



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

**III TRIMESTRE
DE 2020**

INFORME SATISFACCIÓN OPU

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

Contenido

1. Objetivo General.....	3
2. Objetivo de la encuesta	3
3. Antecedentes.....	3
4. Definición de las variables a evaluar	5
5. Alcance.....	5
6. Canales de Atención	6
6.1. Atención Personalizada.....	7
6.2. Atención telefónica y chat.....	7
6.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:	9
6.4. Atención en ferias y eventos.....	11
7. Satisfacción global vigencia 2020	13
8. Conclusión:	14
9. Recomendaciones:.....	14
9.1. Comentarios de insatisfacción y sugerencias en temas que están al alcance de la Superintendencia del Subsidio Familiar y que deben ser implementados para mejorar la percepción de satisfacción de nuestros grupos de interés.....	14
9.2. Comentarios de agradecimiento, felicitación y/o satisfacción	15
9.3. Comentarios de recomendaciones que están fuera del alcance de lo que puede gestionar la Superintendencia del Subsidio Familiar, pero que denotan la obligación de hacer suficiente publicidad sobre nuestro objeto y funciones para aterrizar las expectativas de la Ciudadanía.....	16

1. Objetivo General

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, cuya intención es determinar la percepción que esta tiene sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora, especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad, constituyéndose en un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

Así mismo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción 2020 por parte de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuya actividad establece llevar un control de satisfacción del servicio que se presta a la ciudadanía por medio de los canales de atención, se relaciona los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción en el **III Trimestre de 2020**.

2. Objetivo de la encuesta

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la atención en la Oficina de Protección al Usuario; mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

Realizar las encuestas de percepción que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención.

3. Antecedentes

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar debe dar cumplimiento a las funciones del artículo 9 del Decreto 2595 de 2012; según la estructura contenida en el Manual de Funciones cuenta con:



- Jefe de Oficina
- Un (1) Profesional especializado grado 21.
- Un (1) Profesional especializado grado 17.
- Un (1) Profesional universitario grado 10.
- Un (1) técnico grado 17.

Sin embargo, como la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con una planta global, el año inició con el siguiente personal de planta:

- Jefe de Oficina
- Tres (3) Profesionales especializados grado 21.
- Un (1) Profesional especializado grado 17.
- Un (1) Auxiliar administrativo grado 17.

Debido a que esté personal de planta es insuficiente para brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía, se cuenta con proyecto de inversión que permite la adquisición de servicios de Centro de Contacto BPO (Business Process Outsourcing) para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es así como el 13 de febrero de 2020 se emitió la Orden de Compra 45057 correspondiente a la adquisición de servicios de Centro de Contacto BPO (Business Process Outsourcing) para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- La orden de compra tiene un valor de \$401.763.230,55 COP
- La fecha de emisión de la orden de compra es el 13 de febrero de 2020 y su fecha de finalización es el 31 de diciembre de 2020.
- El 24 de febrero de 2020 se inició la operación, proyectando así 10,5 meses de operación hasta el 31 de diciembre de 2020.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 07:00am a 04:00pm y los sábados de 08:00am a 12:00pm.
- Los servicios contratados en la orden de compra corresponden a 3 agentes técnicos, 2 agentes profesionales y 1 agente profesional especializado.

Sin embargo, debido a la demanda de los servicios de la Superintendencia durante la pandemia y especialmente por la expedición del Decreto 488 de 2020,

que generó un aumento en la demanda de los canales de atención se realizaron los siguientes ajustes al equipo humano de la Oficina de Protección al Usuario

- Durante el mes de abril se realizó una modificación en la orden de compra con el fin de incluir 1 agente técnico y 1 agente profesional durante dos meses.

- Durante el mes de junio se realizó una modificación en la orden de compra con el fin de realizar una promoción de 1 de los agentes profesionales a agente especializado, dar continuidad a la agente técnica contratada, adicionar 1 agente técnico (5 meses), y 1 agente profesional (4 meses).

- En el mes de julio se realizó la contratación del agente profesional y técnico y se realizó la promoción de la agente profesional a agente especializado.

Igualmente se asignaron más funcionarios al área, así:

- Un (1) profesional especializado grado 17.
- Un (1) profesional especializado grado 15.
- Un (1) auxiliar administrativo grado 18.

Con ello se ha logrado dar cumplimiento a los términos de oportunidad contemplados en la ley, sin embargo, como se analizará más adelante en la retroalimentación de la ciudadanía al servicio, debido a las necesidades sus expectativas son reducir aún más los tiempos de respuesta.

4. Definición de las variables a evaluar

- **ATRIBUTOS DEL SERVICIO:** brindar un soporte técnico de conocimientos sobre su trabajo y saber cómo tratar a las personas a las que se le brindará el servicio, teniendo una buena actitud.
- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

5. Alcance

Verificación del cumplimiento y grado de satisfacción de las acciones que realiza la Oficina de protección al Usuario OPU en las peticiones, quejas, requerimientos y solicitudes que realizan los ciudadanos, tomando como referencia el universo de los participantes en la encuesta de satisfacción al usuario, constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través de los canales

de atención (Personalizado, Telefónico, Chat y Portal Corporativo), con el objetivo de hacer una petición, reclamo, queja, sugerencia, felicitación o consulta, relacionado con el sistema del Subsidio Familiar, durante el periodo analizado.

6. Canales de Atención

La Superintendencia del Subsidio familiar pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, por medio de los cuales se presta un servicio oportuno y de respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Personalizada y recepción de Correspondencia	Carrera 69 No. 25B – 44 Piso 3, Edificio World Business Port	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Atención telefónica	3 48 77 77	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Aplicativo página Web	www.ssf.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Correo electrónico	ssf@ssf.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

Es importante contextualizar que en el trimestre se realizaron un total de 10661 atenciones, sin embargo, no todos los ciudadanos realizan evaluación de los servicios prestados, la solicitud de evaluación se realiza al 100% de ellos y en este informe se presentarán los resultados de los que acceden a diligenciar las encuestas de satisfacción; El número total de atenciones por estos canales dentro del trimestre fueron:

Canales de Atención	Vigencia 2020 *Corte a 1 de octubre: Valor parcial agosto y septiembre, continuará aumentando porque tienen 35 días hábiles para ser gestionados			
	Mes	Julio	Agosto	Septiembre*
Aplicativo PQRSF		2239	1289	938
Atn. personalizada		0	0	0

Atn. telefónica	1173	1028	1072
Chat	1135	914	765
Ferías y eventos	0	0	108
Total	4547	3231	2883

Los resultados de medición de la satisfacción por canal son:

6.1. Atención Personalizada

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan la atención personalizada a los ciudadanos que se acercan a la entidad mediante la realización de un cronograma de atención mensual, que es proyectado con antelación y publicado de forma visible.

Durante el III trimestre de 2020, no se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria en la que atraviesa el país; sin embargo, dicha atención se reanudara una vez el gobierno nacional determine los parámetros para que las entidades del Estado retomen sus labores teniendo en cuenta los protocolos de seguridad que se encuentran establecidos.

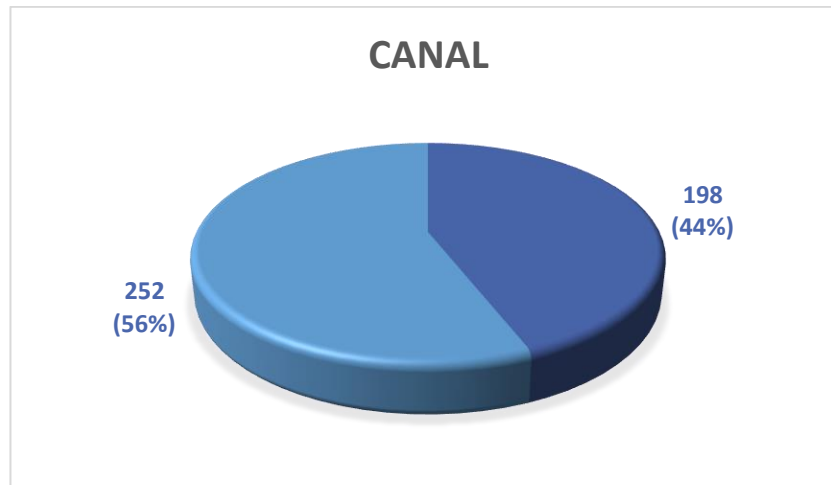
6.2. Atención telefónica y chat

A través de estos canales se realiza encuesta de satisfacción a todo aquel ciudadano que accede a evaluar el servicio, realizando las siguientes preguntas:

- I. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?
- II. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- III. ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?

En la cual se solicita calificar de 1 a 5, siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Para el periodo se aplicaron 450 encuestas a las personas atendidas por Call Center, divididas así: 198 por Chat y 252 por canal telefónico.



Los resultados de la encuesta por atributo de medición y mes se comportaron de la siguiente manera:

Atributos de medición		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?	
Mes y ponderación		Valor nominal	Porcentaje	Valor nominal	Porcentaje	Valor nominal	Porcentaje
Julio	Calificación						
	1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2	1	0,65%	0	0,00%	0	0,00%
	3	2	1,29%	1	0,65%	2	1,29%
	4	26	16,77%	16	10,32%	18	11,61%
	5	126	81,29%	138	89,03%	135	87,10%
	Subtotal	155	100,00%	155	100,00%	155	100,00%
Agosto	1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	3	0	0,00%	2	1,15%	1	0,57%
	4	12	6,90%	6	3,45%	7	4,02%
	5	162	93,10%	166	95,40%	166	95,40%
		Subtotal	174	100,00%	174	100,00%	174
Septiembre	1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	4	4	3,31%	2	1,65%	3	2,48%
	5	117	96,69%	119	98,35%	118	97,52%
		Subtotal	121	100,00%	121	100,00%	121

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico y de chat demuestra una buena percepción con el servicio recibido, ya que el 99% de los encuestados calificaron con 4 o 5 puntos.

6.3. Atención en portal corporativo, aplicativo Esigna:

Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía una solicitud al correo electrónico del peticionario solicitándole diligenciar la encuesta de satisfacción, la cual indaga por lo siguiente:

1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2) ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja petición reclamo sugerencia y/o felicitación?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

3) ¿Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y /o felicitación?, así:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Durante el tercer trimestre se presentaron inconvenientes en el aplicativo con la radicación, la que estuvo a cargo del grupo de gestión documental; tal situación afectó la encuesta de satisfacción, en el sentido de que está llegó al correo del ciudadano antes que el oficio de respuesta a la solicitud; este factor, acompañado de las respuestas informando que los cesantes quedaban en listas de espera por falta de recursos generó un alto nivel de insatisfacción, como se verá a continuación:

Para el periodo del III trimestre del año 2020, se obtuvo retroalimentación de 1402 ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción.

¿Cómo calificaría los siguientes atributos del servicio?															
	¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?					¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?					Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación				
Calificación	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Sub total	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Sub total	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Sub total
Valores	363	633	216	167	1379	375	452	285	277	1389	321	324	281	471	1397
Porcentaje	26,32 %	45,90 %	15,66 %	12,11 %	100,00 %	27,00 %	32,54 %	20,52 %	19,94 %	100,00 %	22,98 %	23,19 %	20,11 %	33,72 %	100,00 %

En términos generales el servicio ofrecido por el aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un **59,31%** de satisfacción, teniendo en cuenta las calificaciones de excelente y bueno. Gracias a los comentarios reportados en el campo de observaciones se pudo encontrar que existen varios puntos a analizar dentro de esta insatisfacción, los que de manera general son:

1. Los ciudadanos recibían la solicitud de encuesta antes de que les llegara la respuesta a su radicado; cabe resaltar que este error de plataforma se encuentra superado.
2. Los ciudadanos presentan insatisfacción con el proceso ya que su expectativa era que con la intervención de la Superintendencia pudiesen acceder al Mecanismo de Protección al Cesante, lo cual no fue posible porque, o no cumplían con los requisitos, o cumpliéndolos se agotaron los recursos y quedaron en lista de espera.
3. Los ciudadanos esperaban respuestas inmediatas, y los términos por la pandemia se ampliaron a 35 días hábiles. Debido al volumen de peticiones los gestores consumieron en la mayoría de los casos este tiempo para resolver de fondo las solicitudes.
4. Existe también inconformidad por parte de la ciudadanía al identificar que el ente de control requirió al vigilado para que suministrará la información del caso; no es claro para la ciudadanía las responsabilidades a cargo de cada uno de los actores del sistema.
5. Por otra parte, llama la atención que algunos ciudadanos informaron que las respuestas emitidas fueron complejas y no entendieron el concepto emitido por la Supersubsidio.

6.4. Atención en ferias y eventos

Para el tercer trimestre del 2020 se organizó de manera virtual el primer foro de atención e interacción con el ciudadano virtual.

En desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 9, numeral 1, del Decreto 2595 de 2012, la Oficina de Protección al Usuario debe: "Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que estas constituyan administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo", y en aras de velar por el cumplimiento de las normas y principios relacionados con la eficiencia, eficacia, solidaridad y gestión de las Cajas de Compensación Familiar frente a la atención e interacción con los ciudadanos y usuarios, la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar convocó de manera especial a los jefes de la Oficina de Atención al Cliente, colaboradores de los Departamentos de Subsidio, Planeación y en general a las oficinas que brindan atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar, para participar en el *I Foro de Atención e Interacción con el ciudadano, denominado: "La acción de Tutela como mecanismo de protección al cesante en tiempos de pandemia"*, que se desarrolló el día 25 de septiembre de 2020 de 9 am a 11 am.

En el evento se contó con 108 asistentes, de los cuales se obtuvieron 65 encuestas de satisfacción:

1. ¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio ofrecido?

[Más detalles](#)

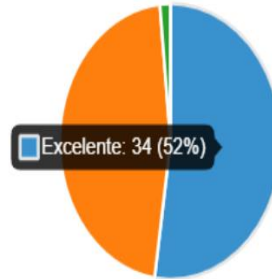
● Excelente	39
● Bueno	26
● Regular	0
● Malo	0



2. La información suministrada fue clara y oportuna

[Más detalles](#)

● Excelente	34
● Bueno	30
● Regular	1
● Malo	0

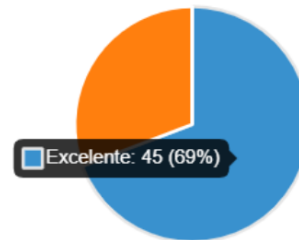


12

3. El funcionario que le atendió fue amable

[Más detalles](#)

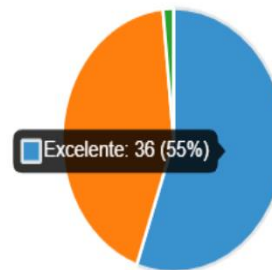
● Excelente	45
● Bueno	20
● Regular	0
● Malo	0



4. Los conocimientos del funcionario respondieron su consulta

[Más detalles](#)

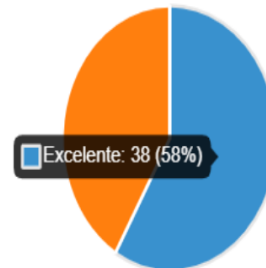
● Excelente	36
● Bueno	28
● Regular	1
● Malo	0



5. Satisfacción en general sobre el servicio prestado

[Más detalles](#)

● Excelente	38
● Bueno	27
● Regular	0
● Malo	0



7. Satisfacción global vigencia 2020¹

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, si no que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; es decir, en el año 2020 hemos tenido un bajo número de eventos así la participación de este canal en la satisfacción global es de apenas el 2%, mientras que el del canal de portal corporativo que ha contado con gran acogida y uso por parte de la ciudadanía tiene una participación del 68%, claramente esto da una medición más objetiva.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS A III TRIMESTRE 2020								
CANAL	# encuesta I Trimestre	%Satisfa	# encuesta II Trimestre	%Satisfa	# encuesta III Trimestre	%Satisfa	Particip.	Prom Satis.
CHAT Y TELEFONO	196	99%	557	96%	450	99%	1203 (30%)	98%
PORTAL GTSS	126	84%	1234	64%	1402	59%	2762 (68%)	69%
EVENTOS	0	0	0	0	65	99%	65 (2%)	99%

¹ FORMULA PARA CALCULO DE SATISFACCIÓN GLOBAL (SG)= ((SUMATORIA DE CADA PROMEDIO DEL AÑO DE CADA CANAL DE LA SUPERSUBSIDIO * LA ESCALA DE VALORACIÓN CORRESPONDIENTE) /100) * (PARTICIPACIÓN EN MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA CANAL DE LA SUPERSUBSIDIO) es decir (SG=((98*30%)+(69*68%)+(99*2%))



8. Conclusión:

Teniendo en cuenta lo anterior, se calculó la satisfacción global en los canales de atención de la SuperSubsidio para el III trimestre de 2020 en un 78.2%, lo cual es muy preocupante ya que la satisfacción de los usuarios con nuestros canales descendió en 18.1 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2019 que cerró con un porcentaje de satisfacción global de 96.3%.

14

9. Recomendaciones:

Las recomendaciones que se presentan en este informe están fundamentadas en las observaciones que realizan los ciudadanos y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar a través de las encuestas de satisfacción.

De manera general estas retroalimentaciones cualitativas de la ciudadanía se pueden clasificar así:

9.1. Comentarios de insatisfacción y sugerencias en temas que están al alcance de la Superintendencia del Subsidio Familiar y que deben ser implementados para mejorar la percepción de satisfacción de nuestros grupos de interés.

Dentro de este punto debe destacarse que el riesgo de gestión se materializó para la Superintendencia por fallas en la plataforma, ya que en esta estuvo inhabilitada la función de radicación, lo cual generó 200 comentarios negativos del total de 1004 recibidos; estamos hablando de que casi el 20% de la insatisfacción presentada con nuestra gestión se relacionó directamente con la tardanza que se presentó en la entrega de la respuesta a la ciudadanía.

Resalta también el aumento de insatisfacción de la ciudadanía por el tiempo de espera para recibir respuesta a sus solicitudes, lo cual en definitiva está relacionado con el grupo humano reducido que estaba asignado al área y los tiempos que se requirieron para fortalecer el equipo, implementar planes de choque y lograr estabilizar el manejo de las solicitudes; la Superintendencia cerró la vigencia 2019 con un promedio de días de atención a las PQRSF en 8 días hábiles, lo que claramente aumentó a un promedio de 25 días hábiles de gestión, teniendo casos que se tomaron más de 30 días hábiles, se espera en el último trimestre presentar mejoramiento en este indicador con los ajustes y fortalecimiento que ha tenido la Oficina de Protección al Usuario.

En menor proporción tenemos 79 comentarios de la ciudadanía donde nos refieren que no es fácil manejar el aplicativo, ni fue fácil entender la respuesta y argumentos que se

entregaban por parte de la Superintendencia, lo cual nos obliga a mejorar en principios como lenguaje claro y publicidad; es necesario usar las redes de la entidad y ser más pedagógicos con la ciudadanía.

Finalmente, encontramos que, de las encuestas aplicadas durante el primer foro de atención e interacción con el ciudadano, la mayoría de ellas están relacionadas con mantener este tipo de eventos y realizarlos con regularidad.

9.2. Comentarios de agradecimiento, felicitación y/o satisfacción

Debemos resaltar que de los 1004 comentarios recibidos en nuestras encuestas de satisfacción, 214 resaltan la labor de la Superintendencia y del equipo de protección al usuario; agradecemos a los ciudadanos que invirtieron parte de su tiempo en dejarnos comentarios tan motivadores como los siguientes:

- “De verdad supero mis expectativas, pensé que iba ser más complejo. no queda más que dar las gracias por su Vigilancia y control. Gracias”
- “Estoy muy agradecida por su amable gestión no hubiera sido por su intervención rápida y justa no tendría el beneficio del gobierno. Muchas gracias porque su labor nos hace volver la confianza en las instituciones gubernamentales.”
- “Me gusto muchísimo la eficiencia con que se tramito mi queja, y se le dio solución a un tema en el que llevaba ya casi tres meses. muchísimas gracias empresas así son ejemplo de trabajo y de eficiencia.”
- “Muy buen servicio y fácil de acceder; Se obtiene ayuda y se da trámite a las solicitudes de los ciudadanos; Felicitaciones sinceras, es bueno ver una entidad del gobierno que cumpla a cabalidad con sus funciones.”
- “Los quiero felicitar, es la primera entidad del gobierno que son eficientes en todos las solicitudes que he realizado y que de manera oportuna y concretas me han dado respuesta y las entidades que sea puesto la queja también ha respondido de forma oportuna y con alta calidad humana.”
- “Este foro ha sido de ayuda para reforzar y adquirir nuevos conocimientos relacionados con la Acción de Tutela y específicamente en esta época de pandemia por el COVID-19. De igual forma, fue de vital importancia la relevancia que se ha dado al papel que desempeñamos las oficinas de atención al usuario y/o Servicio al Cliente”.

9.3. Comentarios de recomendaciones que están fuera del alcance de lo que puede gestionar la Superintendencia del Subsidio Familiar, pero que denotan la obligación de hacer suficiente publicidad sobre nuestro objeto y funciones para aterrizar las expectativas de la Ciudadanía

Se recibió una gran cantidad de comentarios donde los ciudadanos solicitan que no se requiera a la Caja de Compensación familiar, sino que solucione directamente la Superintendencia del Subsidio Familiar; lo cual está fuera de nuestro alcance ya que la Superintendencia no otorga los beneficios, sino que vigila que las Cajas de Compensación Familiar los suministren de acuerdo con la normatividad vigente.

También existe un gran número de ciudadanos insatisfechos con las listas de espera que se conformaron con los postulantes al Mecanismo de Protección al Cesante, para los cuales no alcanzaron los recursos que se tenían para tal fin. La ciudadanía se dirigió con la expectativa de que la Superintendencia pudiese “ordenar” a las Cajas de Compensación Familiar el giro del beneficio teniendo en cuenta situaciones especiales, sin embargo, la Superintendencia no cuenta con facultades de este tipo.

Cordialmente

ANA MARIA GAFARO
Jefe Oficina de Protección al Usuario (E)

Elaborado por: María Fernanda Marín V
PROFESIONAL ESPECIALIZADO O.P.U.

Fecha elaboración: octubre 2020
*Soportes Informes de IQ Outsourcing y reportes de plataformas internas de la SSF.