



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

## III 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 III 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 III trimestre del año 2020, del periodo de 9 de junio de 2020 al 8 de septiembre de 2020.

Aparecen reportadas en el informe 5804 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidas por mes así: de 9 de junio del 2020 al 30 de junio del 2020 se tramitaron (1876) expedientes, en julio (2273) expedientes, en agosto (1307), y hasta el 8 de septiembre se gestionaron (348) 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:

GESTOR	junio	Total Jun	julio	Total Jul	Agosto		Total Ago	Septiembre		Total Sept.	Total general
	Fin		Fin		proceso	Fin		proceso	Fin		
Alex Fernando Morales Vargas*	155	155	209	209	1	144	145	1	35	36	545
Ana María Gáfaró M.	56	56	17	17							73
Carlos Arturo Arregoces Alvarez	91	91	175	175		126	126		30	30	422
Carolina Escobar Alvarez*	163	163	179	179	1	141	142	1	8	9	493
Diego Alejandro Tellez Valencia*	149	149	182	182		140	140	1	36	37	508
Gerardo Andres Echeverry Neira	82	82			2	64	66		15	15	163
Hugo Fernando Amaya Murcia*	0	0	186	186	2	65	67	2	7	9	262

Humberto Serrato Valvuenaa*	83	83	73	73	3	58	61	7	10	17	234
Jessica Paola Parra Garcia	75	75	77	77		82	82	6	17	23	257
Juan Carlos Bach Espinosa	75	75	62	62	6		6				143
Leòn Ramiro Castro Robles*	190	190	142	142		18	18	5	24	29	379
Liliana Acosta Almeida*	69	69	69	69	1	25	26	3	18	21	185
Luis Jorge RamírezGonzález*	250	250	204	204	1	12	13	5	8	13	480
Luz Martha Rojas Moscoso	102	102	114	114	5	92	97	1	25	26	339
Maria Fernanda Marin Vasquez	84	84	107	107	34	26	60	4		4	255
Martha Mercedes Vásquez Miranda	89	89	153	153	1	47	48	11	8	19	309
Shirley Tatiana Diaz Aguirre*	5	5	127	127	3	78	81	3	23	26	239
Sonia Yhuliana Cruz Rodríguez*	158	158	197	197	14	115	129	12	22	34	518
<b>Total general</b>	<b>1876</b>	<b>1876</b>	<b>2273</b>	<b>2273</b>	<b>74</b>	<b>1233</b>	<b>1307</b>	<b>62</b>	<b>286</b>	<b>348</b>	<b>5804</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 5804 PQRSF radicadas, **5804** fueron trabajadas en 35 o menos días hábiles.

**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

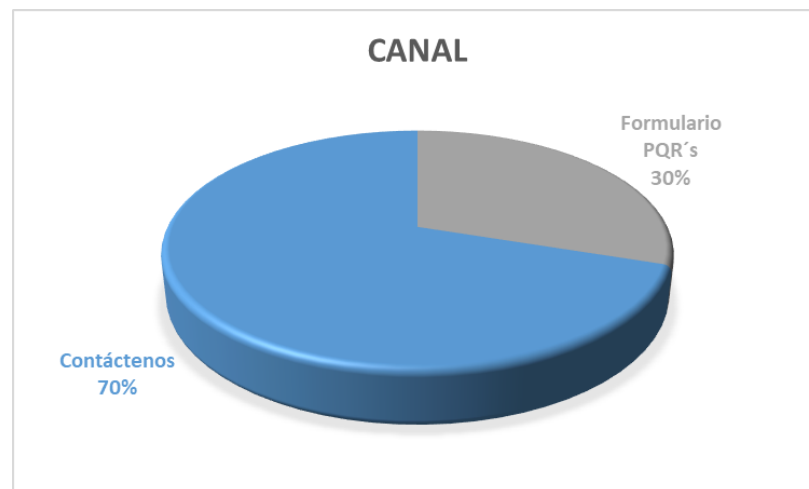
Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del II trimestre de 2020, se evidencia la siguiente clasificación según información del aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACIÓN y SUGERENCIAS. Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo trámite
Felicitaciones	29
Petición	2675
Queja	1762
Reclamo	1332
Sugerencia	6
<b>Total general</b>	<b>5804</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 sobre 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



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 III trimestre del año 2020:

Tipologías	Valor bruto	Porcentaje
Mecanismo de Protección al Cesante	3658	65,22%
Subsidio en Dinero	491	8,75%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	396	7,06%
Créditos	236	4,21%
Sin Categoría	148	2,64%
Subsidio de Vivienda	109	1,94%
Certificados de Afiliación	61	1,09%
Desafiliación	59	1,05%
Pago de Aportes	55	0,98%
Subsidio Extraordinario	55	0,98%
Servicio de Vivienda	36	0,64%
Servicio de Educación	35	0,62%
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	35	0,62%
Afiliación de Empresas	32	0,57%
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	26	0,46%
Tarjeta de Afiliación	26	0,46%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	24	0,43%
Sin determinar	23	0,41%
Servicio de Salud	22	0,39%
Subsidio en Especie	15	0,27%
Servicio de Recreación	15	0,27%
Felicitaciones	15	0,27%
Traslado de Caja de Compensación Familiar	8	0,14%
Independientes	7	0,12%
Afiliación Empleada Doméstica	7	0,12%
Paz y Salvo Financiero	7	0,12%
Pensionados	5	0,09%
Sugerencias	3	0,05%

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:

**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.

**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 continua, 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.

**Momento 5. Cierre de postulaciones al Mecanismo de Protección al Cesante sin autorización:** Algunas cajas de compensación familiar cerraron el registro de postulaciones sin autorización de una autoridad competente, se requirieron por parte de la Oficina y se dio informe a la Delegada de Medidas Especiales.

**Momento 6. Cierre de postulaciones.** Finalmente, a través de la resolución 1260 del 8 de julio de 2020, por directriz del Ministerio del trabajo las Cajas de Compensación Familiar podrán cerrar las postulaciones al Mecanismo debido al agotamiento de recursos del FOSFEC.

**Momento7. Auxilio para trabajadores en suspensión contractual.** Hubo confusión en la ciudadanía sobre este programa y solicitaban a las cajas de compensación familiar el mencionado auxilio. Al no ser recibidas sus solicitudes por las corporaciones, acudían a la Superintendencia del Subsidio Familiar para que interviniera, pero dado que fue un programa que no estaba a cargo de las CCF, igualmente salía de nuestro alcance para ejercer cualquier acción y se presentó inconformismo de los usuarios por no conocer la información clara de su funcionamiento.

#### 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	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Total general	Porcentaje
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	416	565	249	73	1303	23,23%
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	193	264	165	43	665	11,86%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	131	252	121	29	533	9,50%
Caja de Compensación Familiar CAFAM	155	194	126	27	502	8,95%
Respuesta Directa	119	119	124	37	399	7,11%
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	68	89	69	15	241	4,30%
Falta información	65	82	49	14	210	3,74%

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	42	60	30	9	141	2,51%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	26	52	28	5	111	1,98%
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	28	39	24	6	97	1,73%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	32	29	21	9	91	1,62%
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	24	42	21	2	89	1,59%
Caja de Compensación Familiar COFREM	17	36	27	7	87	1,55%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	31	32	15	6	84	1,50%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	20	38	18	8	84	1,50%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	33	29	12	5	79	1,41%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	30	30	16		76	1,35%
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	19	18	21	4	62	1,11%
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	23	25	13	1	62	1,11%
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	16	24	15	3	58	1,03%
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	13	27	13	2	55	0,98%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	20	24	7	2	53	0,94%
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	20	9	8	2	39	0,70%
Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	15	13	9		37	0,66%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	8	14	10	3	35	0,62%
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	10	12	10	2	34	0,61%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	6	12	9	2	29	0,52%
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	7	10	10	1	28	0,50%
Traslado Externo	11	10	6	1	28	0,50%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	8	9	6	1	24	0,43%
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	7	10	7		24	0,43%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	7	10	3	1	21	0,37%
Felicitaciones	2	4	8	6	20	0,36%
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	1	12	2	4	19	0,34%



Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	3	9	3	3	18	0,32%
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	7	5	1	18	0,32%
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	6	7	2	1	16	0,29%
Solicitud de información	6	8	2		16	0,29%
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	7	2	6		15	0,27%
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	6	4	2	2	14	0,25%
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	4	8	2		14	0,25%
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	8	1		13	0,23%
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	5	1	1	11	0,20%
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA		6	1	3	10	0,18%
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	2	1	2	1	6	0,11%
La petición no corresponde con los objetivos de la entidad.	1	3	2		6	0,11%
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ		1	2	1	4	0,07%
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA		2			2	0,04%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	1	1			2	0,04%
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	1	1			2	0,04%
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	2				2	0,04%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA		2			2	0,04%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	1				1	0,02%
Caja de Compensación Familiar de Boyacá -COMFABOY	1				1	0,02%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO				1	1	0,02%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO			1		1	0,02%
Caja de Compensación Familiar de Magdalena CAJAMAG	1				1	0,02%
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1				1	0,02%
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACESAR			1		1	0,02%
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA		1			1	0,02%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN			1		1	0,02%

## 1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.

### El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al III trimestre de 2020 se toma con corte del 1 de julio a 30 de septiembre 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 reporte consolidado en el III trimestre del año 2020, evidencia un total de 3273 llamadas atendidas y 2814 sesiones de chat resueltos, distribuidas por mes de la siguiente manera:

Canales de Atención					III Trimestre 2020			
Mes	Jul	Ago	Sept	Subtotal canal				
Atn. telefónica	1173	1028	1072	3273				
Chat	1135	914	765	2814				
Subtotal Mensual	2308	1942	1837	<b>Total trimestre: 6087</b>				

La atención al canal telefónico se realizó así:

Agente	Julio	Agosto	Septiembre
	Contestadas	Contestadas	Contestadas
7775 - Gerardo Echeverry	0	0	73
7803 - Fernando Collazos	955	763	718
7982 - Humberto Serrato	57	70	71
7983 - Liliana Acosta	161	195	210
<b>Total</b>	<b>1173</b>	<b>1028</b>	<b>1072</b>

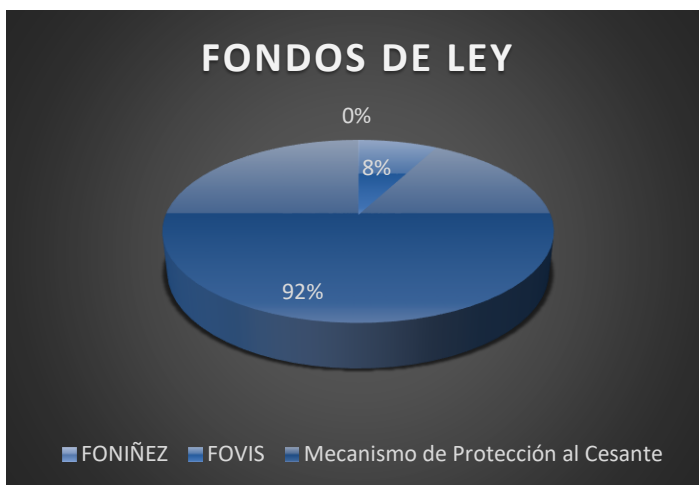
Por otra parte el comportamiento de la atención de chat es:

Operador	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	Sesiones de Chat	Sesiones de Chat	Sesiones de Chat	
Humberto Serrato	503	509	407	1419
Liliana Acosta	631	405	358	1394
Subtotal	1134	914	765	2813

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

Etiquetas de fila	Porcentaje
FONDOS DE LEY	62,69%
OTROS	16,42%
SUBSIDIO MONETARIO	8,78%
AFILIACIONES	7,04%
SERVICIOS SOCIALES	2,30%
APORTES	1,24%
CANALES DE ATENCIÓN	0,64%
SUBSIDIO EN ESPECIE	0,51%
PENSIONADOS	0,26%
COMPETENCIA	0,13%
Total general	100,00%

Las consultas de Fondos de Ley y servicios sociales se detallan así:



### 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.

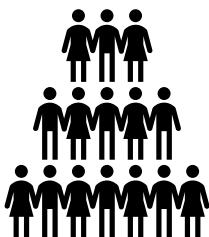
### 1.5. Atención en Ferias y/o eventos

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.

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

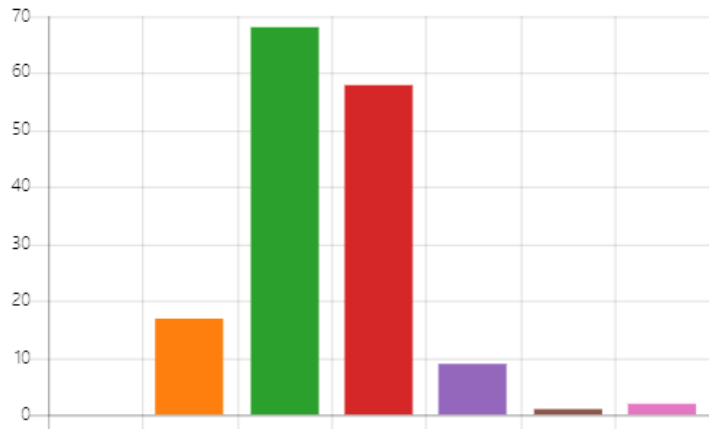
En desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 9, numeral 1, del Decreto 2595 de 2012, la Oficina de Protección al Usuario debe : "Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia 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:



- 155 inscritos
- 141 participantes
- 108 asistentes registrados

Participaron representantes de las 43 cajas de Compensación Familiar y su grado de escolaridad fue el siguiente:



También se promovió la participación en el borrador de la siguiente circular:

**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

“La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar invita a la ciudadanía en general y a las cajas de compensación familiar para que realicen los comentarios que consideren pertinentes al proyecto de circular sobre **DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.** Los comentarios deben enviarse al correo [irojasm@ssf.gov.co](mailto:irojasm@ssf.gov.co)”

## 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 inicio	Nº memorando
1951/2020/MEM	Traslado de Recomendación del Agente Especial por Vencimiento de Medida Cautelar de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja-CAFABA.	30/09/20 15:59	3-2020-001826
1950/2020/MEM	Traslado Solicitud Fabiola Cervantes	30/09/20 15:43	3-2020-001824
1906/2020/MEM	MEMORANDO INFORMATIVO - NORA ELENA MORENO BAENA- C.C. 66825081 (Subsidio de Emergencia - MPC)	25/09/20 14:28	3-2020-001779
1715/2020/PGEN	TRASLADO POR COMPETENCIA	18/09/20 21:07	3-2020-001730
1826/2020/MEM	MEMORANDO INFORMATIVO - LEONEL FERNANDO BELTRAN BELTRAN - C.C.1030561583 ( Subsidio de Emergencia - MPC)	18/09/20 15:31	3-2020-001713
1822/2020/MEM	Traslado de Recomendación del Agente Especial por Vencimiento de Medida Cautelar de la Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar-COMFAMILIAR.	18/09/20 11:00	3-2020-001693
13437/2020/PQRSF	Traslado de solicitud peticionario Tulio Hermes Castellanos	15/09/20 16:11	3-2020-001667
13155/2020/PQRSF	TRASLADO	08/09/20 18:40	3-2020-001654
1670/2020/MEM	Memorando Informativo - JOHN ALEXANDER VELASQUEZ ARCILA - 80918970 ( MPC - Subsidio de Emergencia)	07/09/20 13:02	3-2020-001567
1590/2020/PGEN	DERECHO DE PETICION -PAULA ANDREA FORERO DELGADILLO	03/09/20 08:52	3-2020-001553
1589/2020/PGEN	TRASLADO	02/09/20 20:22	3-2020-001517
1613/2020/MEM	Respuesta a su solicitud - Parafiscales y mecanismo de protección al cesante	02/09/20 10:28	3-2020-001511
1451/2020/MEM	Traslado de presuntas irregularidades de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja-CAFABA.	06/08/20 16:04	3-2020-001370
1381/2020/MEM	Memorando informativo- Presuntas irregularidades en postulación al Mecanismo de Protección al Cesante - DL 488-2020 del señor YONY EDGARDO TORRES MARTINEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 74862081.	27/07/20 16:16	3-2020-001332

1371/2020/MEM	Solicitud de Investigación por parte ciudadano JOSE GERARDO PARRA MONDRAGON C.C. 94457000 (Postulación MPC - Subsidio Emergencia Comfenalco Valle)	24/07/20 10:36	3-2020- 001285
1356/2020/MEM	Informe manejo del proceso de recepción de postulaciones CAFAM	22/07/20 11:43	3-2020- 001295
1349/2020/MEM	Riesgo de gestión relacionado con atributo efectividad de la comunicación con el ciudadano.	21/07/20 11:01	3-2020- 001265
7056/2020/PQRSF	Traslado de denuncia contra Caja de Compensación Familiar Colsubsidio	02/07/20 12:57	3-2020- 001233

### 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 III trimestre del año 2020, se presenta el siguiente consolidado:

Radicado	Expediente	Fecha Creación	Destino	Actividad	Estado	Autor	Fecha de actividad	Radicado salida
1-2020-033106	13508/2020/PQRSF	28-08-2020	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	Traslado a otra entidad	Realizada	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	21-09-2020	2-2020-394728
1-2020-032480	12527/2020/PQRSF	26-08-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	01-09-2020	2-2020-387724
1-2020-032039	12153/2020/PQRSF	21-08-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	26-08-2020	2-2020-379397
1-2020-031961	12427/2020/PQRSF	20-08-2020	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Traslado a otra entidad	Realizada	DIEGO ALEJANDRO TELLEZ VALENCIA	28-08-2020	2-2020-382504
1-2020-031163	12042/2020/PQRSF	14-08-2020	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	21-08-2020	2-2020-373501
1-2020-031115	13095/2020/PQRSF	13-08-2020	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	08-09-2020	2-2020-393073
1-2020-029967	12598/2020/PQRSF	06-08-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SHIRLEY TATIANA DIAZ AGUIRRE	01-09-2020	2-2020-385192
1-2020-029612	11345/2020/PQRSF	05-08-2020	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	Traslado a otra entidad	Realizada	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	06-08-2020	2-2020-350672
1-2020-028735	11072/2020/PQRSF	31-07-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	04-08-2020	2-2020-345594
1-2020-028425	11017/2020/PQRSF	29-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	HUMBERTO SERRATO VALBUENA	03-08-2020	2-2020-345460

1-2020-027928	10495/2020/PQRSF	27-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	29-07-2020	2-2020-344689
1-2020-027912	10581/2020/PQRSF	27-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	29-07-2020	2-2020-344741
1-2020-027078	10345/2020/PQRSF	22-07-2020	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	27-07-2020	2-2020-344210
1-2020-026912	10833/2020/PQRSF	22-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SHIRLEY TATIANA DIAZ AGUIRRE	06-08-2020	2-2020-348954
1-2020-026780	13087/2020/PQRSF	21-07-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	10-09-2020	2-2020-393395
1-2020-026596	13074/2020/PQRSF	21-07-2020	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Traslado a otra entidad	Realizada	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	08-09-2020	2-2020-393058
1-2020-026084	13257/2020/PQRSF	15-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	10-09-2020	2-2020-393402
1-2020-025630	9715/2020/PQRSF	14-07-2020	ALCALDIA DE BOGOTA	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	16-07-2020	2-2020-342850
1-2020-025320	9991/2020/PQRSF	13-07-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA	22-07-2020	2-2020-343494
1-2020-025236	13234/2020/PQRSF	13-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	10-09-2020	2-2020-393401
1-2020-024422	9371/2020/PQRSF	08-07-2020	PRESIDENCIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	14-07-2020	2-2020-341957
1-2020-024336	9754/2020/PQRSF	08-07-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	17-07-2020	2-2020-343089
1-2020-024087	9191/2020/PQRSF	07-07-2020	FAMISANAR	Traslado a otra entidad	Realizada	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	14-07-2020	2-2020-342209
1-2020-023088	13139/2020/PQRSF	02-07-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	10-09-2020	2-2020-393397
1-2020-021827	8061/2020/PQRSF	25-06-2020	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Traslado a otra entidad	Realizada	ANA MARÍA GÁFARO M.	30-06-2020	2-2020-339446
1-2020-021552	10324/2020/PQRSF	24-06-2020	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	27-07-2020	2-2020-344197
1-2020-021547	9069/2020/PQRSF	24-06-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	07-07-2020	2-2020-341253
1-2020-020853	9291/2020/PQRSF	19-06-2020	CAJA HONOR	Traslado a otra entidad	Realizada	HUMBERTO SERRATO VALVUENA	21-07-2020	2-2020-343260
1-2020-020102	7669/2020/PQRSF	17-06-2020	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Traslado a otra entidad	Realizada	CARLOS ARTURO ARREGOCES ALVAREZ	25-06-2020	2-2020-338543



1-2020-019915	8934/2020/PQRSF	17-06-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	HUMBERTO SERRATO VALBUENA	07-07-2020	2-2020-340957
1-2020-019924	8878/2020/PQRSF	17-06-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	06-07-2020	2-2020-340843
1-2020-019876	8867/2020/PQRSF	16-06-2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	06-07-2020	2-2020-340846
1-2020-019512	8407/2020/PQRSF	16-06-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	SONIA YHULIANA CRUZ RODRÍGUEZ	02-07-2020	2-2020-339777
1-2020-019303	7046/2020/PQRSF	12-06-2020	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	Traslado a otra entidad	Realizada	CAROLINA ESCOBAR ALVAREZ	17-06-2020	2-2020-337060
1-2020-019092	9705/2020/PQRSF	11-06-2020	MINISTERIO DEL TRABAJO	Traslado a otra entidad	Realizada	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	18-07-2020	2-2020-343147

## 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 30 de septiembre, así:

Canales de Atención	Vigencia 2020									
	*Corte a 30 de septiembre: Valor parcial continuará aumentando porque tienen 35 días hábiles para ser gestionados									
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept*	TOTAL
<b>Aplicativo PQRSF</b>	305	335	484	2859	3056	2.450	2273	1307	938	14007
<b>Atn. personalizada</b>	9	5	11	0	0	0	0	0	0	25
<b>Atn. telefónica</b>	168	385	1147	1932	1343	1386	1173	1028	1072	9634
<b>Chat</b>	24	66	1353	2161	1217	1127	1135	914	765	8762
<b>Ferías y eventos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	108	108
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>791</b>	<b>2995</b>	<b>6952</b>	<b>5616</b>	<b>4963</b>	<b>4581</b>	<b>3249</b>	<b>2883</b>	<b>32536</b>

Cordialmente,

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

Preparado y consolidado: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ  
Profesional Especializado

TATIANA DIAZ  
Agente Profesional

Fecha elaboración: Octubre 2020

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

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

PBX: (57+1) 348 7800 Bogotá - Colombia

Línea Gratuita Nacional: 018000 910 110 en Bogotá D.C.: 3487777

[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - email [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)