



Supersubsidio



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF

SEGUNDO SEMESTRE 2025

Emisión del Informe: 12/03/2026

Auditor:

José Alberto Forero Triana

Jefe Oficina de Control Interno

José William Casallas Fandiño





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS	3
4. GESTIÓN / RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	5
5. RESULTADO DETALLADO DEL SEGUIMIENTO	6
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
ANEXOS:	37

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



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI desarrolla sus actividades con un enfoque sistemático, de manera objetiva e independiente, en cumplimiento de sus roles y en el marco del Sistema de Control Interno, de Evaluar y verificar la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como las acciones implementadas por la Entidad, con el fin de revisar la pertinencia, oportunidad e integralidad de las respuestas emitidas. Lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

1. 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 segundo semestre de 2025; con el fin de emitir recomendaciones que fortalezcan dicha gestión.

2. ALCANCE

El presente seguimiento comprendió la verificación y análisis de la información se realizó frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, durante el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2025

3. 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 13,14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 29, 30 y 31.
- 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

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



- CIR25-0000026 / 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 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 canales 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.

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



- **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 primer semestre 2025, elaborado el 29-agosto-2025

4. GESTIÓN / RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presentan los resultados detallados del seguimiento efectuado, los cuales fueron obtenidos a partir del análisis de la información suministrada, así como la información disponible en los aplicativos, herramientas y repositorios de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

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 16 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

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



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	11	3
		19%	69%	13%

Fuente: Elaboración propia OCI

5. 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 segundo semestre 2025:

5.1. 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.

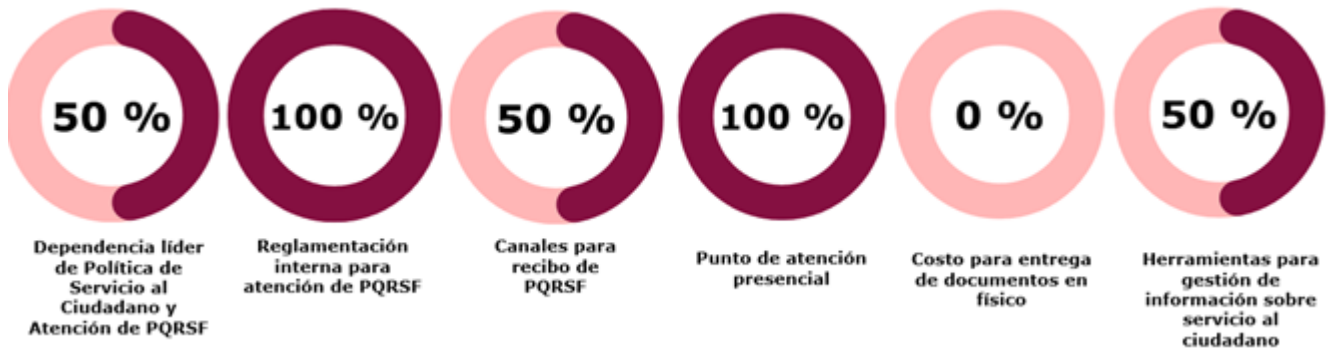
SuperSubsidio

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



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

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



Fuente: Elaboración propia OCI

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

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



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
<p>Jefe de Oficina 0137-19</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>8. Liderar y acompañar la implementación de las políticas de servicio al ciudadano.</p> <p>9. Fijar los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos y grupos de valor y de interés de la Superintendencia.</p> <p>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.</p> <p>17. Direccionar 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</p>

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



CARGO	PROPÓSITO	FUNCIONES
		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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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 las diferentes plataformas de quejas a disposición de la entidad.	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.
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,	<p>1. Apoyar la recepción, evaluación, clasificación, direccionamiento y distribución, según corresponda, de las solicitudes en trámite y PQRSF recibidas, para su posterior trámite y respuesta.</p> <p>2. Recopilar y organizar la información referente a la satisfacción del cliente y de las peticiones, quejas y reclamos recibidos.</p>

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

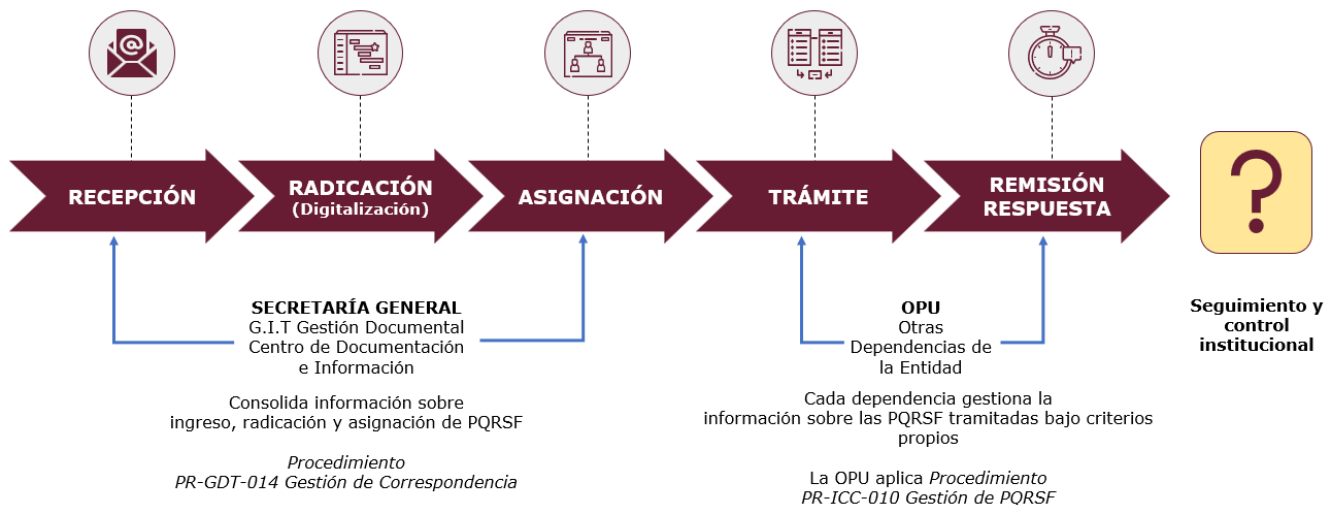


CARGO	PROPÓSITO	FUNCIONES
	sugerencias o denuncias (PQRSD), e información en general planteadas por los usuarios del subsidio familiar o por la ciudadanía en general a través de los medios de comunicación dispuestos por la Entidad.	

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

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

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



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 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

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



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 (4.322 PQRSF 2do semestre 2025), quedando fuera del alcance de este producto la información sobre los casos tramitados por otras dependencias de la Entidad (6.181 radicados clasificados como Derecho de Petición, PQRSF, solicitudes y consultas recibidas en CDI 2do 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

PROCESO INTERACCION CON EL CIUDADANO	PROCESO GESTION DOCUMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Procedimiento Gestión de Correspondencia</p>

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:

Protocolo de atención al ciudadano: Establece lineamientos para facilitar la atención y el relacionamiento con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía

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



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 2025

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 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

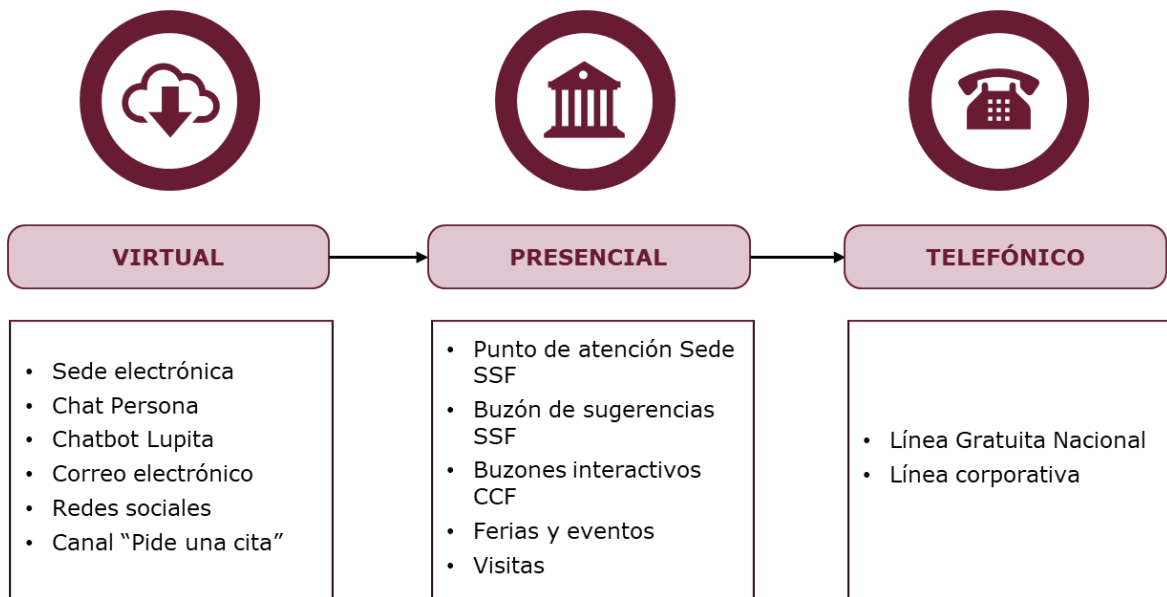
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



• 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 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 alinearlo al nuevo gestor documental. La Entidad informó a los usuarios la habilitación desde el mes de julio de 2025, 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

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



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.

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.

Es importante mencionar nuevamente que el asistente virtual no permanece visible al interior de la página web o cuando se selecciona el menú de "Atención y servicios a la Ciudadanía"

Cuando se accede desde el menú principal "Atención y servicios a la Ciudadanía", al acceder "2.1 Canales Ciudadanos", el acceso a "ChatBot Lupita" y "Correo Electrónico, se reitera que estos no se encuentran habilitados.

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 4:00 pm, así como reprogramar sus citas.

Se pudo evidenciar que este medio "no tiene habilitado" las fechas del calendario, para poder agendar o solicitar cita, para lo cual no puede evidenciar o realizar prueba para ver que el usuario pueda cancelar la cita inmediatamente después de programarla, o con posterioridad, para lo cual la cancelación de cita ya programada.

Adicionalmente, los enlaces dispuestos para acceder a los *Términos y condiciones* y a las *Directivas de privacidad*, se reitera que se encuentran inhabilitados o dirigen a la página principal o genera error, como se indico en el informe del 1er Semestre de 2025.

Finalmente, la Supersubsidio presenta en su página web las redes sociales habilitadas para contacto con el ciudadano: YouTube, Instagram, X, TikTok, Facebook, linkedIn y Threads.

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



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.

La Entidad dispone de "Buzones o Kioskos Virtuales Interactivos" ubicados en cajas de compensación familiar de diez (10) ciudades. No obstante, al analizar el "Informe de Canales de Atención del 3er (III) y 4to (IV) Trimestre de 2025", y respuesta dada por el proceso por correo electrónico el día 2 de marzo de 2026, se identificaron las siguientes debilidades:

- **Inconsistencias en la cobertura y cantidad de Equipos:** El informe del 4to trimestre de canales de atención, solo menciona el estado de 9 de los 10 equipos que la Entidad adquirió para este propósito, omitiendo por completo la situación técnica y operativa del kiosko o buzón interactivo ubicado en **Manizales**. La cual no establece la dirección física donde se encuentra ni su estado de operación.
- **Fallas en la captura de datos:** Se evidencia una debilidad en la gestión institucional, ya que estos dispositivos no registraron información sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) durante la vigencia 2025, ni ninguna interacción a pesar de la respuesta dada que nueve (09) están operativos.
- **Operatividad:** El informe de canales del 4to Trimestre de 2025, indica que solo el 88,9% de los equipos evaluados cuenta con hardware y software activos, y apenas el 77,8% superó las pruebas funcionales, sin embargo en la respuesta indicada por el proceso, mediante evidencian que todos los buzones o kioskos se encuentran activos y totalmente operativos.

Esta omisión y falta de registro de los activos de información afectan la integridad de los datos del sistema de canales de atención o interacción con la ciudadanía, lo que impide una evaluación integral y puede dificultar la toma de decisiones basada en información precisa.

Canal Telefónico: La Entidad brinda atención a la ciudadanía a través de la Línea Gratuita Nacional 018000 910 110 y la corporativa +57 (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.

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



- 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.

- 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.

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



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, en el segundo 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) 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.

5.2. 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:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

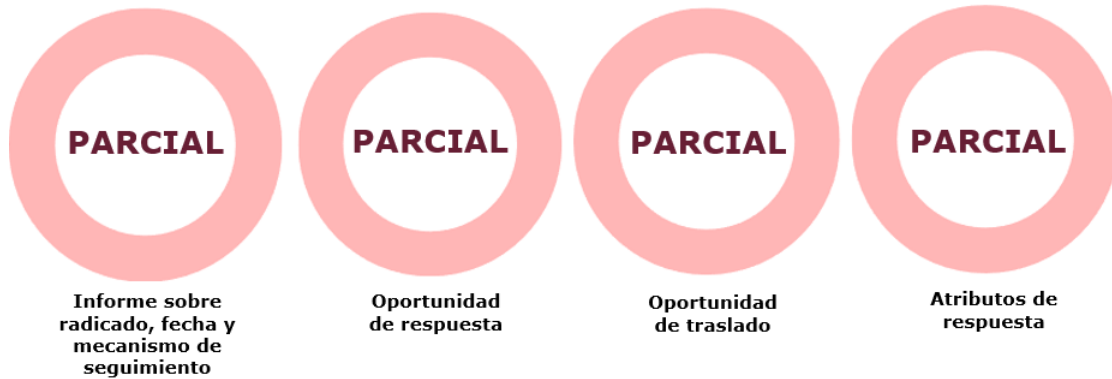
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



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 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: 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 "el aplicativo Esigna no remite al peticionario información del número del radicado asignado a su solicitud y la única forma que tiene el ciudadano para hacer este seguimiento es por llamada telefónica o de forma presencial, pues no tenemos una sede electrónica para este tipo de seguimiento".

- Oportunidad de respuesta a 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



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 segundo semestre de 2025 la Oficina de Protección al usuario registro un total de 4.322 de las cuales están con estado de finalizado 3.737 y en estado pendientes 138.

El análisis sobre la oportunidad de respuesta se realizó tomando en consideración la información reportada por la Oficina de Protección al usuario, registrado en el campo "*Fecha de respuesta a ciudadano (Envió al CDI)*" (sic), observando lo siguiente:

Se da como resultado del archivo enviado de nombre "Base Gestión Pqrsf 2025 Segundo Semestre", lo siguiente: no se evidencio cuales expedientes se dio ampliación de termino, a fin de validar la los términos de cada tipo de trámite, lo cual no permite realizar una validación objetiva y confrontar así lo reportado en los informes de canales del 3er y 4to trimestre del 2025, publicados en la página web de la entidad.

Base de datos Gestión Documental:

La relación de PQRSF recibidas por la Supersubsidio durante el segundo semestre de 2025, suministrada por el grupo de Gestión Documental, contiene 11.745 registros.

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 3er y 4to trimestre de 2025, registran 1493 solicitudes de acceso a la información, de las cuales la Entidad tuvo competencia en 1.468 y trasladó 6 a otras autoridades e instituciones. En relación con 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



1.468 atendidas directamente, se observó que el 93,1% fueron tramitadas oportunamente (1.367) y el 6,88% con posterioridad a los 10 días hábiles establecidos normativamente (101).

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:

430 de las 4.322 PQRSF gestionadas por la OPU durante el segundo semestre de 2025, fueron trasladadas a otras autoridades o instituciones por falta de competencia de la Supersubsidio en el asunto (9,95). 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 4322 las PQRSF de este tipo de trámite se observó lo siguiente:

- 3822 fueron atendidas en cumplimiento al plazo de los 15 días hábiles.
- 500 posiblemente fueron extemporáneos por no contar en la base de datos enviada con la fecha de la posible ampliación de términos.

Base de datos Gestión Documental:

Esta base no contiene información sobre el trámite realizado para atender las PQRSF recibidas por la Supersubsidio durante el segundo semestre de 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



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 segundo semestre de 2025 se trasladaron 5 PQRSF a otras autoridades o instituciones, de los cuales el 80% se remitió oportunamente (4) y el 20% con posterioridad a los 5 días hábiles establecidos normativamente (1).

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, no se pudo realizar dado que no se contaba con los campos en la base de datos proporcionada por la OPU.

- **Oportunidad en la ampliación de términos para responder PQRSF:**
De acuerdo a la base de datos compartida por la OPU, no se pudo observar

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



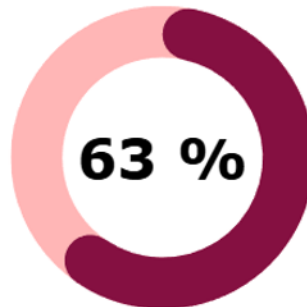
si se dio una posible ampliación de términos dado que el campo no fue incluido, para poder determinar si fue informado al peticionario.

- **Oportunidad de respuesta a peticiones con plazo de 15 días hábiles:** Se observaron respuestas por posible extemporaneidad a peticiones ciudadanas que requerían intervención de la Supersubsidio por no incluir los campos en la base de datos a fin de realizar los cálculos pertinentes.

5.3. 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:

**Gráfica 5. 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.

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



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 radicación escrita en la sede de la SSF Carrera 69 No. 25 B 44 Piso 4, Bogotá D.C.

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.

5.4. 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 6. Nivel de cumplimiento Divulgación de información en página web

SuperSubsidio

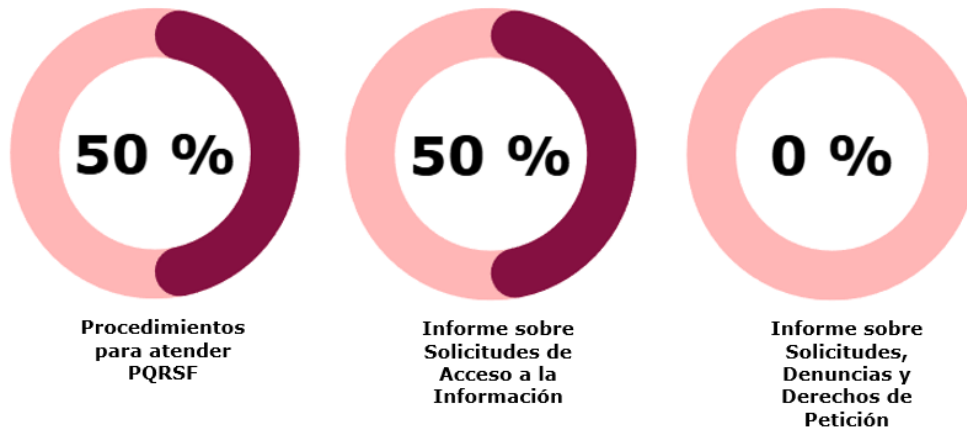
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Fuente: Elaboración propia OCI

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

- 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 PQRSF; incluyendo los plazos de respuesta, los mecanismos de consulta del estado de la PQRSF, 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.

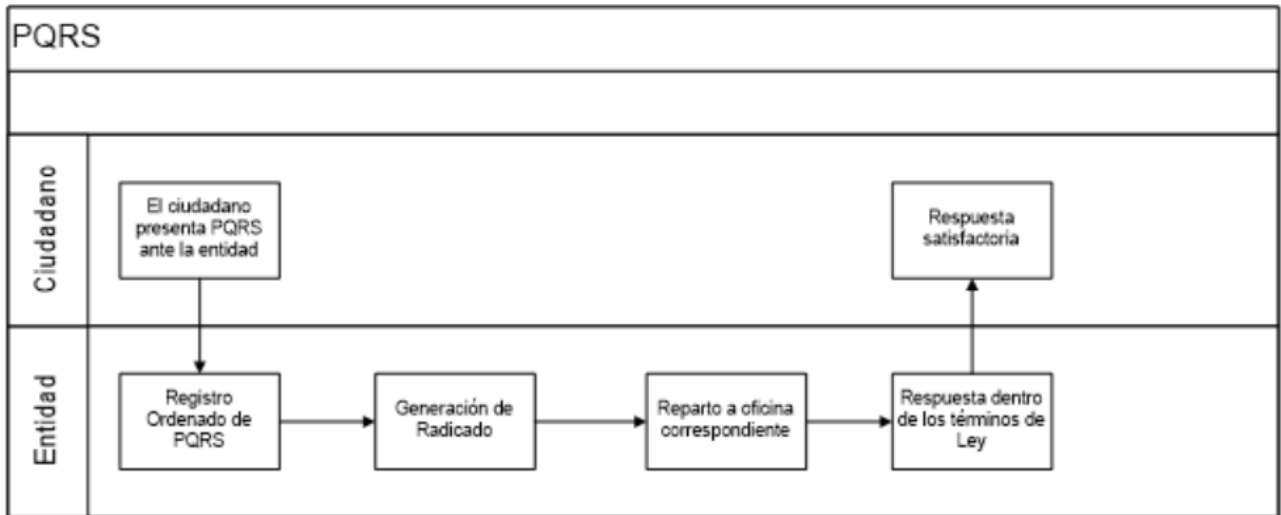
De acuerdo a lo anterior, en el menú "Atención y servicios a la ciudadanía" – sub menú "PQRSF" se encuentra publicado el flujograma de trámite de una PQRSF, así:

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



Imagen 1. Flujograma trámite PQRSF publicado en página web



Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/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.

- 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

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



<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 3er y 4to trimestre 2025

Al analizar la información reportada en los informes emitidos para el 3er y 4to trimestre de 2025, se observó lo siguiente:

1. Contienen datos de 1.493 solicitudes de acceso a información recibidas en el periodo, de las cuales se trasladaron 6 (0,4%) a otras instituciones.
2. De las 1487 solicitudes atendidas directamente por la Supersubsidio, 1386 se tramitaron dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 (93.2%) y 101 se atendieron de manera extemporánea (6.79%).
3. De las 5 solicitudes trasladadas, 4 fueron remitidas a la institución competente dentro del término fijado por la normatividad (80%) y 1 se envió extemporáneamente (20%); 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.

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.

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



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.

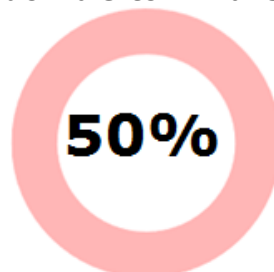
Este documento presenta información de manera consolidada y no a nivel de solicitud, denuncia y derecho de petición; razón por la cual, no incluye datos sobre la fecha de recepción, el radicado de recibo, el término para resolverla y la fecha y número de radicado de respuesta; así mismo, solo registra 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.

5.5. 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:

**Gráfica 7. Nivel de cumplimiento
Modelo de Estado Abierto – Transparencia Pasiva**



Modelo de Estado
Abierto
Transparencia
Pasiva

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 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.

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, se dieron avances en relación con la formulación e implementación de políticas y procedimientos de Transparencia Pasiva sin embargo no se han concluido, ordenados en el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024.

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



5.6. GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

En relación con la gestión de mejora continua, la Oficina de Control Interno formuló 11 recomendaciones en el Informe de Seguimiento a las PQRSF correspondiente al primer semestre de 2025, frente a las cuales se observa el siguiente avance:

Gráfica 8. Avance frente a recomendaciones Previas de la Oficina de Control Interno.



Fuente: Elaboración propia OCI

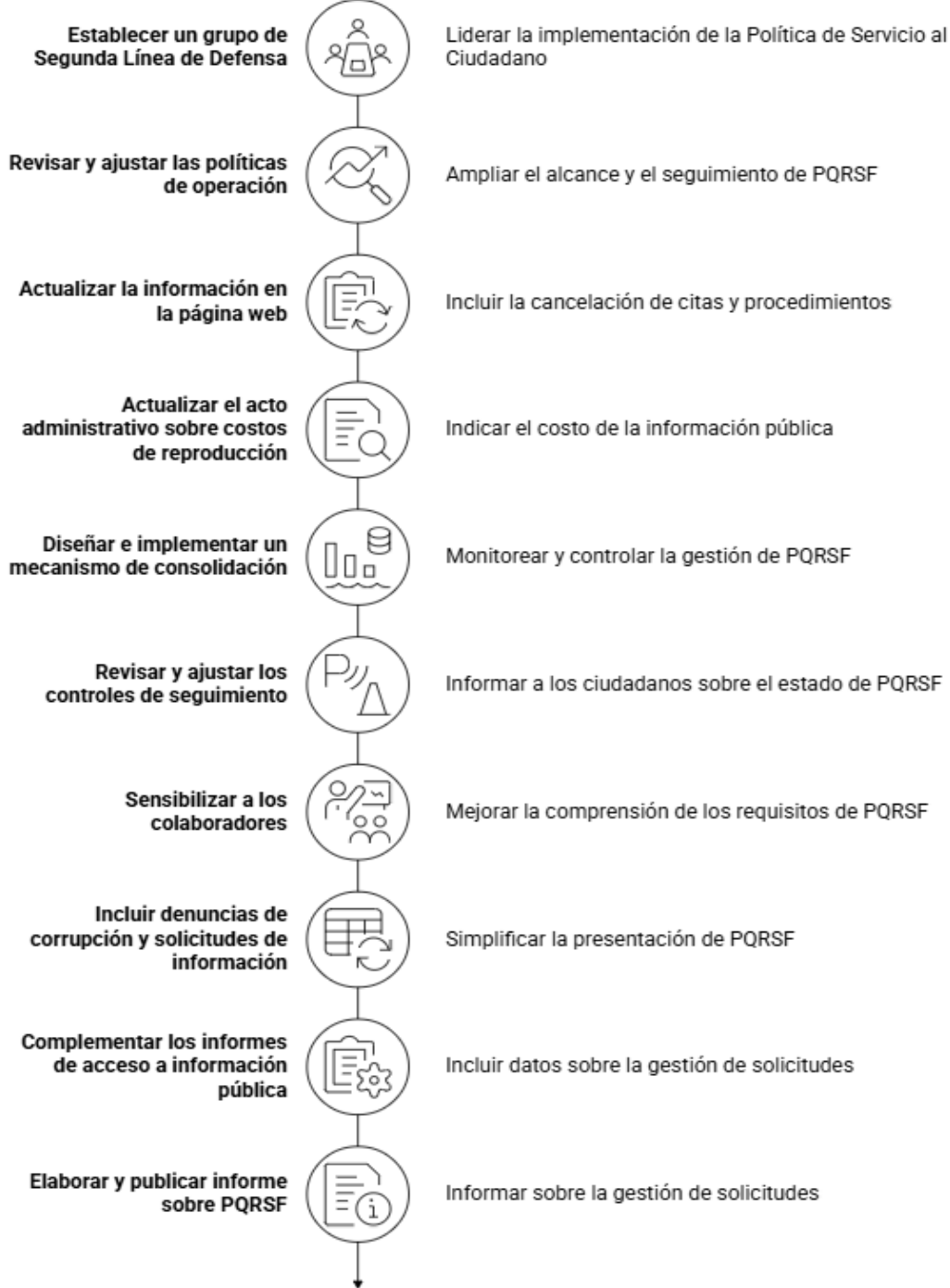
A continuación, se presenta el detalle de los resultados del seguimiento al tema relacionado con la gestión de mejora continua:

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



Gráfica 9. Recomendaciones Seguimiento atención PQRSF – 1er Semestre 2025.



Fuente: Informe de Seguimiento 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



Avances Recomendación 1 y Avances Recomendación 2: *“De acuerdo con el proceso de modernización y ajuste de los procedimientos liderado por la Oficina Asesora de Planeación en la vigencia 2025, esta dependencia inició una revisión exhaustiva de cada uno de los procedimientos que posee el proceso de Atención e Interacción con el Ciudadano identificando la necesidad en la coherencia funcional estipulada en el artículo 9 del Decreto 2595 de 2012.*

En ese sentido, la Oficina de Protección al Usuario, se encuentra trabajando en el procedimiento para la gestión de las PQRSF, lo que implica la articulación con todas las dependencias, para su posterior socialización y entrada en vigencia, donde se canalice a través de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía el universo de solicitudes que recibe la Superintendencia del Subsidio Familia”.

De acuerdo a lo anterior observamos que la fecha estimada para incorporar y dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 9 del decreto 2595 de 2015, de poder contar en la entidad con información consolidada en atención de las PQRSF y contar con los tiempos de oportunidad de respuesta a la ciudadanía, es desde el 31 de abril de 2026 y la entrada en vigencia el 31 de julio de 2026.

Avances Recomendación 3: *“La información del canal telefónico línea gratuita 01800 se visualiza correctamente en la página web de la Entidad, así mismo la atención que se brinda a través del canal de atención “pide una cita” efectivamente permite cancelar la cita al ciudadano, Microsoft Bookings.”*

Al respecto a la fecha de elaboración del presente informe de seguimiento y en revisión de seguimiento a la ley de transparencia al contenido de la página web de la entidad desarrollado en el mes de febrero de 2026, se evidencia que este no se encuentra habilitado ni disponible para poder realizar el agendamiento “pide una cita” para lo cual no se pudo evidenciar si permite o no la cancelación de cita como lo indica el proceso,

Y no se evidencio lo relacionado con las cuentas institucionales de las redes sociales de la SSF.

Avances Recomendación 4: *“En lo que respecta a la resolución 364 del 25 de mayo de 20217, “Por la cual se establecen los costos de reproducción de la información pública” aún se encuentra vigente y en consecuencia la Oficina de Protección al Usuario y el Grupo de Gestión Documental y Notificaciones, iniciará mesas de trabajo para actualizar lo correspondiente a este acto administrativo.”*

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



Al respecto, el plan la publicación y socialización esta para el 31 de junio de 2026 en la cual se establece o determina los costos de reproducción.

Avances Recomendación 5: No se suministró información sobre la gestión adelantada para atender esta recomendación.

Avances Recomendación 6 y 8: Respuesta del proceso de gestión documental: menciona *"que desde el aplicativo Esigna, es de aclarar que este aplicativo actualmente no cuenta con una parametrización completa en atención a que el mismo no cumple los requisitos de un gestor documental, por lo cual no es posible atender su solicitud de forma completa, harían falta:*

Tipo de PQRSF: está incompleta.

Medio de recepción, solo se tienen dos medios de recepción electrónico y físico, pero no está identificado en cada uno de los radicados.

Subtipo de Solicitudes: General (15 días), De documentos e información (10 días), Consulta (30días), este tipo de clasificación no está parametrizada en el aplicativo.

Fecha de respuesta, no se tiene conocimiento del trámite de la respuesta a esta petición.

Radicado de respuesta, no se tiene este dato. Adicionalmente, me permito indicar que, el aplicativo Esigna no remite al peticionario información del número del radicado asignado a su solicitud y la única forma que tiene el ciudadano para hacer este seguimiento es por llamada telefónica o de forma presencial, pues no tenemos una sede

Electrónica para este tipo de seguimiento."

Al respecto, aun, no se puede evidenciar el avance o alternativa para por dar cumplimiento a la respuestas de número de Radicado y/o mecanismos de seguimiento a las PQRSF en toda la entidad, se indica que para 31 de junio de 2026.

Avances Recomendación 7: *"Desde la Oficina de Protección al Usuario, y de acuerdo a la política de gestión del conocimiento de la Entidad, esta dependencia ha generado espacios para que las personas que gestionan PQRSF conozcan la misionalidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Oficina de Protección al Usuario y cada una de las dependencias, con el fin de apropiar el conocimiento y contar con la capacidad de análisis y direccionamiento correcto.*

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



Cabe mencionar que se han gestionado espacios para implementar estrategias en materia de lenguaje claro, crear, aplicar y socializar respuestas simplificadas en fondos de ley Fosfec y Fovis, gestión de peticiones anónimas, inclusión y diversidad, capacitación jurídica para la acreditación y reconocimiento de la cuota monetaria, temas relevantes en la gestión de las PQRSF."

Al respecto, Se espera ver la efectividad e inclusión de los aspectos relacionados con oportunidad para resolver peticiones reiterativas y cumplimiento en los plazos internos para gestionar las PRQSF en casos en los que la entidad no tenga competencia y no se evidencia si se incluyó la Pieza Grafica con términos de ley 1755 de 2015 y demás información relevante, las cuales se indicó se tienen mesas de trabajo para los meses de abril y junio de 2026.

Avances Recomendación 9: No se suministró información sobre la gestión adelantada para atender esta recomendación.

Avances Recomendación 10: No se suministró información sobre la gestión adelantada para atender esta recomendación.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados del seguimiento realizado a la atención de PQRSF por parte de la Supersubsidio, durante el segundo 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. Continuar en 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. Continuar en la revisión 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".

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



3. Complementar las cuentas institucionales de las redes sociales de la SSF, incluyendo su acceso directo a las mismas. Así mismo, habilitar en la página web el mecanismo para que el ciudadano pida su cita en el canal de atención "*Pide una cita*" y validar que se pueda cancelar una vez realizada y publicar los procedimientos y lineamientos institucionales para la atención de PQRSF.
4. Continuar en la actualización del 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. Continuar en el Diseño e implementar una alternativa como Segunda Línea de Defensa, el 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.
6. Contar con una alternativa 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 de correo institucional ssf@ssf.gov.co por el (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. Robustecer en la sensibilización 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 gestionarlas, identificación de casos en los que la Entidad no tiene competencia frente a lo solicitado, oportunidad para resolver peticiones reiterativas cuando se presente, entre otros aspectos relacionados con la atención de PQRSF; para lo cual se recomienda contar con pieza 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



con los términos definidos por la Ley 1755 de 2015 y demás información relevante

8. Se reitera en revisar alternativas para 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 en mejorar en poder tener o habilitar lista desplegable en los campos(predefinidos) "*Tipo de PQRSF, Tipología consulta PQRSF y Subtipología consulta PQRSF,*" de igual forma cuando hagan uso de hojas de cálculo (listas despegables con datos predefinidos); para contar en tener mejor calidad de datos de la información de tal forma que se simplifique la selección de opciones para el ciudadano.
9. Se reitera 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. De acuerdo con la revisión realizada y la información suministrada por el proceso responsable, se identificó que los kioscos o buzones tecnológicos ubicados en las diferentes cajas de compensación no registraron interacción alguna durante la vigencia 2025. Estos dispositivos fueron adquiridos con el propósito de ampliar y fortalecer los canales de atención al ciudadano, facilitando la radicación de PQRSF y mejorando el acceso y la oportunidad en la prestación del servicio. Se recomienda adelantar las acciones necesarias para garantizar su adecuada habilitación, disponibilidad y operación, de forma que cumplan la finalidad para la cual fueron

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


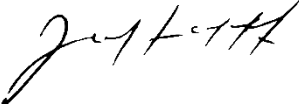
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



implementados y contribuyan al mejoramiento continuo de los canales de atención institucionales.

12. Con base en la información reportada por el proceso, se recomienda verificar el número total de kioscos o buzones tecnológicos en operación, dado que únicamente se registraron 9 dispositivos, pese a que la entidad cuenta con 10 como parte de sus canales de atención al ciudadano. Adicionalmente, se recomienda revisar y actualizar la dirección asociada al kiosco ubicado en la Caja de Compensación Comfenalco Tolima, toda vez que la dirección reportada no corresponde a la sede principal en la ciudad de Ibagué.

ANEXOS: Sin Anexos

Elaboró:	José Alberto Forero Triana	Firma 
Aprobó:	José William Casallas Fandiño	Firma 

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