



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

## II 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](http://www.ssf.gov.co) - e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto: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 II 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 II 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 marzo de 2020 al 8 de junio de 2020.**

Aparecen reportadas en el informe 6891 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidas por mes así: de 9 de marzo del 2020 al 31 de marzo del 2020 se radicaron (402) expedientes, en abril del 2020 se radicaron (2859) expedientes, en mayo se radicaron (3054), y hasta el 8 de junio se gestionaron (574) 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, está relacionada no solo con el número absoluto de casos, sino también con la complejidad y otras responsabilidades determinadas tales como elaboración de informes, reportes, fichas de contratación y atención a los demás canales de atención; obteniendo los siguientes resultados:

PETICIONES ASIGNADAS POR GESTOR									Totales
Gestor	Marzo		Abril		Mayo		Junio		
	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	
Ana María Gáfaró	9	0	56	0	25	12	28	8	138
Alex Fernando Morales*	39	0	329	0	208	20	26	63	685
Carlos Arturo Arregoces	0	0	0	0	190	1	48	6	245
Carolina Escobar Alvaréz*	47	0	367	0	236	5	77	2	734
Diego Alejandro Tellez Valencia*	0	0	145	0	312	6	75	0	538
Gerardo Andrés Echeverry N.	53	0	310	0	183	23	0	10	579

Humberto Serrato Valbuena*	18	0	107	0	78	35	15	2	255
Jessica Paola Parra Garcia	0	0	0	0	93	5	31	10	139
Juan Carlos Bach Espinosa	0	0	0	0	50	66	1	21	138
León Ramiro Castro Robles*	18	0	148	0	113	157	0	0	436
Liliana Acosta Almeida*	17	0	90	0	59	43	6	5	220
Luis Jorge Ramírez Gonzalez*	57	0	344	0	184	115	0	0	700
Luz Martha Rojas Moscoso	49	0	304	0	215	6	43	1	618
María Fernanda Marín Vásquez	37	0	284	0	75	93	1	2	492
Martha Mercedes Vásquez Miranda	58	0	254	0	125	19	4	32	492
Sonia Yhuliana Cruz Rodriguez*	0	0	121	0	280	24	16	41	482
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>285</b>	<b>0</b>	<b>242</b>	<b>630</b>	<b>37</b>	<b>203</b>	<b>6891</b>

\*Agentes tercerizados por la Empresa IQ Outsourcing.

### 1.1.1. Verificación atributo de oportunidad

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

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

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

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

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

Se entenderá durante el periodo de emergencia cumplido el atributo de calidad en todas la PQRSF con gestión menor a 35 días hábiles:

De las 6891 PQRSF radicadas, **6877** fueron trabajadas en 35 o menos días hábiles.

Se cuenta con **7** expedientes con más de 30 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	Fecha	Tipo trámite	Tipología	Tipo ingreso	Días hábiles	Estado
1306/2020/PQRSF	1-2020-005340	2020-04-06 22:16:00.0	Queja	Desafiliación	Correo Electrónico	31	prórroga
3392/2020/PQRSF	1-2020-007671	2020-05-06 12:21:00.0	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	prórroga
3387/2020/PQRSF	1-2020-007691	2020-05-06 11:53:00.0	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	prórroga
3945/2020/PQRSF	1-2020-008880	2020-05-12 17:01:00.0	Reclamo	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	33	prórroga
3077/2020/PQRSF	1-2020-007387	2020-05-04 05:19:00.0	Reclamo	Insatisfacción por el Servicio Recibido	Sede Electrónica	31	prórroga
3079/2020/PQRSF	1-2020-007418	2020-05-04 05:41:00.0	Queja	Insatisfacción por el Servicio Recibido	Sede Electrónica	31	prórroga
3183/2020/PQRSF	1-2020-010164	2020-05-04 16:09:00.0	Reclamo	Mecanismo de Protección al Cesante	Sede Electrónica	34	prórroga
4034/2020/PQRSF	1-2020-010552	2020-05-13 12:29:00.0	Petición	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	prórroga

Se han realizado los siguientes traslados, y por error de la plataforma no han podido ser finalizados en conteo de tiempo para la Oficina de Protección al usuario:

Expediente	Radicado	Fecha	Tipo trámite	Tipología	Tipo ingreso	Días hábiles	Estado
922/2020/PQRSF	1-2020-004686	2020-03-27 13:03:00.0	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	traslado
2470/2020/PQRSF	1-2020-007368	2020-04-27 09:45:00.0	Queja	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	43	traslado
2289/2020/PQRSF	1-2020-006980	2020-04-23 18:39:00.0	Queja	Insatisfacción por el Servicio Recibido	Correo Electrónico	45	traslado

4003/2020/PQRSF	1-2020-011977	2020-05-13 09:14:00.0	Petición	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	traslado
-----------------	---------------	--------------------------	----------	------------------------------------	--------------------	----	----------

Se tuvieron expedientes en los cuales el ciudadano anexa información posterior a la fecha de radicado inicial, debido a solicitudes de aclaración o iniciativa propia de ampliar la solicitud:

5

Expediente	Radicado	Fecha	Tipo trámite	Tipología	Tipo ingreso	Días hábiles	Estado
3085/2020/PQRSF	1-2020-007568	2020-05-04 07:06:00.0	Petición	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	32	usuario aclara su petición hasta 5 de mayo
2849/2020/PQRSF	1-2020-008574	2020-04-30 10:53:00.0	Petición	Mecanismo de Protección al Cesante	Correo Electrónico	37	usuario aclara su petición hasta 8 de mayo

**Conclusión:** se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al 100% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario.

### 1.1.2. Tipos de solicitud

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo trámite
Felicitaciones	11
Petición	3335
Queja	2173
Reclamo	1360
Sugerencia	12
<b>Total general</b>	<b>6891</b>

El resultado anterior se debe a la expedición del Decreto 488 de 2020 relacionado con el Mecanismo de Protección al Cesante, la ciudadanía buscó información directamente en la Superintendencia respecto a las dudas presentadas al respecto. El número de quejas y reclamos es

también alto y en definitiva la Ciudadanía busca la intervención de la Superintendencia en los problemas o dificultades que se presentan con las Cajas de Compensación Familiar.

### 1.1.3. Medio de radicación derecho de petición

En cuanto al medio de comunicación que utilizan los usuarios debe decirse que desde el mes de marzo se tienen habilitados solo los medios virtuales para radicación, debido a la decisión de la Entidad por la declaratoria de la Pandemia por COVID 19, afortunadamente puede evidenciarse que la ciudadanía ha usado de manera masiva los canales y que no se ha interrumpido la atención en ningún momento a pesar del asilamiento preventivo obligatorio

Medio de radicación	Subtotal
Contáctenos	4515
Otros	13
Presencial	16
Sede Electrónica y/o Formulario PQRS	2347
<b>Total general</b>	<b>6891</b>

### 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 II trimestre del año 2020:

Tipologías de las Peticiones	Subtotales
Mecanismo de Protección al Cesante	4709
Demora en respuesta por parte de la CCF en MPC	764
Subsidio en Dinero	503
Créditos	197
Sin Categoría (traslados, peticiones no claras)	119
Subsidio Extraordinario	102
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	58
Certificados de Afiliación	53
Subsidio de Vivienda	53
Desafiliación	38
Afiliación de Empresas	36
Pago de Aportes	35
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	32
Servicio de Recreación	24
Servicio de Vivienda	24
Servicio de Educación	21

Servicio de Salud	21
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	19
Insatisfacción por el Servicio Recibido	16
Tarjeta de Afiliación	16
Subsidio en Especie	12
Felicitaciones	11
Independientes	11
Paz y Salvo Financiero	7
Traslado de Caja de Compensación Familiar	4
Afiliación Empleada Doméstica	3
Pensionados	2
Sugerencias	1
<b>Total general</b>	<b>6891</b>

La pandemia por COVID-19, ha generado unos impactos negativos en el sector trabajo, tales como cierre de empresas, despidos, suspensión de contratos, entre otros factores que dieron lugar a la expedición de normatividad para proteger a los cesantes, sin embargo, también debe resaltarse que lo anterior generó una reducción de recaudo de aportes parafiscales.

El Gobierno Nacional expidió una serie de Decretos para hacer frente a los problemas de la población trabajadora y el Sistema de Subsidio Familiar lo que egeneró una postulación masiva al Mecanismo de Protección al Cesante.

Las decretos expedidos son:

- Decreto Ley 488 del 27 de marzo de 2020 “Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Decreto Ley 770 del 3 de junio de 2020 Por medio del cual se adopta una medida de protección al cesante, se adoptan medidas alternativas respecto a la jornada de trabajo (...).”
- El Decreto Legislativo 801 del 04 de junio del 2020 " Por medio del cual se crea el auxilio económico a la población cesante, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ”.

Por ahora el Ministerio del trabajo solo ha expedido en relación con el Mecanismo de Protección al Cesante la Resolución 853 de 2020 y se está a la espera de la expedición de las demás resoluciones que regulen los decretos 770 y 801 de 2020, por lo que se pronóstica durante todo el año 2020 requerimientos relacionados con la temática.

Descripción de inconvenientes informados por la ciudadanía referentes a Mecanismo Protección al cesante:

1. **Momento 1. Inquietudes sobre cómo acceder a MPC Decreto 488 de 2020:** El pico de esta subtipología de queja se presentó principalmente del 27 de marzo de 2020 al 10 de abril de 2020, al respecto se realizó banner y pieza educativa en primera página del portal corporativo para dar respuesta a las preguntas más frecuentes:



**1) QUÉ ES EL SUBSIDIO DE EMERGENCIA ANUNCIADO POR EL MINISTERIO DEL TRABAJO**  
Es una medida extraordinaria de protección al cesante que busca disminuir los impactos negativos del desempleo a los trabajadores dependientes e independientes y a sus familias, y en de carácter transitorio.

**2) QUIENES PUEDEN ACCEDER AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA**  
«Los trabajadores de categoría A y B, es decir aquellos que devengaban menos de cuatro salarios mínimos legales mensuales que equivale a Tres millones quinientos once mil doscientos doce pesos M/Cte (\$3.511.212,00) y que hayan perdido su empleo y hayan estado afiliados a caja de compensación familiar.  
«Los independientes cesantes que no se encuentra recibiendo ingresos y hayan pagado aportes a caja de compensación familiar durante 12 meses en los últimos 5 años.

**3) A QUÉ BENEFICIOS TIENE DERECHO LAS PERSONAS QUE HAN QUEDADO CESANTES Y SE POSTULAN DURANTE EL PERIODO EN QUE PERMANECE EL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA**  
A) Aportes al sistema general de seguridad social en salud y pensiones.  
B) Al pago de la cuota monetaria del subsidio familiar.  
C) A una transferencia económica equivalente a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que se dividirán para su pago, en tres (3) mensualidades iguales.

**4) REQUISITOS PARA ACCEDER AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA**  
«Que al momento de perder el empleo la persona no gane más de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, es decir, el equivalente a Tres millones quinientos once mil doscientos doce pesos M/Cte (\$3.511.212,00)  
«Que al momento de postularse no perciban efectivamente pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.  
«Que no haya recibido los beneficios del mecanismo de protección al cesante en los últimos tres años.  
«Haber estado afiliado a una caja de compensación familiar durante un año. Este año puede ser continuo o discontinuo, en los últimos cinco años, «Presentar la certificación de terminación del contrato. Si no tiene esta certificación podrán presentar escrito, que se asimila a declaración juramentada, donde indiquen que no se encuentran trabajando.  
«Para las personas independientes declaración en la que conste que ya no se encuentra recibiendo ingresos.  
«Diligenciar de manera electrónica el formulario único de postulación al mecanismo de protección al cesante, que está dispuesto en los portales corporativos o página web de cada una de las cajas de compensación familiar.

**5) EL TRABAJADOR INDEPENDIENTE QUÉ APORTES DEBió HABER HECHO A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**  
Debió aportar el 2% por ciento (2%) sobre la base de diez (10) salarios mínimos o el 0,6% sobre una base de un salario mínimo legal mensual vigente

**6) SI ACTUALMENTE LAS PERSONAS ESTÁN RECIBIENDO LOS BENEFICIOS DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE OTORGADO POR LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, CONTINUARÁN RECIBIENDO EN LAS MISMAS CONDICIONES.**

**7) SI USTED HABÍA PRESENTADO LA SOLICITUD PARA ACCEDER AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE, ANTES DE LA DECLARACIÓN DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, Y AÚN NO HABÍA RECIBIDO LOS BENEFICIOS, ES DECIR QUE SE ENCONTRABA EN LISTA DE ESPERA, TENDRÁ DERECHO A QUE SE LE RECONOZCA.**

**8) LA SOLICITUD PARA ASPIRAR AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA DEBERÁ SER PRESENTADA ANTE LA ÚLTIMA CAJA DE COMPENSACIÓN A LA QUE SE ENCONTRABA AFILIADO.**

**9) LA ACREDITACIÓN DEL TIEMPO DE APORTES A LA CAJA Y LA CATEGORÍA EN LA QUE SE ENCONTRABA AFILIADO LA VALIDARÁ CADA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.**

**10) SI ESTUVO AFILIADO A VARIAS CAJAS DE COMPENSACIÓN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN VALIDARÁN ENTRE ELAS LA INFORMACIÓN.**

**11) POR EL TIEMPO QUE DURE LA EMERGENCIA ECONÓMICA NO SE REQUERIRÁ APORTAR LOS CERTIFICADOS DE ESTUDIO**

**12) EL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA NO ES PARA LOS CONTRATOS QUE SE ENCUENTRAN SUSPENDIDOS, NI PARA LAS LICENCIAS NO REMUNERADAS.**

**13) EL TRABAJADOR Y SU CÓNYUGE, SI LOS DOS QUEDARON SIN EMPLEO, PUEDEN ACCEDER, AMBOS, AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA, PUES ESTE SE ENTREGA POR PERSONA Y NO POR FAMILIA, EN TODO CASO DEBEN, CADA UNO, CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL DECRETO Y LA RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR EL MINISTERIO DEL TRABAJO.**

**14) PUEDE ACCEDER AL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DENTRO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA ASÍ EL TRABAJADOR LLEVE MÁS DE UN MES DESEMPLEADO.**

- Momento 2. Inconvenientes con solicitud de documentos en los portales de las CCF, no habilitación de postulaciones virtuales:** Los usuarios realizaron denuncias respecto a solicitud de documentación que no estaba estipulada en la normatividad para la postulación, así como inconvenientes en los medios virtuales para postularse, este pico se presentó del 2 de abril al 15 de abril aproximadamente, al respecto la Oficina de Protección al Usuario emitió Oficio a cada una de las Cajas de Compensación Familiar presentando informes de incumplimiento y solicitando subsanación inmediata.
- Momento 3. Demoras en respuesta a las postulaciones:** Los usuarios informaron a esta dependencia que transcurrían más de 10 días hábiles sin obtener respuestas a sus postulaciones, este pico se presentó del 24 de abril de 2020 al 22 de mayo de 2020, se trasladó a cada una de las Cajas de Compensación y se realizaron mesas de trabajo con el fin de que se ajustara el proceso para dar respuestas oportunas a la ciudadanía.
- Momento 4. Inconformidad con respuestas de las CCF cumplimiento de requisitos pero ingreso a lista de espera por falta de recursos:** Los usuarios reciben respuesta a su postulación, pero se informa que no se cuenta con recursos para girar beneficios económicos, este pico dio inicio el 30 de abril y continúa, al respecto el 12 de mayo se requirió a todas las Cajas de Compensación Familiar, certificado del revisor fiscal del estado de recursos del FOSFEC.



### 1.1.5. Análisis de PQRSF por Caja de Compensación.

Para el periodo no se calculará el Índice de participación de CCF por PQRSF, como se ha realizado en los trimestres anteriores, puesto que se evidenció que existe población que se ha postulado o ha buscado adelantar el trámite sin contar con el cumplimiento de requisitos, adicional existen departamentos del País donde se aumentó de manera importante el desempleo y las Cajas entregaron el beneficio en la medida de sus posibilidades y hasta la disponibilidad de los recursos lo permitieran, sin embargo dichos recursos fueron insuficientes y existe una gran cantidad de postulantes que cumplen requisitos pero se encuentran en lista de espera hasta que el Gobierno Nacional gire los recursos del FOME.

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	50	208	444	151	853
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	29	210	271	82	592
Caja de Compensación Familiar CAFAM	25	108	222	89	444
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	18	87	82	25	212
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	2	52	70	22	146
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	3	54	61	20	138
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	12	48	40	18	118
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	2	42	55	13	112
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	2	26	44	17	89
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	26	32	13	76
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	2	25	32	13	72
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	6	26	32	6	70
Caja de Compensación Familiar COFREM	2	22	33	12	69
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	17	31	7	60
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	2	21	30	7	60
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	9	14	22	10	55
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	3	16	32	4	55
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	4	18	26	3	51
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	7	21	15	7	50
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	1	12	25	9	47
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	2	15	17	11	45
Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	2	20	8	13	43
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO		20	14	5	39
Caja de Compensación Familiar de Nariño	6	11	16	3	36
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	2	14	7	6	29
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	1	14	11	2	28
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE		14	8	5	27
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR		7	9	6	22
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	8	6	4	21
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	1	5	9	4	19
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	1	7	8	1	17
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	6	4	3	16

Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	1	5	8	1	15
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE		5	5	4	14
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	1	3	6		10
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR		2	7	1	10
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA		1	7		8
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL		2	5		7
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	1	1	2	2	6
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	1	3		5
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA		1	2		3
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI			1	1	2
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ			2		2
Total general	214	1216	1764	600	3794

## 1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.

### **El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al II trimestre de 2020 se toma con corte del 1 de abril a 30 de junio 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 el 25 de febrero de 2020, se realizaron 2 adiciones al contrato una por \$17.831.164,89 y otra por \$82.724.897 en el trimestre, para atender y apoyar el volumen de PQRSF que se están atendiendo.

El reporte consolidado en el II trimestre del año 2020, evidencia un total de 4661 llamadas atendidas y 4505 sesiones de chat resueltos, distribuidas por mes de la siguiente manera:

Mes	Llamadas Atendidas	Chat Atendidos
Abril	1932	2161
Mayo	1343	1217
Junio	1386	1127
Total	<b>4661</b>	<b>4505</b>

El Comportamiento de la atención telefónica fue el siguiente:

Agente	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Total de Tiempo Conectado	Llamadas			Total de Tiempo Conectado	Llamadas			Total de Tiempo Conectado	Llamadas		
		Contestadas	% Llamadas Contestadas	Contestadas por Hora		Contestadas	% Llamadas Contestadas	Contestadas por Hora		Contestadas	% Llamadas Contestadas	Contestadas por Hora
7775 - Gerardo Echeverry	0:24:45	3	75%	1	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0
7803 - Fernando Collazos	3:02:36:33	780	94%	9	6:05:45:24	1222	95%	7	6:01:11:35	1162	95%	7
7927 - Maria Fernanda Marin	3:39:42	36	100%	6	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0
7981 - Agente 01	2:05:53:51	226	86%	3	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0
7982 - Agente 02	2:01:32:58	501	96%	7	16:55:13	119	94%	3	9:10:41	74	99%	4
7983 - Agente 03	1:22:16:33	367	86%	6	0:26:37	2	100%	2	22:13:01	150	85%	4
7984 - Agente 04	0:00:00	3	60%	3	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0
7985 - Agente 05	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0	0:00:00	0	0%	0
<b>Totales:</b>		<b>1916</b>				<b>1343</b>				<b>1386</b>		

Por otra parte el comportamiento de la atención de chat es:

Operador	Sesiones de Chat	Mensajes
Fernanda Marín	9	63
Agente01	248	2200
Agente02	2202	10819
Agente03	2047	15148

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

	ABR	MAY	JUN	TOTAL GENERAL
AFILIACIONES	69	2	46	117
APORTES	7	1	3	11
CANALES DE ATENCIÓN	6		6	12
COMPETENCIA	4			4
CONVENIO/ALIANZAS			2	2
DEBIDO PROCESO	9			9
FONDOS DE LEY	1894	165	695	2754
OTROS	164	27	144	335
SERVICIOS SOCIALES	19	3	16	38
SUBSIDIO EN ESPECIE			4	4
SUBSIDIO MONETARIO	92	7	49	148
<b>Total general</b>	<b>2264</b>	<b>205</b>	<b>965</b>	<b>3434</b>

### 1.3. Canal de atención personalizada

La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario se encuentra suspendido por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio debido a la pandemia de COVID – 19.

### 1.4. Canal, buzón de sugerencias y buzones virtuales

Debido a que no se cuenta con atención presencial, este canal no se encuentra habilitado.

### 1.5. Atención en Feria

Las Ferias de Atención al Ciudadano se encuentran suspendidas, se viene adelantando los estudios de mercado con el fin de realizar un proceso de capacitación virtual a los trabajadores en temas de Subsidio Familiar, Participación y Control Social.

### 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	Estado	Fecha inicio	Nº memorando	Observaciones
2470/2020/PQRSF	Traslado por incumplimiento Decreto Legislativo 488 de 2020 y Resolución 853 de 2020	ENVIAR A DEPENDENCIAS DESTINO	07/05/20 10:12	3-2020- 000905	Destino: Medidas especiales Asunto: Incumplimiento a verificación de aportes con otras CCF, Cafam
922/2020/PQRSF	Concepto jurídico respecto a cesantes beneficiarios Ley 1636 de 2013 que recibieron algunos meses de beneficio, si al reactivar los meses faltantes tendrían derecho a bono alimenticio suspendido por Corte Constitucional.	ENVIAR A DEPENDENCIAS DESTINO	25/03/20 13:32	1-2020- 004686	Destino: Oficina Asesora Jurídica Asunto: Concepto jurídico respecto a cesantes beneficiarios Ley 1636 de 2013 que recibieron algunos meses de beneficio, si al reactivar los meses faltantes tendrían derecho a bono alimenticio suspendido por Corte Constitucional.
2289/2020/PQRSF	Traslado por competencia	FIN PROCEDIMIENTO	23/04/20 18:50	3-2020- 000728	Destino: Medidas especiales Asunto: investigación barreras administrativas para postulación a MPC Ciudadano Combaranquilla
686/2020/PGEN	PROYECTO CAMINOS DE VARSOVIA	FIN PROCEDIMIENTO	20/04/20 08:52	3-2020- 000719	Destino: Lina Porras Asunto: estipulación de fecha de terminación y entrega de viviendas Proyecto Caminos de Varsobia del Municipio de el Paujil - Caqueta.
686/2020/PGEN	TRASLADO POR COMPETENCIA	FIN PROCEDIMIENTO	20/04/20 08:36	3-2020- 000718	Destino: medidas especiales Asunto: estipulación de fecha de terminación y entrega de viviendas Proyecto Caminos de Varsobia del Municipio de el Paujil - Caqueta.

### 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:

Radica do	Expediente	Fecha Creaci ón	Destino	Activid ad	Estado	Autor	Fecha de activid ad	Radica do salida
1- 2020- 020102	7669/2020/PQ RSF	17-06- 2020	supersociedades	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CARLOS ARTURO ARREGOC ES ALVAREZ	25-06- 2020	2- 2020- 338543
1- 2020- 019512	8407/2020/PQ RSF	16-06- 2020	Mintrabajo	Trasla do a otra entidad	Realiza da	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGU EZ	02-07- 2020	2- 2020- 339779
1- 2020- 019512	8407/2020/PQ RSF	16-06- 2020	Mintrabajo	Trasla do a otra entidad	Realiza da	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGU EZ	02-07- 2020	2- 2020- 339777
1- 2020- 019303	7046/2020/PQ RSF	12-06- 2020	SUPERINTENDE NCIA FINANCIERA	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	17-06- 2020	2- 2020- 337058
1- 2020- 019303	7046/2020/PQ RSF	12-06- 2020	SUPERINTENDE NCIA FINANCIERA	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	17-06- 2020	2- 2020- 337060
1- 2020- 018135	6835/2020/PQ RSF	08-06- 2020	SUPERINTENDE NCIA NACIONAL DE SALUD.	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	16-06- 2020	2- 2020- 336704
1- 2020- 018135	6835/2020/PQ RSF	08-06- 2020	SUPERINTENDE NCIA NACIONAL DE SALUD.	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	16-06- 2020	2- 2020- 336702
1- 2020- 018000	6324/2020/PQ RSF	08-06- 2020	Prosperidad Social	Trasla do a otra entidad	Realiza da	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOS O	10-06- 2020	2- 2020- 327012
1- 2020- 017542	6887/2020/PQ RSF	04-06- 2020	presidencia	Trasla do a otra entidad	Realiza da	CARLOS ARTURO ARREGOC ES ALVAREZ	16-06- 2020	2- 2020- 336603

1-2020-017318	8205/2020/PQ RSF	04-06-2020	ministerio de trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	02-07-2020	2-2020-339757
1-2020-017318	8205/2020/PQ RSF	04-06-2020	ministerio de trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	02-07-2020	2-2020-339758
1-2020-016974	6842/2020/PQ RSF	03-06-2020	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	16-06-2020	2-2020-336749
1-2020-016954	6701/2020/PQ RSF	03-06-2020	Ministerio de Trabajo - Ministerio de Hacienda	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336433
1-2020-016954	6701/2020/PQ RSF	03-06-2020	Ministerio de Trabajo - Ministerio de Hacienda	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336435
1-2020-016954	6701/2020/PQ RSF	03-06-2020	Ministerio de Trabajo - Ministerio de Hacienda	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336437
1-2020-016974	6842/2020/PQ RSF	03-06-2020	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	16-06-2020	2-2020-336746
1-2020-016910	6715/2020/PQ RSF	02-06-2020	Alcaldía de Alban Cundinamarca - Defensoria del Pueblo	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336439
1-2020-016910	6715/2020/PQ RSF	02-06-2020	Alcaldía de Alban Cundinamarca - Defensoria del Pueblo	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336440
1-2020-016910	6715/2020/PQ RSF	02-06-2020	Alcaldía de Alban Cundinamarca - Defensoria del Pueblo	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	13-06-2020	2-2020-336441
1-2020-016818	6555/2020/PQ RSF	02-06-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	11-06-2020	2-2020-333383
1-2020-016818	6555/2020/PQ RSF	02-06-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	11-06-2020	2-2020-333525



1-2020-016816	6552/2020/PQ RSF	02-06-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	11-06-2020	2-2020-333277
1-2020-016816	6552/2020/PQ RSF	02-06-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	11-06-2020	2-2020-333321
1-2020-016533	5994/2020/PQ RSF	01-06-2020	Ministerio de Trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	08-06-2020	2-2020-321113
1-2020-016533	5994/2020/PQ RSF	01-06-2020	Ministerio de Trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	08-06-2020	2-2020-321132
1-2020-016235	6969/2020/PQ RSF	29-05-2020	MINISTERIO DE HACIENDA	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	17-06-2020	2-2020-336827
1-2020-016146	8001/2020/PQ RSF	29-05-2020	UGPP	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	28-06-2020	2-2020-339127
1-2020-016146	8001/2020/PQ RSF	29-05-2020	UGPP	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	28-06-2020	2-2020-339128
1-2020-016141	7963/2020/PQ RSF	29-05-2020	Dirección de Prosperidad Social	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	28-06-2020	2-2020-339124
1-2020-016141	7963/2020/PQ RSF	29-05-2020	Dirección de Prosperidad Social	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	28-06-2020	2-2020-339125
1-2020-015740	6246/2020/PQ RSF	28-05-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	08-06-2020	2-2020-321991
1-2020-015700	8279/2020/PQ RSF	28-05-2020	Mintrabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	02-07-2020	2-2020-339766



1-2020-015700	8279/2020/PQ RSF	28-05-2020	Mintrabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	02-07-2020	2-2020-339767
1-2020-015124	6216/2020/PQ RSF	26-05-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	08-06-2020	2-2020-322059
1-2020-015124	6216/2020/PQ RSF	26-05-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	08-06-2020	2-2020-322060
1-2020-014940	5836/2020/PQ RSF	26-05-2020	Superintendencia de Industria y Comercio	Traslado a otra entidad	Realizada	DIEGO ALEJANDRO TELLEZ VALENCIA	04-06-2020	2-2020-310835
1-2020-014890	5505/2020/PQ RSF	26-05-2020	UARIV	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	02-06-2020	2-2020-301135
1-2020-014890	5505/2020/PQ RSF	26-05-2020	UARIV	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	02-06-2020	2-2020-301138
1-2020-014940	5836/2020/PQ RSF	26-05-2020	Superintendencia de Industria y Comercio	Traslado a otra entidad	Realizada	DIEGO ALEJANDRO TELLEZ VALENCIA	04-06-2020	2-2020-310830
1-2020-014759	6075/2020/PQ RSF	22-05-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	08-06-2020	2-2020-321239
1-2020-014760	6077/2020/PQ RSF	22-05-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	08-06-2020	2-2020-321240
1-2020-014748	6024/2020/PQ RSF	22-05-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	05-06-2020	2-2020-315258
1-2020-014358	7782/2020/PQ RSF	21-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	25-06-2020	2-2020-338693
1-2020-014358	7782/2020/PQ RSF	21-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a	Realizada	GERARDO ANDRES	25-06-2020	2-2020-338696

				otra entidad		ECHEVERRY NEIRA		
1-2020-014151	5106/2020/PQ RSF	20-05-2020	DNP	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	28-05-2020	2-2020-283668
1-2020-014151	5106/2020/PQ RSF	20-05-2020	DNP	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	28-05-2020	2-2020-283669
1-2020-013967	7581/2020/PQ RSF	20-05-2020	Supersalud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	24-06-2020	2-2020-338312
1-2020-013967	7581/2020/PQ RSF	20-05-2020	Supersalud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	24-06-2020	2-2020-338313
1-2020-013750	5376/2020/PQ RSF	19-05-2020	SSF	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	01-06-2020	2-2020-291918
1-2020-013687	4994/2020/PQ RSF	19-05-2020	SIC	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	27-05-2020	2-2020-280866
1-2020-013687	4994/2020/PQ RSF	19-05-2020	SIC	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	27-05-2020	2-2020-280900
1-2020-013542	7521/2020/PQ RSF	18-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	24-06-2020	2-2020-338397
1-2020-013542	7521/2020/PQ RSF	18-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	24-06-2020	2-2020-338398
1-2020-013296	6949/2020/PQ RSF	18-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	18-06-2020	2-2020-337136
1-2020-013296	6949/2020/PQ RSF	18-05-2020	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	18-06-2020	2-2020-337139
1-2020-013200	8245/2020/PQ RSF	18-05-2020	TRASLADO DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	30-06-2020	2-2020-339375



1-2020-013200	8245/2020/PQ RSF	18-05-2020	TRASLADO DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	30-06-2020	2-2020-339376
1-2020-013183	7675/2020/PQ RSF	18-05-2020	Departamento para la Prosperidad Social	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	26-06-2020	2-2020-338958
1-2020-013183	7675/2020/PQ RSF	18-05-2020	Departamento para la Prosperidad Social	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	26-06-2020	2-2020-338959
1-2020-013183	7675/2020/PQ RSF	18-05-2020	Departamento para la Prosperidad Social	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	26-06-2020	2-2020-338960
1-2020-013316	5116/2020/PQ RSF	18-05-2020	CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	27-05-2020	2-2020-279985
1-2020-013316	5116/2020/PQ RSF	18-05-2020	CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	Traslado a otra entidad	Realizada	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	27-05-2020	2-2020-279986
1-2020-013071	4846/2020/PQ RSF	15-05-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	22-05-2020	2-2020-279212
1-2020-013070	4842/2020/PQ RSF	15-05-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	22-05-2020	2-2020-279211
1-2020-013073	4896/2020/PQ RSF	15-05-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	26-05-2020	2-2020-279327
1-2020-013069	4840/2020/PQ RSF	15-05-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	26-05-2020	2-2020-279322
1-2020-012373	5757/2020/PQ RSF	13-05-2020	Ministerio de trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	04-06-2020	2-2020-309826

1-2020-012278	6583/2020/PQRSF	13-05-2020	Ministerio de Trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	12-06-2020	2-2020-336281
1-2020-012278	6583/2020/PQRSF	13-05-2020	Ministerio de Trabajo	Traslado a otra entidad	Realizada	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	12-06-2020	2-2020-336282
1-2020-012152	4631/2020/PQRSF	13-05-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	21-05-2020	2-2020-271100
1-2020-012152	4631/2020/PQRSF	13-05-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	21-05-2020	2-2020-271082
1-2020-012002	5229/2020/PQRSF	12-05-2020	COLPENSIONES	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	29-05-2020	2-2020-285882
1-2020-012002	5229/2020/PQRSF	12-05-2020	COLPENSIONES	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	29-05-2020	2-2020-285864
1-2020-011627	4411/2020/PQRSF	11-05-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	19-05-2020	2-2020-259428
1-2020-011627	4411/2020/PQRSF	11-05-2020	superfinanciera	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	19-05-2020	2-2020-259466
1-2020-011605	4676/2020/PQRSF	11-05-2020	Presidencia de la República	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	21-05-2020	2-2020-271410
1-2020-011597	4416/2020/PQRSF	11-05-2020	presidencia de la republica	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	19-05-2020	2-2020-259395
1-2020-011239	6711/2020/PQRSF	08-05-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	JUAN CARLOS BACH ESPINOSA	16-06-2020	2-2020-336502

1-2020-010988	7720/2020/PQ RSF	07-05-2020	Departamento nacional de Planeación	Traslado a otra entidad	Realizada	JUAN CARLOS BACH ESPINOSA	26-06-2020	2-2020-338759
1-2020-010878	7256/2020/PQ RSF	07-05-2020	Presidencia de la Republica	Traslado a otra entidad	Realizada	JUAN CARLOS BACH ESPINOSA	24-06-2020	2-2020-338370
1-2020-010779	3574/2020/PQ RSF	07-05-2020	INTEGRACIÓN SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	13-05-2020	2-2020-248791
1-2020-010495	3805/2020/PQ RSF	06-05-2020	Secretaria Distrital de Planeación	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	13-05-2020	2-2020-248758
1-2020-010495	3805/2020/PQ RSF	06-05-2020	Secretaria Distrital de Planeación	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	13-05-2020	2-2020-248759
1-2020-010286	3892/2020/PQ RSF	05-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	13-05-2020	2-2020-247275
1-2020-010286	3892/2020/PQ RSF	05-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	13-05-2020	2-2020-247274
1-2020-010236	3405/2020/PQ RSF	05-05-2020	SUPERSERVICIOS	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241010
1-2020-010236	3405/2020/PQ RSF	05-05-2020	SUPERSERVICIOS	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241006
1-2020-009812	3759/2020/PQ RSF	04-05-2020	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	13-05-2020	2-2020-246016
1-2020-009812	3759/2020/PQ RSF	04-05-2020	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	13-05-2020	2-2020-246052

1-2020-009941	3242/2020/PQ RSF	04-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS ESPECIALES	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241034
1-2020-009941	3242/2020/PQ RSF	04-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS ESPECIALES	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241033
1-2020-009941	3242/2020/PQ RSF	04-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS ESPECIALES	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241031
1-2020-009941	3242/2020/PQ RSF	04-05-2020	UNIDAD DE VICTIMAS ESPECIALES	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	06-05-2020	2-2020-241030
1-2020-008504	3263/2020/PQ RSF	27-04-2020	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	06-05-2020	2-2020-240990
1-2020-008504	3263/2020/PQ RSF	27-04-2020	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	06-05-2020	2-2020-240989
1-2020-007028	2228/2020/PQ RSF	23-04-2020	MINISTERIO DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239425
1-2020-007028	2228/2020/PQ RSF	23-04-2020	MINISTERIO DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239424
1-2020-007028	2228/2020/PQ RSF	23-04-2020	MINISTERIO DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239423
1-2020-007028	2222/2020/PQ RSF	23-04-2020	DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239434
1-2020-007028	2222/2020/PQ RSF	23-04-2020	DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239431
1-2020-008013	3463/2020/PQ RSF	23-04-2020	ministerio de vivienda	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	07-05-2020	2-2020-241187

1-2020-007028	2215/2020/PQRSF	23-04-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239429
1-2020-007028	2215/2020/PQRSF	23-04-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	24-04-2020	2-2020-239427
1-2020-007785	2340/2020/PQRSF	22-04-2020	presidencia	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	25-04-2020	2-2020-239603
1-2020-007748	2593/2020/PQRSF	22-04-2020	DNP	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	28-04-2020	2-2020-239973
1-2020-007748	2593/2020/PQRSF	22-04-2020	DNP	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	28-04-2020	2-2020-239971
1-2020-007269	2381/2020/PQRSF	20-04-2020	DEPARTAMENTO DE PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	25-04-2020	2-2020-239563
1-2020-007269	2381/2020/PQRSF	20-04-2020	DEPARTAMENTO DE PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	25-04-2020	2-2020-239562
1-2020-006929	2211/2020/PQRSF	16-04-2020	Departamento Nacional de Planeacion Colombia	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	24-04-2020	2-2020-239385
1-2020-006929	2211/2020/PQRSF	16-04-2020	Departamento Nacional de Planeacion Colombia	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	24-04-2020	2-2020-239384
1-2020-006929	2211/2020/PQRSF	16-04-2020	Departamento Nacional de Planeacion Colombia	Traslado a otra entidad	Realizada	LEÓN RAMIRO CASTRO ROBLES	24-04-2020	2-2020-239383
1-2020-006460	1713/2020/PQRSF	13-04-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	17-04-2020	2-2020-238305
1-2020-006339	2138/2020/PQRSF	13-04-2020	DPS CESAR	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	23-04-2020	2-2020-239068

1-2020-006339	2138/2020/PQRSF	13-04-2020	DPS CESAR	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	23-04-2020	2-2020-239067
1-2020-006410	2052/2020/PQRSF	13-04-2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	22-04-2020	2-2020-238937
1-2020-006410	2052/2020/PQRSF	13-04-2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	22-04-2020	2-2020-238936
1-2020-006116	2111/2020/PQRSF	08-04-2020	FONVIVIENDA	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	22-04-2020	2-2020-238863
1-2020-006116	2111/2020/PQRSF	08-04-2020	FONVIVIENDA	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	22-04-2020	2-2020-238861
1-2020-005507	1330/2020/PQRSF	03-04-2020	PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	08-04-2020	2-2020-237519
1-2020-005507	1330/2020/PQRSF	03-04-2020	PROSPERIDAD SOCIAL	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	08-04-2020	2-2020-237518

### 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 junio en canal aplicativo PQRSF y los demás canales con corte a 30 de junio del año 2020, así:



**CONSOLIDADO CANALES 2020\***

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Junio	
<b>Aplicativo PQRSF</b>	305	335	484	2859	3056	574**	
<b>Atn. personalizada</b>	9	5	SD	-	-	-	
<b>Atn. telefónica</b>	168	385	1147	1932	1343	1386	
<b>Chat</b>	24	66	1353	2161	1217	1127	
<b>Ferías y eventos</b>	0	0	0	0	0	0	<b>TOTAL PARCIAL</b>
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>791</b>	<b>2984</b>	<b>6952</b>	<b>5616</b>	<b>2513</b>	<b>19362</b>

\*Actualizado a 1 de julio DE 2020.

\*\* Valor parcial de 1 julio: Los datos de junio aún no son los finales

Cordialmente,

**Ana María Gáfaró Martínez**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ  
Profesional Especializado

Fecha elaboración: JULIO 2020

\*Soportes (Reportes de plataforma GTSS y archivo de Oficina de Protección al Usuario)