



Supersubsidio



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF

PRIMER SEMESTRE 2025

Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina de Control Interno
Agosto 2025

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Fecha de Informe	27 de agosto de 2025
1.2 Periodo Evaluado	Primer semestre 2025
1.3 Proceso	Interacción con el Ciudadano Gestión Documental y Notificaciones
1.4 Líder del Proceso	Dra. Adriana Ximena Gómez Murillo Dr. Richard Alexander Rodríguez Rico

2. OBJETIVO

Verificar el grado de cumplimiento por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, de los criterios normativos vigentes aplicables a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante el primer semestre de 2025; con el fin de emitir recomendaciones que fortalezcan dicha gestión.

3. ALCANCE

El seguimiento se realizó frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, durante el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2025.

4. CRITERIOS

Los criterios tomados en consideración para realizar este seguimiento se encuentran definidos en las siguientes fuentes:

- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76
- Ley 1712 de 2014 – Artículo 26
- Ley 1755 de 2015 – Artículos 14, 21, 22, 30
- Ley 2195 de 2020 – Artículo 30
- Decreto 1081 de 2015 – Artículos 2.1.1.2.1.4. - 2.1.1.2.2.3. - 2.1.1.3.1.1. - 2.1.1.3.1.2. - 2.1.1.3.1.3. - 2.1.1.3.1.4. - 2.1.1.6.2.
- Decreto 1122 de 2024 – Artículo 2.1.4.4.1.5.
- Resolución MINTIC 1519 de 2020 – Artículo 4
- CIR25-00000026 / GFPU 13130000 Secretaría de Transparencia
- Manual Operativo MIPG
- Circular Externa No.001 del 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden Nacional y Territorial

La normatividad mencionada establece responsabilidades a cargo de la Supersubsidio, relacionadas con su organización interna para la atención de PQRSF, la formulación y aplicación de políticas de operación y lineamientos para dicha gestión, los canales de

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

contacto con la ciudadanía, la divulgación de información a través de la página web y la implementación de estrategias para fortalecer la atención en el marco de la transparencia y la ética pública.

Así las cosas, el seguimiento se orientó a verificar 16 criterios agrupados en las siguientes temáticas:

Gráfica 1. Temáticas sobre Atención de PQRSF



Fuente: Elaboración propia OCI

Las temáticas mencionadas contemplan diferentes criterios definidos en la normatividad aplicable a la atención de PQRSF, tal como se enuncia a continuación:

- **Organización interna para la atención de PQRSF:** Incluye la operación de una dependencia que lidere la Política de Servicio al Ciudadano y la relación Estado – Ciudadano, la reglamentación interna para atender las PQRSF, los calanes de atención, el punto de atención presencial, el costo para la entrega de documentos en físico y la herramienta para gestionar información sobre servicio al ciudadano.
- **Gestión para la atención de PQRSF:** Incluye el informe al ciudadano sobre el número de radicado, la oportunidad de respuesta, el traslado por competencia y los atributos de respuesta de las PQRSF.
- **Contacto a través de la página web:** mediante el formulario para presentación de PQRSF.
- **Divulgación de información en la página web:** Incluye la publicación de procedimientos adoptados por la Entidad para atender PQRSF y de los informes sobre solicitudes de acceso a la información y PQRSF tramitadas.
- **Modelo Estado Abierto – Transparencia Pasiva:** en lo relacionado con la implementación de políticas y procedimientos de transparencia pasiva para la atención de PQRSF.
- **Gestión de mejora continua:** frente a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en el Informe de Seguimiento a las PQRSF, correspondiente al segundo semestre 2024, elaborado el 27-mar-2025.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



5. INFORME EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO

Una vez analizada la información disponible sobre la atención de PQRSF por parte de la Supersubsidio, se resalta la gestión institucional en lo concerniente a la reglamentación interna para la atención de PQRSF y la operación del punto de atención presencial y de los diferentes canales de atención; sin embargo, existen 13 criterios frente a los cuales la Entidad presenta un amplio margen de mejora para dar cumplimiento a la normativa vigente en esta materia, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Nivel de cumplimiento de los criterios aplicables a la atención de PQRSF

TEMÁTICA	Criterios verificados	Nivel de cumplimiento		
		SI	PARCIAL	NO
1. Organización interna para la atención de PQRSF	6	3	2	1
1.1. Dependencia encargada de la relación con el ciudadano y la atención de PQRSF			X	
1.2. Reglamentación interna para la atención de PQRSF		X		
1.3. Canales para recibo de PQRSF		X		
1.4. Punto de atención a población en condición de discapacidad		X		
1.5. Costo para la entrega de documentos en físico al ciudadano				X
1.6. Herramientas de captura, uso y trazabilidad de información sobre servicio al ciudadano			X	
2. Gestión para la atención de PQRSF	4	0	4	0
2.1. Informe al ciudadano sobre número de radicado, fecha de recepción y medios de seguimiento			X	
2.2. Oportunidad de respuesta a PQRSF			X	
2.3. Traslado de PQRSF por competencia			X	
2.4. Atributos de la respuesta a PQRSF			X	
3. Contacto a través de la página web	1	0	1	0
3.1. Formulario electrónico para presentación de PQRSF			X	
4. Divulgación de información en la página web	3	0	2	1
4.1. Publicación de procedimientos o lineamientos para la atención de PQRSF			X	
4.2. Publicación de informe sobre solicitudes de acceso a información			X	
4.3. Publicación de informe sobre PQRSF				X
5. Modelo Estado Abierto - PTEP	1	0	0	1
5.1. Modelo de Estado Abierto – Transparencia Pasiva				X
6. Gestión de mejora continua	1	0	1	0
6.1. Atención a recomendaciones Oficina de Control Interno			X	
TOTAL	16	3	10	3
		19%	63%	19%

Fuente: Elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

6. RESULTADO DETALLADO DEL SEGUIMIENTO

Dando cumplimiento al mandato asignado a la Oficina de Control Interno en las Leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011, así como en la Circular Externa 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden Nacional y Territorial y, una vez analizada la información suministrada por la Oficina de Protección al Usuario y la Coordinación de Gestión Documental y Notificaciones, así como la disponible en la página web institucional; a continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado sobre la atención de PQRSF por parte de la Supersubsidio, durante el primer semestre 2025:

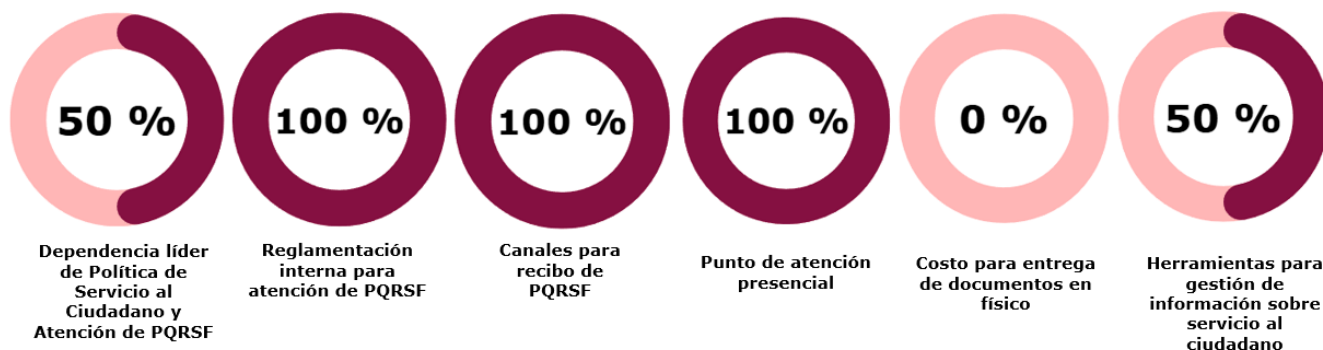
6.1. ORGANIZACIÓN INTERNA PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

En relación con la organización interna de la Supersubsidio para la atención de PQRSF, los criterios normativos se clasificaron en los siguientes temas:

1. Dependencia líder de la Política de servicio al ciudadano
2. Reglamentación interna para la atención de PQRSF
3. Canales para recibo de PQRSF
4. Punto de atención a población en condición de discapacidad
5. Costo para la entrega de documentos en físico al ciudadano
6. Herramientas de captura, uso y trazabilidad de información sobre servicio al ciudadano.

La siguiente gráfica muestra los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a este acápite:

Gráfica 2. Nivel de cumplimiento Organización interna para atención de PQRSF



Fuente: Elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

A continuación, se presenta el detalle de los temas relacionados con la organización interna para atender las PQRSF:

- *Dependencia encargada de la relación con el ciudadano y la atención de PQRSF*

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Supersubsidio debe crear dentro de su estructura una dependencia que se encargue de liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y de aquellas que incidan en la relación Estado – Ciudadanía, incluyendo la gestión necesaria para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Desde el punto de vista orgánico, la estructura de la Supersubsidio se estableció mediante el Decreto 2595 de 2012, en el cual se asignaron a la Oficina de Protección al Usuario las siguientes funciones relacionadas con la atención de PQRSF:

1. 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.
2. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su traslado a las instancias competentes y su evaluación.

Bajo una perspectiva funcional, la planta de personal de la Entidad se definió mediante el Decreto 2596 de 2012, incluyendo en la Oficina de Protección al Usuario los cargos correspondientes a 1 Jefe de Oficina, 2 Profesionales Especializados y 1 Técnico Administrativo, los cuales tienen dentro de sus funciones algunas relacionadas directamente con la atención de PQRSF, así:

Tabla 2. Planta de personal con funciones relacionadas con atención de PQRSF

CARGO	PROPÓSITO	FUNCIONES
Jefe de Oficina 0137-19	Administrar, gestionar y propender por el cumplimiento de los objetivos relacionados con la naturaleza y funciones de la Oficina de Protección al Usuario según las directrices, planes, programas y proyectos adoptados por la Superintendencia del Subsidio Familiar y el marco legal vigente en la materia.	5. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su respuesta o traslado a las instancias competentes y su evaluación. 6. Dirigir las actividades de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, atención a consultas de primer nivel para satisfacer con oportunidad y eficacia las necesidades de los usuarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

CARGO	PROPÓSITO	FUNCIONES
		7. Dirigir la relación de la Superintendencia con la ciudadanía teniendo en cuenta las competencias y los procesos institucionales, metodologías expedidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente. 8. Liderar y acompañar la implementación de las políticas de servicio al ciudadano. 9. Fijar los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos y grupos de valor y de interés de la Superintendencia. 14. Liderar el fortalecimiento de los procesos de peticiones, quejas y reclamos y de los canales dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor e interés. 17. Direcccionar espacios de cooperación con las dependencias de la Superintendencia y Entidades externas, para atender los requerimientos de los ciudadanos y de los grupos de valor y de interés y coordinar mesas de trabajo sobre buenas prácticas en la implementación de políticas de atención al ciudadano al interior de la Superintendencia y para los entes vigilados.
Profesional Especializado 2028-21	Implementar y articular la política de servicio a la ciudadanía con el fin de fortalecer la relación de la Superintendencia con el ciudadano o ciudadana, en condiciones de igualdad, fortaleciendo los procesos internos, para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad los requerimientos de la ciudadanía y en general de sus grupos de valor, garantizando el acceso a sus derechos.	4. Participar e implementar con las dependencias de la Superintendencia, el modelo de atención de la ciudadanía, de los grupos de valor y de interés, construyendo herramientas que garanticen la entrega de información actualizada y de normatividad vigente. 6. Elaborar con el jefe de área de manera coordinada y con oportunidad, espacios de cocreación con las dependencias de la Superintendencia y Entidades externas, para atender los requerimientos de los ciudadanos y de los grupos de valor y de interés y coordinar mesas de trabajo sobre buenas prácticas en la implementación de políticas de atención al ciudadano al interior de la Superintendencia y para los entes vigilados. 8. Mantener actualizados los manuales y protocolos para la atención de la ciudadanía y los grupos de valor e interés, adelantando acciones que simplifiquen los trámites en materia de atención al ciudadano.
Profesional Especializado 2028-13	Participar en el análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas a través de los canales de atención y gestionar sus respuestas, así como analizar la información de las PQRSF que se reportan a través de	3. Participar en la orientación al ciudadano sobre la normatividad vigente, acceso a servicios, beneficios, programas y aspectos relacionados con trámites del Sistema de Subsidio Familiar y gestionar los requerimientos que la ciudadanía realice a través de cualquier canal de atención.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



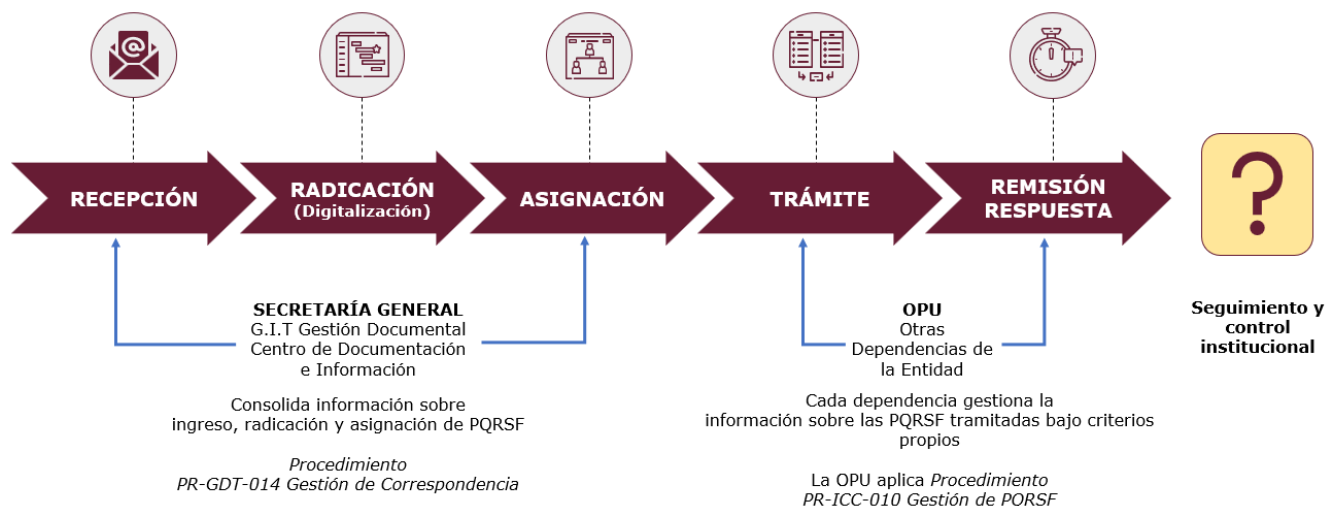
Supersubsidio

CARGO	PROPÓSITO	FUNCIONES
	las diferentes plataformas de tiene a disposición la entidad.	
Técnico Administrativo 3124-17	Apoyar las labores técnicas de la dependencia, de acuerdo con los procesos y procedimientos especificados por la entidad, ante la dependencia o ante la autoridad a la que corresponda, las solicitudes de respuesta o solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), e información en general planteadas por los usuarios del subsidio familiar o por la ciudadanía en general a través de los medios de comunicación dispuestos por la Entidad.	1. Apoyar la recepción, evaluación, clasificación, direccionamiento y distribución, según corresponda, de las solicitudes en trámites y PQRSD recibidas, para su posterior trámite y respuesta. 2. Recopilar y organizar la información referente a la satisfacción del cliente y de las peticiones, quejas y reclamos recibidos.

Fuente: Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales Supersubsidio Res. 0319-2023

Bajo un enfoque por procesos, la gestión para atender PQRSF no se encuentra liderada por una dependencia específica y es desarrollada por diferentes actores institucionales que han fijado criterios propios para esta labor, tal como se muestra a continuación:

Gráfica 3. Partícipes del proceso de atención de PQRSF



Fuente: Elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Del análisis realizado por la Oficina de Control Interno sobre el esquema de operación institucional para atender PQRSF, se observa que a nivel de estructura y planta de personal la Supersubsidio ha considerado a la Oficina de Protección al Usuario como la dependencia encargada de liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y aquellas que incidan en la relación Estado – Ciudadano, incluida la atención de PQRSF.

Lo anterior se sustenta en la función 3 asignada por el Decreto 2595 de 2012 a dicha dependencia, así como en las funciones fijadas para los empleos de Jefe de Oficina, Profesionales Especializados y Técnico Administrativo, todos asignados a la OPU; las cuales establecen responsabilidades relacionadas con:

- Definición de criterios y protocolos para la atención de PQRSF
- Dirección de las actividades de atención de PQRSF
- Dirección de la relación con la ciudadanía
- Liderazgo en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y el fortalecimiento de la atención de PQRSF
- Implementación del modelo de atención a la ciudadanía
- Recopilación y organización de información sobre PQRSF

No obstante, el enfoque por procesos no se alinea con el marco orgánico y funcional, toda vez que para el proceso *"Interacción con el Ciudadano"* se fijó como objetivo el *garantizar el efectivo y oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía frente a las Cajas de Compensación Familiar, con seguimiento y monitoreo a la atención de PQRSF*. Así las cosas, al caracterizar este proceso misional se fijó un alcance frente al cumplimiento de las mencionadas funciones, limitándolo a las PQRSF relacionadas con los servicios prestados por las CCF's y excluyendo aquellas cuyo asunto sea diferente a este tema.

Lo anterior se ve reflejado en el procedimiento PR-ICC-010 Gestión de PQRSF cuyo alcance inicia a partir de la asignación de PQRSF a la OPU y sus actividades se circunscriben a la gestión a cargo de dicha dependencia para tramitarlas y emitir la respuesta correspondiente. Así mismo, el proceso cuenta con otras políticas de operación sobre la atención de PQRSF; sin embargo, todas se enfocan a la gestión de la OPU.

Aunado a lo anterior, el proceso de recibo, radicación y asignación que es realizado por la Secretaría General a través del grupo interno de trabajo Gestión Documental y Notificaciones – Centro de Documentación e Información CDI, cuenta con un procedimiento específico asociado a otro proceso de carácter transversal, el cual cubre estos pasos en la atención de PQRSF.

Como consecuencia, no se cuenta con criterios unificados para la atención de PQRSF con alcance a todas las dependencias ni con información detallada y consolidada sobre el trámite realizado en cada caso recibido; incluyendo la oportunidad de la respuesta, las

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ampliaciones de términos, los traslados a otras instituciones y autoridades y los eventos en que se niega el acceso a información pública por condiciones de reserva.

Así mismo, no se realiza control y seguimiento a nivel estratégico, sobre la atención de la totalidad de PQRSF recibidas, lo que impide a la Supersubsidio identificar aspectos susceptibles de mejora o que representen algún tipo de riesgo para la gestión institucional, afectando el proceso de toma de decisiones para cualificar la atención de PQRSF.

De otra parte, no se observa sinergia entre las dependencias que intervienen en la atención de PQRSF y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de desarrollar estrategias para lograr un flujo eficiente de información hacia la ciudadanía y elaborar el mapa de información de la Entidad.

Finalmente, los informes sobre canales de atención a la ciudadanía publicados en la página web institucional, solo presentan la gestión realizada en relación con los casos atendidos por la OPU (4.140 PQRSF 1er semestre 2025), quedando fuera del alcance de este producto la información sobre los casos tramitados por otras dependencias de la Entidad (10.178 radicados clasificados como Derecho de Petición, PQRSF, solicitudes y consultas recibidas en CDI 1er semestre 2025).

- Reglamentación interna para la atención de PQRSF

La Ley 1755 de 2015 requiere que la Supersubsidio defina los lineamientos y políticas de operación interna para llevar a cabo la gestión relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública, denuncias, sugerencias y felicitaciones. Para atender este deber la Entidad formuló 7 documentos vinculados a los procesos *Interacción con el Ciudadano* (misional) y *Gestión Documental* (De apoyo), así:

Tabla 3. Documentos que reglamentan la atención de PQRSF

INTERACCION CON EL CIUDADANO	GESTION DOCUMENTAL
• Protocolo de Atención al Ciudadano • Manual para formatos de respuesta a PQRSF • Procedimiento Canales de atención • Procedimiento Gestión de PQRSF • Procedimiento Medición de la satisfacción del servicio • Procedimiento Medición de los servicios y trámites a CCF	Procedimiento Gestión de Correspondencia

Fuente: Herramienta Isolución

Los documentos mencionados se encuentran disponibles para consulta de los colaboradores de la Entidad, a través de la herramienta Isolución y de la página web institucional. A continuación, se describe el propósito de cada uno de ellos:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Protocolo de atención al ciudadano: Establece lineamientos para facilitar la atención y el relacionamiento con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, que acuden a través de los diversos canales de atención que ha dispuesto la Entidad. Describe los atributos para un buen servicio y trato digno, los canales de atención institucionales y recomendaciones para atención diferencial. Así mismo, define los protocolos para la atención presencial, en ferias y eventos, escrita, telefónica, virtual y a través de redes sociales, así como para la gestión de comunicaciones recibidas por el buzón de sugerencias.

Manual para diligenciamiento formatos PQRSF escrita: Establece las condiciones que deben tenerse en cuenta en la elaboración de los documentos que den respuesta a PQRSF.

Procedimiento Canales de Atención al Ciudadano: Establece los lineamientos para la atención a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Supersubsidio y contempla la presentación de un informe sobre la gestión realizada por cada canal de atención.

Procedimiento Gestión de PQRSF: Define los pasos a seguir para atender las PQRSF, desde su asignación hasta la emisión de la respuesta. Así mismo, establece las definiciones de las PQRSF, registra los términos legales para dar respuesta a los diferentes tipos de requerimientos, establece los plazos internos para desarrollar las actividades que involucra el trámite y contempla la presentación de un informe sobre la gestión de PQRSF.

Procedimiento Medición de la satisfacción de los servicios: Define las actividades para medir la satisfacción del usuario en relación con la atención recibida a través de los diferentes canales institucionales y contempla la presentación de un informe sobre los resultados de la medición.

Procedimiento Medición de los servicios y/ o tramites dirigidos a las CCF: Define las actividades para medir la satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar en relación con los servicios y trámites realizados por la SSF y contempla la presentación de un informe sobre los resultados de la medición.

El manual y los procedimientos definidos para este proceso fueron actualizados en el segundo semestre de 2024.

Procedimiento Gestión de Correspondencia: Establece la metodología para recibir, registrar, radicar, digitalizar y distribuir la correspondencia interna y externa de la SSF, desde el Centro de Documentación e Información (CDI). Este procedimiento fue actualizado en el segundo semestre de 2023.

- Canales para recibo de PQRSF

El Decreto 1081 de 2015 ordena a la Entidad habilitar canales para el recibo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública, denuncias, sugerencias y

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

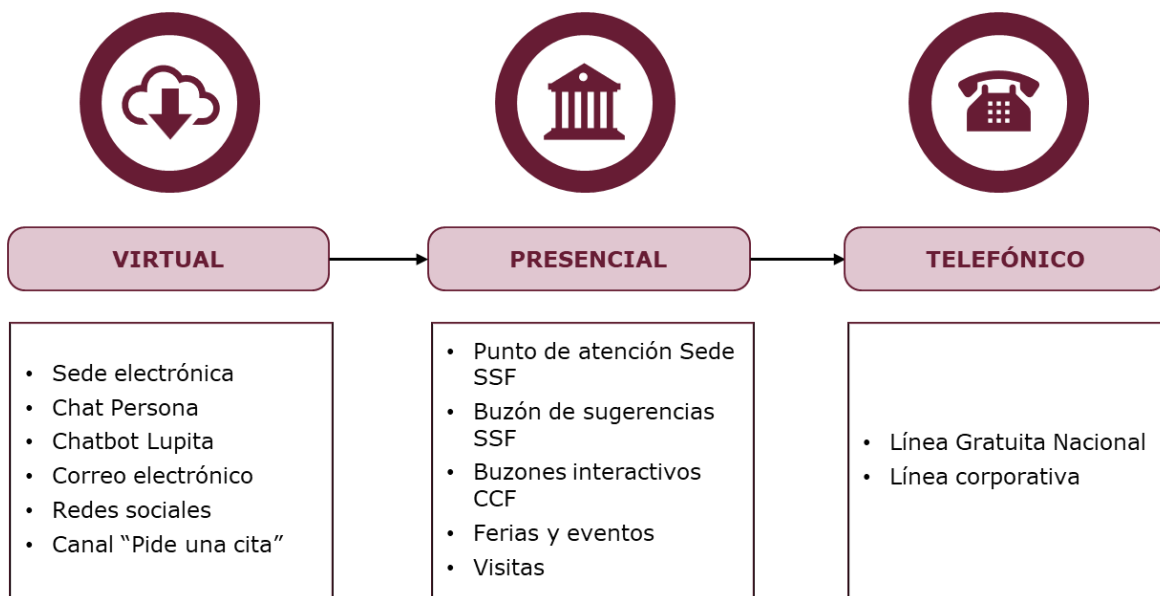
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

felicitaciones, de manera presencial, telefónica y virtual. En virtud de este mandato, la Supersubsidio dispuso 13 canales de atención al ciudadano, a través de los cuales facilita la relación Estado – Ciudadano y recibe las PQRSF que este presenta. La siguiente figura muestra los canales de atención mencionados:

Figura 1. Canales de atención habilitados por la Supersubsidio



Fuente: Protocolo de atención al ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar e Informes Canales de Atención a la Ciudadanía publicados en la página web

Canales virtuales: Dentro de los canales de atención habilitados por la SSF se encuentra la *Sede Electrónica*, cuyo servicio de radicación de PQRSF está en proceso de actualización para alinearlos al nuevo gestor documental. La Entidad informó a los usuarios sobre esta novedad a través de aviso en su sitio web, indicando que el canal alternativo para este propósito es el correo electrónico ssf@ssf.gov.co.

Otro de los canales de atención es el *Chat Persona* mediante el cual el ciudadano tiene contacto directo con un asesor de la Supersubsidio, quien le brinda información sobre la misionalidad de la Entidad, los servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar y redirecciona al canal de correo electrónico ssf@ssf.gov.co para la presentación de PQRSF e invita a conocer información institucional a través de las redes sociales de la SSF.

De otra parte, implementó un asistente virtual *Chatbot Lupita* para consulta sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar, canales de atención que deben habilitar dichas entidades, servicios que presta la Supersubsidio, normativa que rige el subsidio familiar y sus modalidades, función sancionatoria de la SSF e información sobre los canales para presentar PQRSF.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Vale indicar que desde este asistente virtual es posible acceder a la Sede Electrónica; sin embargo, por esta vía no se habilita la ventana emergente que informa al usuario sobre la actualización del gestor de correspondencia para radicación de PQRSF ni el canal alternativo para presentar PQRSF. Así mismo, no habilita la opción de enviar la calificación de la atención recibida en el canal.

Así mismo, dentro de este tipo de canales se resalta "*Pide una cita*" mediante el cual el ciudadano puede agendarse para atención presencial y virtual, en un tiempo aproximado de 45 minutos de lunes a viernes, entre las 7:00 am y las 3:15 pm, así como reprogramar sus citas. Vale indicar que el usuario puede cancelar la cita inmediatamente después de programarla, más no con posterioridad, dado que el canal no cuenta con dicha opción. Adicionalmente, los enlaces dispuestos para acceder a los *Términos y condiciones* y a las *Directivas de privacidad*, se encuentran inhabilitados.

Finalmente, la Supersubsidio presenta en su página web las redes sociales habilitadas para contacto con el ciudadano: YouTube, Instagram, Twitter (X), TikTok y Facebook; sin embargo, en ninguno de los casos se informa sobre la cuenta de la Entidad ni se redirige a la red social al seleccionarla.

Canales presenciales: La Supersubsidio presta atención presencial en su sede ubicada en la carrera 69 No. 25B – 44, de lunes a viernes, de 7:00 am a 4:00 pm, en la cual también ha dispuesto un buzón de sugerencias que permite a los ciudadanos presentar sus PQRSF. Adicionalmente, participa en espacios como ferias y eventos organizados directamente o en calidad de invitada por otras entidades y realiza visitas a empresas, espacios en los que brinda atención a la ciudadanía sobre subsidio familiar y servicios que presta la Entidad.

Canal Telefónico: La Entidad brinda atención a la ciudadanía a través de la Línea Gratuita Nacional 018000 910 110 y la corporativa (601) 348 78 00, mediante las cuales los ciudadanos reciben atención directa por parte de colaboradores de la SSF, sobre los servicios institucionales y los mecanismos para interponer sus PQRSF.

Al respecto, es importante resaltar que la Línea gratuita nacional informada en la sección de *Canales Ciudadanos*, del menú *Atención y Servicios a la Ciudadanía*, presenta inconsistencia pues incluye un dígito cero adicional a los que conforman este tipo de líneas; sin embargo, el número indicado en la parte inferior de la página principal es el correcto.

- *Punto de atención a población en condición de discapacidad*

El Decreto 1081 de 2015 requiere a la Entidad la habilitación de un punto de atención con criterios de accesibilidad y señalización para atender a los ciudadanos y, en especial, a las personas en condición de discapacidad. Al respecto la Supersubsidio habilitó el punto de atención presencial el cual es coordinado por la Oficina de Protección al Usuario – OPU.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

- Costo para la entrega de documentos en físico al ciudadano

La Ley 1712 de 2014 establece que las respuestas a solicitudes presentadas por los ciudadanos deben ser gratuitas y que, en caso de que este requiera reproducción de la información, el costo para el peticionario no puede superar el valor del copiado y del envío al mismo. Sobre este criterio, la Supersubsidio expidió la Resolución 0364 del 25 de mayo de 2017 "Por la cual se establecen los costos de reproducción de información pública", en la que dispuso que la respuesta a solicitudes de información se emite principalmente por vía electrónica, atendiendo la Política de Cero Papel, sin costo alguno para el peticionario y a la dirección de correo electrónico que este indique.

En relación con la entrega de información en medio físico, el acto administrativo mencionado estableció la entrega gratuita hasta 10 hojas y en formato fotocopia, por una única vez, por expediente y por solicitante. En caso de exceder dicho número, el solicitante debe asumir el costo del copiado y contará con el acompañamiento de un funcionario de la Supersubsidio para este propósito. No obstante, la mencionada Resolución no establece el costo de reproducción de información pública para el usuario que la requiera.

- Herramientas de captura, uso y trazabilidad de información sobre servicio al ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ordena la utilización de herramientas para la captura, uso y trazabilidad de la información sobre el servicio al ciudadano, incluyendo la percepción de los grupos de valor, la experiencia del servicio, la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, los servicios y canales con mayor demanda, los tiempos de espera y de atención, entre otras variables claves para identificar oportunidades de mejora y verificar que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo.

Sobre este criterio la Supersubsidio implementó en los canales virtuales Chat Persona y Chatbot Lupita y en el punto de atención presencial, un formulario de encuesta para capturar datos sobre la satisfacción del ciudadano frente a la experiencia en cada canal, el cual es de libre aceptación por parte del usuario. Así mismo, en el canal telefónico se ofrece al usuario la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida.

La información registrada por los ciudadanos a través de los mecanismos mencionados, es consolidada y analizada por el contratista que presta el servicio de Centro de Contacto, quien presenta un informe a la OPU sobre el promedio de satisfacción por canal de atención, para que dicha dependencia tome las decisiones a que haya lugar.

Así las cosas, para el primer semestre de 2025 la Supersubsidio no contó con herramientas que le permitieran capturar, utilizar y dejar trazabilidad de la gestión realizada para atender la totalidad de PQRSF recibidas; toda vez que, se encontraba en proceso de implementación el gestor documental para este efecto, a través del cual se busca (i)

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

agilizar la radicación de PQRSF, (ii) reducir las inconsistencias en el registro de datos, (iii) optimizar el tiempo de asignación a las dependencias responsables, (iv) consolidar información de trazabilidad sobre la asignación, fecha y respuesta de cada caso tramitado y (v) generar reportes para control y seguimiento en la atención.

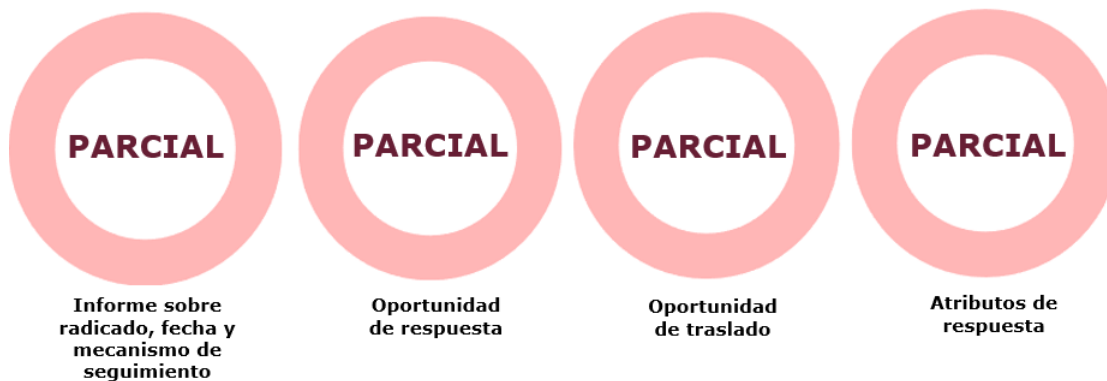
6.2. GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

En relación con la gestión realizada por la Supersubsidio para atender las PQRSF que recibe, los criterios normativos se clasificaron en los siguientes temas:

1. Informe al ciudadano sobre número de radicado, fecha de recepción y medios de seguimiento.
2. Oportunidad de respuesta a PQRSF
3. Traslado de PQRSF por competencia
4. Atributos de la respuesta a PQRSF

La siguiente gráfica muestra los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a este acápite:

Gráfica 4. Nivel de cumplimiento criterios de atención de PQRSF



Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el detalle de los temas relacionados con la gestión para la atención de PQRSF:

- Informe al ciudadano sobre número de radicado, fecha de recepción y medios de seguimiento

El Decreto 1081 de 2015 ordena a la Supersubsidio informar al ciudadano el número de radicado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales puede hacer

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

seguimiento a su estado. Teniendo en consideración que el recibo y radicación de PQRSF está habilitado a través del formulario dispuesto en la sede electrónica y del correo electrónico ssf@ssf.gov.co, se realizaron pruebas en ambos canales observando lo siguiente:

Formulario PQRSF habilitado en Sede Electrónica: En la opción "*Para Ciudadano*" la Entidad dispuso el formulario para que la ciudadanía pueda presentar PQRSF. Una vez finalizado el proceso de presentación, este genera el número de radicado y la fecha de radicación, los cuales son informados al usuario mediante un mensaje emergente y a través de correo electrónico que la plataforma le remite automáticamente. En el correo mencionado se detalla también el código de la PQRSF y las indicaciones para realizar seguimiento a su estado.

Radicación en CDI: En prueba de recorrido realizada para verificar este criterio en dos PQRSF recibidas por la Entidad (1-2025-017133 y 1-2025-17136), se observó que en ninguno de los casos se suministró al peticionario la información sobre el número de radicado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales podrían hacer seguimiento al estado de la misma. Al respecto, se indagó sobre el mecanismo para que el ciudadano conociera el número de radicado de su caso, frente a lo cual se indicó que este debe comunicarse nuevamente con la Supersubsidio para conocer el radicado y el estado de su PQRSF. (

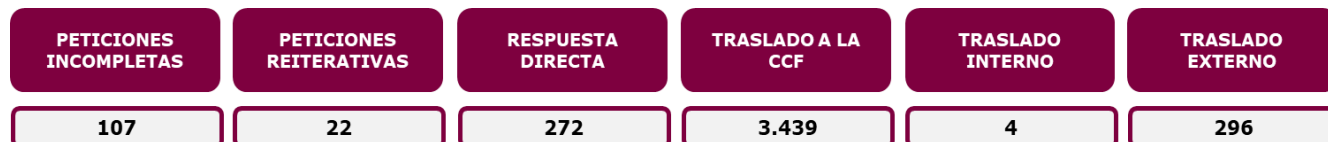
- Oportunidad de respuesta a PQRSF

La Ley 1755 de 2015 definió los términos para que la Entidad emita respuesta a las PQRSF, teniendo en cuenta su tipo (peticiones de documentos, de información, de gestión), propósito (consultas) y origen (ciudadano, autoridades y órganos de control). Con el fin de verificar el cumplimiento de estos plazos por parte de la Entidad, se analizó la información suministrada por la Oficina de Protección al Usuario, el grupo interno de Gestión Documental y Notificaciones y la publicada en la página web en los Informes de solicitudes de acceso a información; observando lo siguiente:

Base de datos OPU:

Durante el primer semestre de 2025 esta dependencia atendió 4.140 PQRSF clasificadas en 6 tipos de trámite, así:

Gráfica 5. PQRSF gestionadas por OPU clasificadas por tipo de trámite



Fuente: Documento "2. BASE PQRSF I SEM CONTROL INTERNO" OPU

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

El análisis sobre la oportunidad de respuesta se realizó tomando en consideración la información registrada en el campo "*Fecha de respuesta a ciudadano (Envío al CDI)*" (sic), observando lo siguiente:

- **Peticiones incompletas:** De acuerdo con el Procedimiento Gestión de PQRSF PR-ICC-010 V2 este tipo de trámite se da "*Cuando la PQRS carece de requisitos mínimos necesarios para poder impulsarla...*" y define un término de 3 días hábiles a partir de la asignación para enviar la comunicación, indicando que tiene un mes para completar la petición. Revisados los casos de este tipo de trámite se observaron 96 PQRSF atendidas con posterioridad al plazo establecido en el procedimiento (90%).
- **Peticiones reiterativas:** El procedimiento no contempla plazos para este tipo de PQRSF, por lo que se tomó como término de respuesta 15 días hábiles, observando que los 22 casos se atendieron dentro de dicho plazo.
- **Respuesta directa:** El procedimiento clasifica las PQRSF en este tipo de trámite cuando "*...i) es una solicitud de copias, ii) es solicitud de documentos e información, o, iii) no requiere de información de la Caja de Compensación Familiar...*", definiendo 3 días hábiles a partir de la asignación para dar respuesta o enviar lo solicitado al peticionario. Revisados los casos de este tipo de trámite se observaron 247 PQRSF atendidas con posterioridad al plazo establecido en el procedimiento (91%) y 1 se emitió vencido 15 días hábiles y no se reporta información sobre ampliación de plazo (0.4%).
- **Traslado a la CCF:** El procedimiento no contempla este tipo de trámite; sin embargo, en indagación con la OPU se indicó que corresponde a los casos en que se realizan requerimientos a las Cajas de Compensación Familiar para obtener información para emitir respuesta al peticionario. Para estos casos el procedimiento contempla la ampliación de términos, la cual puede efectuarse transcurridos 11 días hábiles a partir de la radicación de las PQRSF.

Revisados las 3.439 PQRSF de este tipo de trámite se observó lo siguiente:

- 2974 se tramitaron dentro de los 15 días hábiles (86%)
- 20 fueron atendidas con posterioridad a 15 días hábiles y no se indica ampliación de términos (0,6%)
- 8 registran radicado de salida sin fecha de respuesta (0,2%)
- 35 se respondieron con posterioridad a 15 días hábiles, registrando que se gestionó ampliación de términos; sin embargo, no se indica la fecha de dicho trámite (1%)
- En 374 se gestionó ampliación de término dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación (11%)

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

- En 17 se gestionó ampliación de término vencido el plazo de 15 días hábiles (0.4%)
- 1 no cuenta con fecha de recepción y en su lugar se registró un número de radicado de entrada.
- **Traslado Interno:** El procedimiento indica que este tipo de trámite aplican "*Cuando el gestor de correspondencia identifica que el radicado no es competencia de OPU o no tiene relación con una PQRSF, se debe remitir al área encargada para la gestión pertinente, cambiando la unidad organizativa en la plataforma*", fijando el término de 2 días hábiles para dicho traslado. Revisados los casos de este tipo de trámite se observó 1 PQRSF trasladada en el plazo establecido en el procedimiento (25%) y 7 con posterioridad a dicho término (75%).

Base de datos Gestión Documental:

La relación de PQRSF recibidas por la Supersubsidio durante el primer semestre de 2025, suministrada por el grupo de Gestión Documental, contiene 13.933 registros clasificados por tipo de actividad, así:

Gráfica 6. PQRSF recibidas por la Supersubsidio clasificadas por tipo de actividad



Fuente: Documento "radicado de entrega SSF primer semestre 2025" G.I.T. Gestión Documental

Revisada la clasificación de las PQRSF al momento de su recibo y radicación, se observó que el tipo de actividad asignada al 73% de los registros (10.178) corresponde a alguna de las categorías de petición definidas en la Ley 1755 de 2015, así: Consultas (30), Derechos de Petición (506), PQRSF (987) y Solicitudes (8.655).

Como se mencionó en el numeral 6.1 de este informe de seguimiento, el grupo de Gestión Documental solo lleva la trazabilidad sobre el recibo, radicación, digitalización y asignación de las PQRSF, lo que conlleva a que la Supersubsidio no cuente con información centralizada sobre el trámite realizado para la atención de cada caso y si este fue oportuno o extemporáneo.

Informes de solicitudes de acceso a la información: Los informes publicados correspondientes al 1er y 2do trimestre de 2025, registran 502 solicitudes de acceso a la

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



información, de las cuales la Entidad tuvo competencia en 476 y trasladó 26 a otras autoridades e instituciones. En relación con las 476 atendidas directamente, se observó que el 77% fueron tramitadas oportunamente (366) y el 23% con posterioridad a los 10 días hábiles establecidos normativamente (110).

Teniendo en consideración lo observado en las 3 fuentes de información consultadas y analizadas por la Oficina de Control Interno, se concluye que la Entidad cumple parcialmente con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015; situación que ha sido observada de manera recurrente en los últimos 3 Informes de Seguimiento a Riesgos de Gestión, realizados por esta Oficina.

- Traslado de PQRSF por competencia

La Ley 1755 de 2015 establece un término de 5 días hábiles para realizar el traslado de PQRSF a la autoridad competente, en caso de que la misma no corresponda a la misionalidad de la Entidad; ordenando informar de este hecho al peticionario en el mismo plazo. Con el fin de verificar el cumplimiento de este término, se analizó la información suministrada por la Oficina de Protección al Usuario, el grupo interno de Gestión Documental y Notificaciones y la publicada en la página web en los Informes de solicitudes de acceso a información; observando lo siguiente:

Base de datos OPU:

296 de las 4.140 PQRSF gestionadas por la OPU durante el primer semestre de 2025, fueron trasladadas a otras autoridades o instituciones por falta de competencia de la Supersubsidio en el asunto (7%). Para este tipo de casos el procedimiento interno establece que el traslado debe realizarse en los 3 días hábiles a partir de la asignación y que, simultáneamente, se debe informar al solicitante que su PQRSF fue recibida y se dio traslado a la entidad competente para su gestión.

Revisados las 296 PQRSF de este tipo de trámite se observó lo siguiente:

- 25 fueron trasladadas dentro de los 3 días hábiles definidos en el procedimiento (8%) y 263 con posterioridad a dicho plazo interno (89%)
- 34 fueron trasladadas dentro de los 5 días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015 (11%) y 254 con posterioridad a dicho plazo (86%)
- 9 no registran fecha de traslado (3%)
- En 4 casos el plazo de traslado venció antes del 30-jun-2025 y no se cuenta con información sobre la fecha del traslado ni la de respuesta al ciudadano (1,4%)
- En 272 se realizó el traslado a la autoridad competente y se emitió respuesta al ciudadano en la misma fecha (92%)
- En 14 el traslado y la respuesta al ciudadano no se efectuaron en la misma fecha.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Base de datos Gestión Documental:

Esta base no contiene información sobre el trámite realizado para atender las PQRSF recibidas por la Supersubsidio durante el primer semestre de 2025; razón por la cual, no se cuenta con información sobre los traslados a otras autoridades o instituciones y su oportunidad.

Informes de solicitudes de acceso a la información: De acuerdo con estos informes, durante el primer semestre de 2025 se trasladaron 26 PQRSF a otras autoridades o instituciones, de los cuales el 77% se remitió oportunamente (20) y el 23% con posterioridad a los 5 días hábiles establecidos normativamente (6).

Teniendo en consideración lo observado en las 3 fuentes de información consultadas y analizadas por la Oficina de Control Interno, se concluye que la Entidad cumple parcialmente con los términos para dar traslado por competencia e informar de este hecho al ciudadano.

- *Atributos de la respuesta a PQRSF*

El Decreto 1081 de 2015 define los siguientes atributos que deben caracterizar las respuestas emitidas por la Supersubsidio a las PQRSF tramitadas:

1. Deben ser por escrito, por medio electrónico o físico, de acuerdo con la preferencia del solicitante.
2. Deben ser de fondo, completas, motivadas y contener información actualizada.
3. Deben estar disponibles en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información.
4. Deben ser oportunas, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información.
5. Deben informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante, en caso de no hallarse conforme con la respuesta.

A su vez, el Anexo del Decreto 1122 de 2024 establece que, para los casos en que se niegue el acceso a información pública por estar clasificada o reservada, esta debe estar incluida en el *Índice de Información Clasificada y Reservada* y se le debe informar al ciudadano los mecanismos que tienen para poder cuestionar dicha decisión.

Con el fin de verificar el cumplimiento de los mencionados criterios, se revisó el trámite adelantado por la Supersubsidio en 43 peticiones, quejas y reclamos registradas en la base de datos suministrada por la OPU, frente a lo cual se observó lo siguiente:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

- 40 fueron respondidas por escrito (93%) y en 3 casos no se encontró la respuesta al peticionario (7%), en el drive dispuesto por OPU para la gestión de PQRSF, que fue compartido a la Oficina de Control Interno por dicha dependencia para el presente seguimiento.
- De las 40 PQRSF frente a las cuales se evidenció respuesta por escrito, se observó lo siguiente:
 - a. 34 fueron respondidas de fondo y motivadas con información completa y actualizada (79%), 2 presentan respuesta parcial (5%) y 4 no responden de fondo a lo requerido por los peticionarios (9%).
 - b. 40 fueron dispuestas en formato accesible para el solicitante o interesado en la información, el cual permite seleccionar, resaltar, hacer comentarios, buscar, entre otros (100%).
- 18 fueron respondidas atendiendo los plazos definidos en los lineamientos internos y Ley 1755 de 2015 (42%), 24 fueron atendidas extemporáneamente, según el tipo de requerimiento (56%) y 1 no se encontró la respuesta al peticionario (7%), en el drive dispuesto por OPU para la gestión de PQRSF (2%).
- 11 PQRSF atendidas cumpliendo todos los atributos de respuesta (26%), en 30 se atendieron parcialmente (69%) y en 2 casos no fue posible su verificación por cuanto no se evidenció respuesta y soporte de envío al peticionario (5%).

Ahora bien, en la verificación realizada sobre los atributos de las respuestas emitidas por la Supersubsidio para atender las PQRSF, se identificaron debilidades relacionadas con el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y el procedimiento *Gestión de PQRSF* Código PR-ICC-010 Versión 2, así:

- **Oportunidad para requerir al peticionario la ampliación, aclaración o complementación de su PQRSF:** Se observaron algunos casos en los que el requerimiento se efectuó con posterioridad a los 10 días hábiles definidos en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y a los 3 días hábiles establecidos en el procedimiento *Gestión de PQRSF* Código PR-ICC-010 Versión 2.
- **Análisis de la PQRSF para determinar competencia de la Supersubsidio:** Se observaron casos frente a los cuales la Entidad no era competente para emitir respuesta; sin embargo, se emitieron respuestas directas a los peticionarios o se les solicitó complementar su PQRSF, sin efectuarse traslado a las autoridades e instituciones competentes, desatendiendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno.
- **Oportunidad de traslado de PQRSF por falta de competencia:** Se observaron casos en los que el traslado a la autoridad o institución competente, se efectuó con

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



posterioridad a los 5 días hábiles establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

- **Respuesta a PQRSF reiterativas:** Estos casos corresponden a PQRSF frente a las cuales la Supersubsidio ya ha emitido una respuesta de fondo; razón por la cual, emitir la reiteración de la respuesta debe ser un trámite ágil por cuanto la Entidad no requiere analizar nueva información. Se observaron casos en los que la respuesta se emitió con posterioridad a 10 días hábiles.
- **Respuesta a solicitudes de Autoridades:** Se observaron casos en los que la respuesta a otra Entidad Pública se emitió con posterioridad a los 10 días hábiles establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- **Respuesta a solicitudes de información:** Se observó un caso en el que la PQRSF fue tramitada como una petición con plazo de 15 días hábiles y no como una solicitud de información; razón por la cual, la respuesta se emitió con posterioridad a los 10 días hábiles establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- **Oportunidad en la ampliación de términos para responder PQRSF:** Se observaron casos en los que la ampliación de términos fue informada al peticionario cuando el plazo inicial para emitir respuesta estaba vencido.
- **Análisis y clasificación de tipo de PQRSF recibida:** Se observó caso en el que el requerimiento ciudadano era una queja contra una CCF y se tramitó como una solicitud de información, a pesar que el usuario no solicitó esto a la Supersubsidio. Adicionalmente, se negó el acceso a información por considerarla “bajo reserva legal”, aspecto que no era aplicable según el tipo de requerimiento.
- **Oportunidad de respuesta a peticiones con plazo de 15 días hábiles:** Se observaron respuestas extemporáneas a peticiones ciudadanas que requerían intervención de la Supersubsidio frente a las CCF.

El detalle del análisis realizado a las 43 PQRSF se encuentra disponible en el Anexo 1. “*Análisis_Atributos_Respuestas_PQRSF_1erSem2025*”, anexo al presente informe de seguimiento.

6.3. CONTACTO A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

En relación con la habilitación de un mecanismo de contacto en la página web institucional para que el ciudadano presente sus PQRSF, los criterios normativos se unificaron en el tema Formulario electrónico para presentación de PQRSF, cuyo resultado se presenta en la siguiente gráfica:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

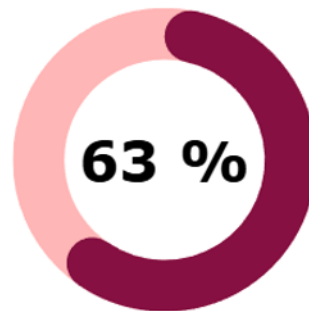
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

**Gráfica 7. Nivel de cumplimiento
Formulario PQRSF**



Existencias y
atributos del
Formulario para
presentar PQRSF

Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el detalle de los resultados del seguimiento al tema relacionado con el contacto a través de la página web:

- Formulario electrónico para presentación de PQRSF

La Ley 1474 de 2011 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC establecen que la Entidad debe habilitar un formulario electrónico en su página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias por actos de corrupción, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones; procurando que su acceso sea autónomo e independiente por parte de cualquier persona, en especial, aquella con discapacidad sensorial e intelectual.

Sobre este criterio, en la Sede Electrónica de la Supersubsidio se encuentra la opción "*Para Ciudadano*" en la que se dispuso el formulario para que la ciudadanía pueda presentar PQRSF. Una vez finalizado el proceso de presentación, el formulario genera el número de radicado y la fecha de radicación, los cuales son informados al usuario mediante un mensaje emergente y a través de correo electrónico que la plataforma le remite automáticamente. En el correo mencionado se detalla también el código de la PQRSF y las indicaciones para realizar seguimiento a su estado.

En relación con el canal dispuesto para que el ciudadano presente denuncias por actos de corrupción, el menú de "*Atención y Servicios a la Ciudadanía*" de la página web institucional cuenta con el sub menú "*Denuncia por corrupción*", en el que se brinda información a la ciudadanía sobre qué es una denuncia, quienes son servidores públicos, qué se entiende por corrupción y los canales para presentación de denuncias, así: Correos electrónicos soytransparente@ssf.gov.co y denunciascorrupcion@ssf.gov.co y radicación escrita en la sede de la SSF Carrera 69 No. 25 B 44 Piso 4, Bogotá D.C.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Si bien la SSF dispuso en su sede electrónica un formulario para que la ciudadanía interponga PQRSF, este no contempla la opción para que el ciudadano presente solicitudes de información pública y denuncias. Adicionalmente, en el campo habilitado para seleccionar el tipo de PQRSF y el tema de la misma, no se despliega lista para que el ciudadano elija la opción deseada. En su lugar, se habilita una ventana que describe cada tipo de PQRSF en la cual el ciudadano debe dar doble clic para poder seleccionar alguna opción. Vale indicar que el mecanismo no presenta mensaje que oriente al ciudadano frente a este aspecto.

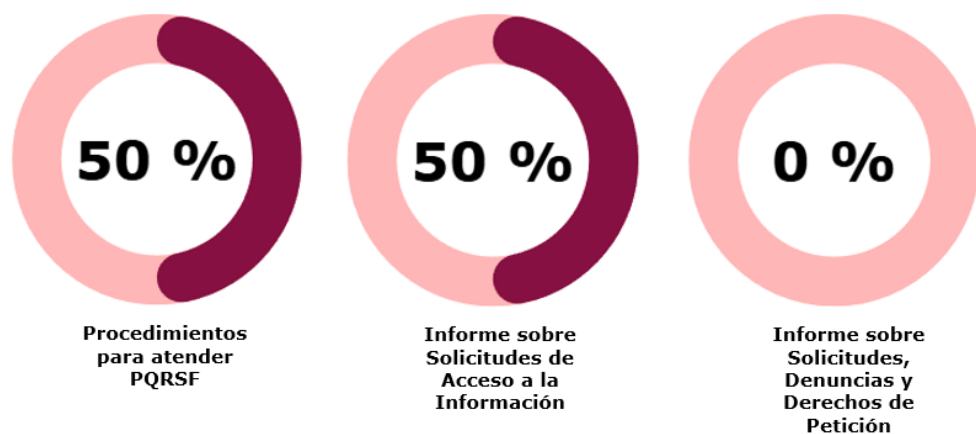
6.4. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB

En relación con la divulgación de información en la página web, los criterios normativos se clasificaron en los siguientes temas:

1. Publicación de procedimientos o lineamientos para la atención de PQRSF
2. Publicación de informe sobre solicitudes de acceso a información
3. Publicación de informe sobre PQRSF

La siguiente gráfica muestra los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a este acápite:

Gráfica 8. Nivel de cumplimiento Divulgación de información en página web



Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el detalle de los temas relacionados con la divulgación de información en la página web:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

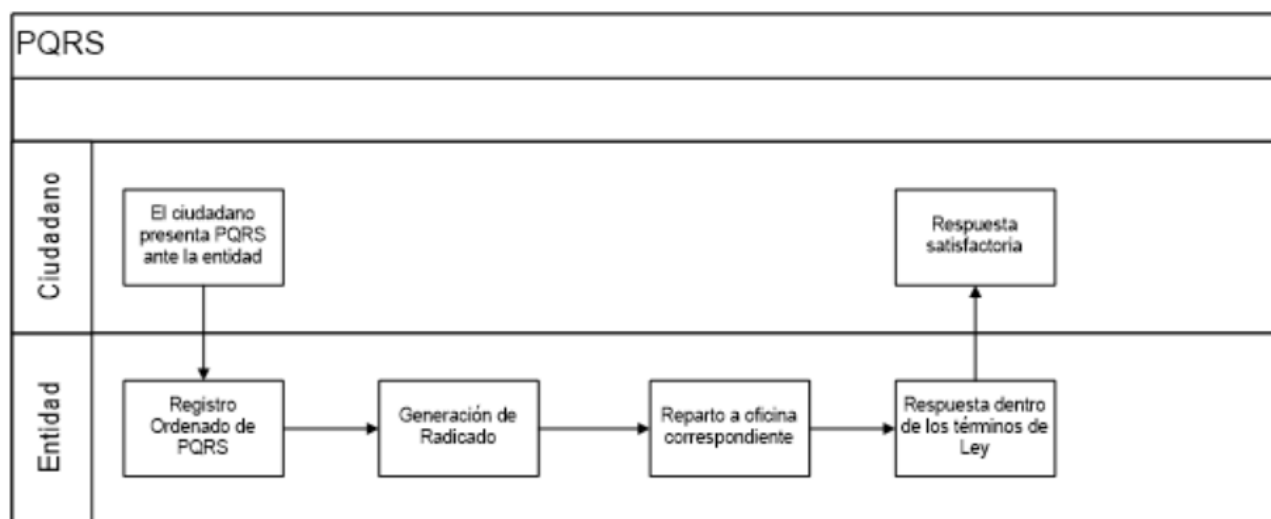
- Publicación de procedimientos o lineamientos para la atención de PQRSF

La Resolución 1519 de 2020 de MINTIC establece que la Entidad debe publicar los procedimientos o lineamientos para recibir, radicar, tramitar y remitir la respuesta de todo tipo de PQRS; incluyendo los plazos de respuesta, los mecanismos de consulta del estado de la PQRS, entre otros.

Una vez consultada la página web institucional se encontró publicado el "*Protocolo de atención al ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar*" que define (i) los *Canales de atención* para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia, relacionada con el subsidio familiar o el que hacer de la Entidad y (ii) el *Protocolo para la atención* Preferencial, presencial, en ferias y eventos, escrita, telefónica, virtual y a través de redes sociales. De otra parte, en la Sede Electrónica se informa sobre los tipos de PQRSF y los canales para su presentación.

Aunando a lo anterior, en el menú "Atención y servicios a la ciudadanía" – sub menú "PQRS" se encuentra publicado el flujograma de trámite de una PQRSF, así:

Imagen 1. Flujograma trámite PQRSF publicado en página web



Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/quest/pqrsf>

Tal como se observó en el numeral 6,1, la Supersubsidio cuenta con procedimientos y otros documentos a través de los cuales ha definido políticas de operación para la radicación, el trámite y la remisión de respuesta al ciudadano, así como los mecanismos para que este consulte el estado de su PQRSF; sin embargo, estos lineamientos no se encuentran publicados en la página web institucional, así como los relacionados con los plazos de respuesta según la tipología del caso.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

- Publicación de informe sobre solicitudes de acceso a información

El Decreto 1081 de 2015 solicita a la Entidad publicar un informe de todas las solicitudes de acceso a información pública, el cual debe contener cierta información mínima sobre la cantidad de solicitudes recibidas, las trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada caso y aquellas a las que se negó el acceso a la información.

En cumplimiento de este mandato la Supersubsidio elabora y publica trimestralmente informes de solicitudes de acceso información pública, dispuestos a la ciudadanía en el link de *Transparencia y Acceso a la Información Pública*, Sección *"Planeación"*, sub sección *"Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos"*, los cuales incluyen tabla con los siguientes campos:

Imagen 2. Encabezado tabla Informe de solicitudes de acceso a la información

<i>Dependencia</i>	<i>Número de solicitudes recibidas</i>	<i>Número radicación solicitud o de salida</i>	<i>Fecha de Radicación</i>	<i>Fecha de Respuesta de c/u</i>	<i>Solicitudes a las cuales se les negó el acceso a la información</i>	<i>Solicitudes trasladadas a otra institución</i>
--------------------	--	--	----------------------------	----------------------------------	--	---

Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información 1er y 2do trimestre 2025

Al analizar la información reportada en los informes emitidos para el 1er y 2do trimestres de 2025, se observó lo siguiente:

1. Contienen datos de 502 solicitudes de acceso a información recibidas en el periodo, de las cuales se trasladaron 26 (5%) a otras instituciones.
2. De las 476 solicitudes atendidas directamente por la Supersubsidio, 366 se tramitaron dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 (77%) y 110 se atendieron de manera extemporánea (23%).
3. De las 26 solicitudes trasladadas, 20 fueron remitidas a la institución competente dentro del término fijado por la normatividad (77%) y 6 se enviaron extemporáneamente (23%); tomando como referencia la fecha de respuesta.
4. El informe indica la fecha de respuesta a cada solicitud, más no el tiempo utilizado por la Entidad para este efecto.
5. El informe no presenta datos sobre la oportunidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información.
6. El informe no registra recomendaciones a las dependencias que presentan mayores niveles de extemporaneidad en las respuestas, ni sobre aspectos que puedan contribuir a mejorar la gestión institucional frente a la atención de este tipo de solicitudes.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Teniendo en consideración el análisis realizado al contenido de los informes, se observa que la Entidad cumple parcialmente lo dispuesto en la normatividad sobre el informe de solicitudes de acceso a información pública.

- Publicación de informe sobre PQRSF

El Decreto 1081 de 2015 y la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden Nacional y Territorial, imparten a la Entidad el deber de publicar informes sobre las solicitudes, denuncias, derechos de petición y tiempos de respuesta, divulgando datos relacionados con el tema o asunto, la fecha y radicado de recibo, el término para emitir respuesta, la dependencia responsable de atención, el radicado y la fecha de respuesta.

Al respecto, una vez consultada la página web institucional se observó que la Supersubsidio elabora y publica trimestralmente informes de solicitudes de acceso información pública, los cuales no contienen la información requerida en la normatividad citada. Así mismo, se publican informes trimestrales sobre los resultados de los canales de atención a la ciudadanía, que registran la cantidad de PQRSF recibidas en el periodo, su clasificación por tipo y asunto, la cantidad de casos atendidos oportuna y extemporáneamente, la agrupación de casos por caja de compensación familiar, la cantidad de trasladados realizados por institución y el medio de recepción de la PQRSF.

Este documento presenta información de manera consolidada y no a nivel de solicitud, denuncia y derecho de petición; razón por la cual, no incluye datos sobre la fecha de recepción, el radicado de recibo, el término para resolverla y la fecha y número de radicado de respuesta; así mismo, solo registra información de la Oficina de Protección al Usuario – OPU, por lo que no se cuenta con datos sobre las PQRSF tramitadas por las demás dependencias de la Entidad.

Así las cosas, los informes trimestrales sobre las solicitudes de acceso información pública y los resultados de los canales de atención, no sustituyen el informe requerido en la normatividad enunciada.

6.5. MODELO DE ESTADO ABIERTO PTEP

En relación con los avances en la formulación de acciones relacionadas con el Modelo de Estado Abierto PTEP, los criterios normativos se unificaron en el tema Modelo de Estado Abierto – Transparencia Pasiva, cuyo resultado se presenta en la siguiente gráfica:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

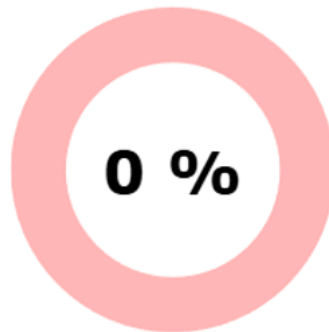
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Gráfica 9. Nivel de cumplimiento Modelo de Estado Abierto – Transparencia Pasiva



Modelo de Estado
Abierto
Transparencia
Pasiva

Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el detalle de los resultados del seguimiento al tema relacionado con el Modelo de Estado Abierto PTEP:

- Modelo de Estado Abierto – Transparencia

El Decreto 1122 de 2024 requiere a la Entidad garantizar el trámite de las solicitudes de información y la expedición e implementación de políticas y procedimientos respecto de la identificación, el suministro de información clasificada y reservada, la gratuidad de la respuesta, su contenido y la oportunidad para atenderlas, entre otros aspectos.

Al respecto es pertinente indicar que la Supersubsidio formuló su Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2025 que contiene, en el componente programático, 19 actividades relacionadas con la temática *Modelo de Estado Abierto*, específicamente para la acción "3.3. *Dialogo y corresponsabilidad*", en la herramienta o instrumento "*Estrategia de Rendición de Cuentas*"; a través de las cuales, busca promover que el control social sea eficiente, la participación ciudadana incidente y una rendición de cuentas eficaz, tal como lo establece el Decreto 1122 de 2024.

Sin embargo, este componente programático no incluye acciones orientadas a la herramienta o instrumento "*Transparencia Pasiva*", que requiere a la Entidad la adopción e implementación de políticas y procedimientos para (i) la identificación y atención de solicitudes de información, (ii) el suministro de información clasificada o reservada, (iii) el seguimiento a la atención oportuna y efectiva, y (iv) la presentación de quejas a través de la página web, por la no entrega de información pública, para prevenir la litigiosidad.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada por la OPU, la Entidad suscribió contrato de prestación de servicios para "... apoyar a la Oficina de Protección al Usuario en el cumplimiento de Índice de Transparencia Activa (ITA) en el portal corporativo", a través del cual dicha dependencia planea abordar el desarrollo de lo requerido en el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024, relacionado con Transparencia Pasiva.

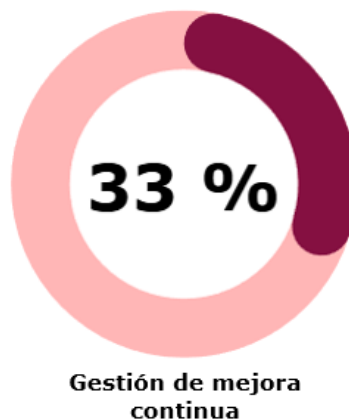
De otra parte, indicó que la gestión sobre este asunto se encuentra en proceso de articulación con las dependencias de la Entidad, a efectos de garantizar la gratuidad, contenido y oportunidad en el trámite de las solicitudes recibidas.

En virtud de lo anterior, no se observan avances en relación con la formulación e implementación de políticas y procedimientos de Transparencia Pasiva, ordenados en el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024.

6.6. GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

En relación con la gestión de mejora continua, la Oficina de Control Interno formuló 3 recomendaciones en el Informe de Seguimiento a las PQRSF correspondiente al segundo semestre de 2024, frente a las cuales se observa el siguiente avance:

Gráfica 10. Avance frente a recomendaciones previas de la Oficina de Control Interno



Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el detalle de los resultados del seguimiento al tema relacionado con la gestión de mejora continua:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Gráfica 9. Recomendaciones Seguimiento atención PQRSF – 2do Semestre 2025

Recomendación 1

Sensibilizar a los funcionarios y contratistas responsables de la gestión y trámite de las PQRSF sobre la importancia de la atención oportuna con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: *"Gestión de Oportunidad en la respuesta de PQRSF"*

Recomendación 2

Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a PQRSF y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar para disminuir la falta de oportunidad al brindar respuesta al ciudadano de manera oportuna.

Recomendación 3

Fortalecer y robustecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, para evitar vencimiento de términos.

Fuente: Informe de Seguimiento OCI

Avances Recomendación 1: No se evidenció avance en relación con esta recomendación.

Avances Recomendación 2: No se evidenció avance en relación con esta recomendación.

Avances Recomendación 3: En relación con esta recomendación, la Entidad suscribió contrato para la prestación del servicio de *Centro de Contacto BPO*, mediante el cual se busca fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención. En desarrollo de este contrato, se controla los tiempos de atención de las PQRSF, a través del acuerdo de nivel de servicio ANS *"Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días"*.

Para este efecto, el contratista utiliza un tablero denominado *"Tablero de seguimiento PQRSF"* en el que registra, de forma consolidada, la siguiente información: (i) cantidad de casos por gestor, con vencimiento de plazo inicial de 15 días y vencimiento de plazo ampliado de 30 días; (ii) cantidad de casos por gestor y por estado "Pendiente - Finalizado - No aplica" y (iii) cantidad de casos por gestor que no cuentan con información del requerimiento inicial. Este tablero se alimenta de la base de datos detallada de las PQRSF gestionadas por la OPU.

Como gestión adicional para fortalecer y robustecer controles sobre los tiempos de respuesta a PQRSF, el contratista cuenta con un líder de calidad que monitorea aleatoriamente los trámites a cargo de los gestores para identificar posibles incumplimientos, causas y medidas correctivas.

En virtud de lo anterior, a través del contrato mencionado se fortaleció el control sobre el cumplimiento de términos de ley para atender PQRSF; sin embargo, es pertinente indicar que el alcance de este punto de control se limita a los casos gestionados por la OPU, dejando descubierto los asignados para trámite de las demás dependencias de la Supersubsidio.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Aunado a lo anterior, el acuerdo de nivel de servicio relacionado con el cumplimiento de tiempos de ley se definió con un techo de 15 días hábiles; sin embargo, existen plazos diferenciales según el tipo de PQRSF, por lo que el ANS no es efectivo para los casos en que el vencimiento es inferior a dicho límite.

7. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados del seguimiento realizado a la atención de PQRSF por parte de la Supersubsidio, durante el primer semestre de 2025 y con el fin de contribuir a la mejora del desempeño institucional, la Oficina de Control Interno emite las siguientes recomendaciones:

1. Establecer un grupo, área o dependencia al interior de la Entidad, encargado de liderar, desde el rol de Segunda Línea de Defensa, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y aquellas que incidan en la relación Estado – Ciudadanía, incluyendo la gestión, seguimiento y control necesarios para la atención de PQRSF.
2. Revisar y ajustar los lineamientos y políticas de operación para la atención de PQRSF, de tal forma que tengan alcance a todas las dependencias de la Entidad y contemplen el seguimiento y control a la atención de todos los casos recibidos. Así mismo, se recomienda actualizar el acrónimo PQRSF incluyendo la denuncia por actos de corrupción y la solicitud de información pública, para lo cual se sugiere acoger el definido por MINTIC en la Resolución 1519 de 2020 "PQRSD".
3. Ajustar y complementar la información publicada en la página web sobre la Línea Gratuita Nacional para atención de PQRSF y las cuentas institucionales de las redes sociales de la SSF, incluyendo su acceso directo a las mismas. Así mismo, incluir la opción para que el ciudadano cancele su cita en el canal de atención "*Pide una cita*" y publicar los procedimientos y lineamientos institucionales para la atención de PQRSF.
4. Actualizar el acto administrativo mediante el cual se establece el costo de reproducción de información pública, indicando el valor en pesos u otra unidad de medida que debe asumir el peticionario en caso que este lo requiera.
5. Diseñar e implementar, como Segunda Línea de Defensa, un mecanismo o herramienta que consolide la información de la gestión adelantada por todas las dependencias de la Supersubsidio, correspondiente a la atención de PQRSF; incluyendo el monitoreo y control sobre los atributos de las respuestas emitidas, con el fin de detectar desviaciones y adoptar mejoras que aseguren que las respuestas sean de fondo y oportunas, dado que son las características con mayores debilidades detectadas.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

6. Revisar y ajustar los controles existentes e implementar nuevos, en caso de ser necesario, con el fin de informar al ciudadano el número de radicado, la fecha de recepción y los medios de seguimiento, para las PQRSF que se reciben por el canal ssf@ssf.gov.co. (CDI), así como para mejorar la oportunidad en los traslados por falta de competencia y en la respuesta a las PQRSF por parte de todas las dependencias de la Entidad.
7. Sensibilizar a los colaboradores responsables de proyectar las respuestas a las PQRSF sobre los tipos de requerimientos, términos legales para dar respuesta según el tipo, plazos internos para gestionirlas, identificación de casos en los que la Entidad no tiene competencia frente a lo solicitado, oportunidad para resolver peticiones reiterativas, entre otros aspectos relacionados con la atención de PQRSF; para lo cual se sugiere diseñar pieza gráfica con los términos definidos por la Ley 1755 de 2015 y demás información relevante.
8. Incluir la denuncia por actos de corrupción y la solicitud de información pública, dentro de los tipos de PQRSF que el ciudadano puede presentar a través del formulario electrónico dispuesto en la Sede Electrónica, así como habilitar lista desplegable en los campos *Tipo de PQRSF*, *Tipología consulta PQRSF* y *Subtipología consulta PQRSF*, de tal forma que se simplifique la selección de opciones para el ciudadano.
9. Complementar los *Informes de solicitudes de acceso a información pública* con la información sobre la cantidad de solicitudes recibidas y tramitadas oportuna y extemporáneamente, la cantidad de traslados dentro y fuera del término legal, el tiempo utilizado para emitir cada respuesta, la oportunidad de respuesta de cada solicitud y las recomendaciones necesarias para reducir el nivel de extemporaneidad en el trámite.
10. Elaborar y publicar *Informe sobre las solicitudes, denuncias y derechos de petición* gestionados por todas las dependencias de la Supersubsidio, incluyendo los tiempos de respuesta, el tema o asunto, la fecha y radicado de recibo, el término para emitir respuesta, la dependencia responsable de atención, el radicado y la fecha de respuesta; para cada caso tramitado.
11. Formular e implementar para todas las dependencias de la Entidad, políticas y procedimientos relacionados con la atención de solicitudes de información; atendiendo los lineamientos del Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024.

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró por: Rosalba Guzmán Guzmán - Profesional Especializado OCI 

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co