78,07%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	1	0,13%	59.259	0,63%	-0,50%	-79,54%
Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	0	0,00%	20.809	0,22%	-0,22%	-100,00%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	0	0,00%	24.884	0,26%	-0,26%	-100,00%
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	0	0,00%	15.978	0,17%	-0,17%	-100,00%
Total general	776	100,00%	9.408.851	100,00%		

* Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia de Subsidio Familiar.
Reporte SIGER – Información de 2019 en proceso de validación susceptible de modificación. Estadística.
Fecha de consulta a la base de datos SIGER: 04-03-2020

1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al I trimestre de 2020 se toma con corte a 30 de marzo de 2020.

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

El contrato de servicio de Centro de contacto dio inicio hasta el 25 de febrero de 2020, lo cual afecto de manera importante la capacidad para atender estos canales.

El reporte consolidado en el I trimestre del año 2020, evidencia un total de 1700 llamadas atendidas y 1298 sesiones de chat resueltos, distribuidas por mes de la siguiente manera:

Mes	Llamadas Atendidas	Chat Atendidos
Enero	168	24
Febrero	385	66
Marzo	1147	1208
Total	1700	1298

Los temas por los cuales los ciudadanos consultan estos canales en el I trimestre de 2020, son los siguientes:

Tipologías	Febrero	Marzo
INTERACCIÓN FALLIDA	40	241
AFILIACION	2	39
AFILIACION EMPLEADA DOMESTICA	2	0
AFILIACION EMPRESAS	12	7
CONVENIO/ALIANZAS		2
CREDITOS	4	10
DEBIDO PROCESO		1
INDEPENDIENTES	1	4
INFORMACION CCF	15	8
INFORMACION SSF	8	185
INSATISFACCION DEL SERVICIO RECIBIDO	1	0

MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	16	177
PAGO APORTES	1	8
PAZ Y SALVO PARA CAMBIO DE CAJA DE COMPENSACION	2	4
PENSIONADOS	0	3
MERCADEO	0	1
SERVICIO DE VIVIENDA	3	1
SERVICIO EDUCACION	4	2
SERVICIO RECREACION	1	2
SERVICIO SALUD	4	5
SUBSIDIO DE VIVIENDA	8	20
SUBSIDIO EN DINERO	14	57
SUBSIDIO EN ESPECIE	2	3
SUBSIDIO EXTRAORDINARIO	1	0
TARJETA DE AFILIACION	1	0
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	6
Total general	142	786

1.3. Canal de atención personalizada

La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario, se realizó por medio de un cronograma mensual donde los funcionarios por semana atienden las solicitudes de los ciudadanos que realizan su consulta.

El consolidado del IV trimestre del año 2019, comprendido del 1 de octubre al 20 de diciembre de 2019, es el siguiente:

Mes	Personas Atendidas
Enero	9
Febrero	5
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> Pendiente dato archivo físico no puede ser consultado en el momento
TOTAL	21

1.4. Canal, buzón de sugerencias y buzones virtuales

Se realizó apertura del buzón de sugerencias en el cuarto piso de la sede de Bogotá, con acta en libro de la última semana de enero y la última semana de febrero de 2020, no se recibieron PQRSF por este medio. No se realizó apertura del buzón la última semana de marzo debido a medidas de aislamiento por COVID -19.

Se cuentan con buzones virtuales en las ciudades de Bogotá, Medellín, Pasto, Valledupar y Cucutá, no se recibieron PQRSF por este canal.

1.5. Atención en Feria

Durante el primer semestre de 2020 no se asistió a ferias o eventos, para brindar atención a ciudadanía.

1.6. Traslados Internos de PQRSF

Parte importante de la gestión de la Oficina de Protección al Usuario es servir de puente entre la ciudadanía y las diferentes áreas o delegadas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es así como deben surtirse informes y memorandos analizando casos y/o información relevante de los requerimientos gestionados, que permitan acciones de mejoramiento al área correspondiente. Los traslados internos realizados se describen a continuación.

Núm. Expediente	Asunto	Fecha	Dependencia destino
922/2020/PQRSF	TRASLADO POR COMPETENCIA	27/03/20 13:31	Oficina Asesora Jurídica
613/2020/PGEN	TRASLADO	27/03/20 10:26	Delegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales
647/2020/MEM	Traslado oficio 1-2020-004614	25/03/20 08:19	Dirección para la Gestión de las Cajas
531/2020/PGEN	TRASLADO	10/03/20 21:15	Delegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales
518/2020/PGEN	TRASLADO	10/03/20 07:32	Superintendencia delegada para la Gestión
370/2020/PGEN	SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	21/02/20 11:03	Secretaria general
347/2020/PGEN	TRASLADO POR COMPETENCIA	18/02/20 15:07	Delegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales
404/2020/MEM	Informe tasas de interés de crédito social y pignoración de subsidio monetario.	17/02/20 15:29	Delegada para estudios especiales y evaluación de proyectos.
219/2020/PGEN	PROGRAMA FONIÑEZ COMFANORTE	30/01/20 15:10	Superintendente
144/2020/PGEN	INFORME DE CASO DE FRAUDE PRESENTADO POR LA CCF CAFAM	27/01/20 11:04	Superintendente
127/2020/PGEN	TRASLADO POR COMPETENCIA	23/01/20 15:59	Oficina Asesora Jurídica
126/2020/PGEN	TRASLADO DE COMPETENCIAS	23/01/20 15:37	Delegada para estudios especiales y evaluación de proyectos.
117/2020/PGEN	TRASLADO POR COMPETENCIA	22/01/20 19:24	Oficina Asesora Jurídica
64/2020/PGEN	TRASLADO	14/01/20 07:28	Superintendencia delegada para la Gestión

21/2020/MEM	SOLICITUD CONCEPTO COMFENALCO TOLIMA CASO OSCAR TAPIERO	08/01/20 09:47	Oficina Asesora Jurídica
2489/2019/MEM	TRASLADO QUEJA EMPRESA IMPERA ABOGADOS SAS	31/12/19 08:26	Delegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales
2205/2019/PGEN	TRASLADO	20/12/19 07:46	Oficina Asesora Jurídica
2148/2019/PGEN	Traslado por competencia	10/12/19 09:13	Superintendencia delegada para la Gestión

1.7. Traslados externos de PQRSF

Ya que a la Superintendencia del Subsidio Familiar llegan requerimientos que no son de nuestra competencia, se procede a realizar el respectivo traslado externo, para el I trimestre del año 2020, se presenta el siguiente consolidado:

Radicado	Expediente	Fecha	Destino	Radicado salida
1-2020-003452	694/2020/PQRSF	04-03-2020	UGPP	2-2020-231746
1-2020-003120	617/2020/PQRSF	27-02-2020	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	2-2020-212730
1-2020-003091	606/2020/PQRSF	26-02-2020	SIC	2-2020-205520
1-2020-002893	603/2020/PQRSF	21-02-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2020-204756
1-2020-002679	537/2020/PQRSF	18-02-2020	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PROSPERIDAD SOCIAL	2-2020-155999
1-2020-002609	524/2020/PQRSF	17-02-2020	MINISTERIO DE TRABAJO	2-2020-152151
1-2020-002547	523/2020/PQRSF	17-02-2020	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	2-2020-152153
1-2020-002142	448/2020/PQRSF	11-02-2020	MINISTERIO DE VIVIENDA	2-2020-120889
1-2020-001639	343/2020/PQRSF	03-02-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2020-087341
1-2020-001201	282/2020/PQRSF	27-01-2020	PROSPERIDAD SOCIAL	2-2020-050582
1-2020-001200	269/2020/PQRSF	27-01-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	2-2020-048885
1-2020-001191	247/2020/PQRSF	27-01-2020	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	2-2020-006875
1-2020-001054	240/2020/PQRSF	24-01-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2020-006669
1-2020-000637	149/2020/PQRSF	17-01-2020	PERSONERIA DE FUSAGASUGÁ	2-2020-003897
1-2020-000574	131/2020/PQRSF	16-01-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2020-003801
1-2019-021024	3360/2019/PQRSF	18-12-2019	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA	2-2019-097754
1-2019-020462	3293/2019/PQRSF	10-12-2019	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2019-097482

1-2019-020451	3297/2019/PQRSF	09-12-2019	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2-2019-097478
1-2019-018665	3003/2019/PQRSF	12-11-2019	MINISTERIO DE VIVIENDA	2-2019-094117
1-2019-015016	2459/2019/PQRSF	13-09-2019	MINISTERIO DE VIVIENDA	2-2019-055729

1.8. Consolidado 2020

De esta manera, se presenta resumen parcial de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con corte a 8 de marzo en canal aplicativo PQRSF y los demás canales con corte a 30 de marzo del año 2020, así:

Canales de Atención		Vigencia 2019											
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Subtot ales
Aplicativo PQRSF	305	335	82*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atn. personalizada	9	5	SD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atn. telefónica	168	385	1147	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chat	24	66	1208	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ferías y eventos	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	503	784	2437	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Corte a 8 de marzo de 2020, demás canales con corte a 30 de marzo

SD (Sin Dato): Archivo físico de la Oficina de Protección al Usuario, al cual no se tiene acceso por el momento debido a medidas de aislamiento por COVID-19.

Cordialmente,

ALBERTO MEJIA GALLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ
Profesional Especializado

Fecha elaboración: MARZO 2020

*Soportes (Reportes de plataforma GTSS, Datos Abiertos y archivo de Oficina de Protección al Usuario)