



Supersubsidio



Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

I TRIMESTRE 2026

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

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES – PQRSF.	4
2.1.	Medio de Ingreso de las PQRSF	5
2.2.	Verificación atributo de oportunidad	5
2.3.	Tipos de solicitud	6
2.4.	Tipología y/o subtipología de PQRSF	6
2.5.	Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF	10
2.5.1.	Resultados de Índice de participación para el I trimestre de 2026.	11
2.5.2.	Análisis comparativo comportamiento Cajas en rojo en el 2026 y el IV trimestre de 2025.	16
2.6.	Traslados por competencia	16
2.6.1.	Traslados Externos.....	16
2.6.2.	Traslados Internos.....	18
3.	CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.....	18
3.1.	Tipología y/o subtipología de llamadas	19
4.	CANAL DE ATENCIÓN CHAT	21
4.1.	Tipología y/o subtipología de chat	22
5.	CHAT BOT – LUPITA	22
6.	CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	24
7.	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	25
8.	BUZÓN DE SUGERENCIAS Y BUZONES TECNOLÓGICOS.....	26
8.1.	Buzón de sugerencias	26

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

8.2. Buzones Tecnológicos	26
9. ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS.....	27
9.1. II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social.	27
10. EDUCACIÓN INFORMAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	29
10.1. Educación informal Trabajadores Rurales - Empresas	29
11. REDES SOCIALES	30
11.1. Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales.	31
12. CONSOLIDADO CANALES 2026	34
13. CONCLUSIONES	36

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional - y del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la Entidad para la vigencia 2026, se presenta a la Superintendente del Subsidio Familiar, a las Superintendencias Delegadas y a la ciudadanía en general, los resultados de la gestión de los canales de atención correspondientes al primer trimestre de 2026, con el propósito de garantizar la transparencia en la información y divulgar asuntos de interés público.

A continuación, se presenta la información cualitativa y cuantitativa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas a la Superintendencia del Subsidio Familiar por los distintos grupos de interés y de valor a través de los diferentes canales de atención.

2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES – PQRSF.

Para el I trimestre de 2026, la Oficina de Protección al Usuario recibió 1.471 solicitudes mediante el canal de atención “Contáctenos” (*correo electrónico institucional*), 932 mediante Formulario PQRSF (*sede electrónica en página web*) y 12 mediante atención presencial, para un total de **2.415** PQRSF gestionadas, así: enero (**765** expedientes), febrero (**582** expedientes) y marzo de 2026 (**1.068** expedientes). Así mismo, se evidencia un incremento significativo del **33,35%** en comparación con el I trimestre de 2025. Este incremento se explica por las estrategias de difusión, el fortalecimiento en redes sociales y las visitas en territorio, que han permitido mayor visibilidad institucional y confianza de la ciudadanía.

Adicionalmente, en el periodo objeto de estudio se tramitaron **139** expedientes / PQRSF, del IV trimestre 2025 que se encontraban con gestión activa en 2026, de la siguiente manera:

Tabla 1. Gestión de solicitudes en trámite del 2025

Categoría	Expedientes	% de Pendientes	Riesgo Materializado
Gestionados dentro del término (≤ 15 días hábiles)	112	35,2%	No
Gestionados (> 15 días hábiles) con ampliación	27	8,5%	No
TOTAL	139	43,7%	

Fuente: Elaboración propia base de Asignación PQRSF 2026- Base: GTSS

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 2. Solicitudes Gestionadas I trimestre 2026

Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Base: GTSS Esigna			
Mes	Solicitudes	% del Trimestre	Acumulado
Enero 2026	765	31,7%	765
Febrero 2026	582	24,1%	1.347
Marzo 2026	1.068	44,2%	2.415
TOTAL I TRIMESTRE	2.415	100,0%	2.415

Fuente: Elaboración propia base de Asignación PQRSF 2026- Base: GTSS Esigna1

2.1. Medio de Ingreso de las PQRSF

A través de la plataforma de gestión documental GTSS eSigna, para el I trimestre 2026, se identificaron los siguientes medios de ingreso de PQRSF:

Tabla 3. Medio de ingreso PQRSF- I trimestre de 2026.

Medio de ingreso	Total
Contáctenos (correo electrónico institucional)	1.471
Formulario PQRSF (sede electrónica en página web)	932
Presencial	12
Total	2.415

Fuente: Plataforma eSigna2

2.2. Verificación atributo de oportunidad

El atributo de oportunidad hace referencia al cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para brindar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

En el marco de la verificación del atributo de oportunidad, para el primer trimestre de 2026 se gestionaron **2.415** solicitudes en total, de las cuales, **2.038** fueron atendidas y finalizadas con su respectiva respuesta dentro del término legal establecido, mientras que **377** permanecen en gestión activa a corte 31 de marzo, todas dentro de los términos legales vigentes.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 4. Atributo de oportunidad I trimestre 2026

VERIFICACIÓN DE TÉRMINOS DE RESPUESTA AL CIUDADANO (PQRSF)		
Concepto	Cantidad	% del Total Gestionado
Expedientes Trimestre (reportados)	2.415	
Gestionados Finalizados (respuesta de fondo)	2.038	97,80%
Pendientes de Gestión I TRIM 2026 (activos)	377	
Atendidas extemporáneamente	45	2,20%

Fuente: Elaboración propia – Base: GTSS eSigna

Como análisis de la eficiencia en la gestión de las **2.038** solicitudes atendidas y finalizadas durante el I trimestre de 2026, se tiene que el 87,54% fueron atendidas dentro del término legal establecido en la Ley 1437 de 2011, el 10,26% fueron atendidas con ampliación de términos legales y el 2,20% fueron atendidas extemporáneamente, debido a la contingencia presentada en gestión debida a la ausencia de servicio de contacto BPO. Lo cual significa que la eficiencia en la gestión en el periodo fue del **97,80%**.

2.3. Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, en el I trimestre de 2026, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo al consolidado de la base de gestión de PQRSF:

Tabla 5. Tipos de solicitud I trimestre 2026

Tipo de solicitud	Total
Petición	1502
Queja	559
Reclamo	348
Sugerencia	4
Felicitaciones	2
Total general	2415

Fuente: Plataforma eSigna3

2.4. Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el I trimestre de 2026 se evidencia que las tipologías por las que presentaron PQRSF los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son las relacionadas en la siguiente tabla:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 6. Tipologías PQRSF I trimestre 2026

TIPOLOGÍA	SUB-TIPOLOGÍA	Nº CASOS	IMPORTANCIA
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	476	
	Cumplimiento de requisitos	41	
	Retroactividad / Caducidad / Prescripción	33	
	Personas a cargo / Beneficiarios	24	
	Deducción / Pignoración / Retención	18	
	Discapacidad	16	
	Custodia	7	
	Factores que constituyen o no salario	4	
Afiliación	Afiliación de Trabajador	148	
	Afiliación de beneficiario / Documentos	104	
	Afiliación de empresas	48	
	Desafiliación trabajadora	45	
	Desafiliación de empresa	14	
	Independientes	13	
	Desafiliación de independiente	6	
	Multiafiliación	3	
Fondos de ley	Fosfec / Mecanismo de Protección al Cesante	197	
	Foniñez (AIN / JEC)	2	
Aportes	Mora / Inconsistencia	52	
	Paz y Salvo Aportes	32	
	Traslados de aportes	32	
	Aportes independientes	6	
	Aportes trabajadores de servicio doméstico	3	
	PILA/Operadores	2	
	Ley 590/2000 / Micro y pequeñas empresas	1	

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

TIPOLOGÍA	SUB-TIPOLOGÍA	Nº CASOS	IMPORTANCIA
Aspectos administrativos de las cajas	Subtema indeterminado	78	
	De la Oficina de Protección al Usuario	31	
Competencia	De la Superintendencia	12	
Convenios / Alianzas	Subtema indeterminado	17	
	Subtema indeterminado	2	
Cooperativas / Asociaciones sindicales	Subtema indeterminado	63	
Debido proceso	Subtema indeterminado	63	
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia / Acceso a la información	46	
Otros	Subtema indeterminado	419	
	Sin subtema asignado	1	
	Otros	1	
Pensionados	Afiliación voluntaria (0.6%, 2%)	5	
	Fidelización / 25 años	7	
	Pensión 1.5 SMLMV	4	
Servicios sociales	Vivienda / FOVIS	125	
	Crédito	81	
	Recreación / Turismo / Deportes	19	
	Recreación / Hotelería / Centros vacacionales	18	
	Educación / Colegios	12	
	Vivienda / Mejoramiento	12	
	Recreación / Turismo / Eventos	7	
	Salud	5	
	Tarifas	5	
	Adulto Mayor	3	
	Capacitación	3	
	Mercadeo / Droguería	3	
	Recreación / Instalaciones	3	
	Vivienda / Construcción en Sitio Propio	3	
	Discapacidad	2	

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

TIPOLOGÍA	SUB-TIPOLOGÍA	Nº CASOS	IMPORTANCIA
Subsidio en especie	Educación / Universidades	2	
	Vivienda Nueva / Reintegro	2	
	Vivienda Nueva / Renuncia	2	
	Vivienda Nueva / Prórroga	1	
	Vivienda Nueva / Esfuerzo Territorial	1	
	Kit escolar	74	
	Becas	10	
	Alimentación y nutrición	6	
	TOTAL GENERAL		2.415

Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 20264

Para identificar qué subtipologías requieren mayor atención, se aplica un criterio de priorización basado en volumen de casos reportados teniendo en cuenta que un mayor número de solicitudes puede indicar áreas críticas o de mejora urgente en la atención ciudadana por parte de las corporaciones bajo nuestra inspección, vigilancia y control.

Así las cosas, de las 2.415 PQRSF tramitadas en el primer trimestre de 2026, se puede concluir que la tipología de Subsidio monetario, con un total de 472 PQRSF, es la más representativa del trimestre encontrando dentro de esta tipología, la subtipología con mayor número de solicitudes correspondiente al pago de la cuota monetaria, lo cual evidencia que los trámites relacionados con el reconocimiento, pago y condiciones del subsidio monetario continúan siendo una de las principales inquietudes de la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubica la tipología de Afiliación, con **303 PQRSF**, destacándose principalmente las solicitudes relacionadas con la afiliación de trabajadores y afiliación de beneficiarios. Este comportamiento refleja la importancia y sensibilidad de los procesos de afiliación y actualización de la información dentro del Sistema del Subsidio Familiar.

Así mismo, se encuentra la tipología de Servicios sociales, con un total de **281 PQRSF**, siendo el Crédito Social la subtipología más recurrente. Este resultado pone de manifiesto la alta demanda y el impacto que tienen los servicios sociales ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar en los grupos de valor.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Por último, se posiciona la tipología FOSFEC – Mecanismo de Protección al Cesante, con **217 PQRSF**, concentradas principalmente en subtipologías como postulación, recobro y reactivación. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la orientación, gestión y seguimiento de los trámites asociados a este Subsidio, dada su relevancia para la población cesante.

Como se puede evidenciar, estas temáticas son insumo para que la Superintendencia del Subsidio Familiar y las Cajas de Compensación Familiar, puedan hacer un análisis que permita generar en redes sociales u otros medios, contenido que promueva la eliminación de barreras de acceso a los servicios identificados en el presente estudio.

2.5. Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF

El Índice de Participación – IP, permite identificar si el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones – PQRSF de una Caja de Compensación Familiar – CCF, es proporcional al número de afiliados que atiende. Por lo tanto, es un indicador clave para monitorear la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los usuarios.

FÓRMULAS UTILIZADAS

X = Porcentaje de PQRSF por CCF

$$X = \frac{\text{Numero de PQRSF de cada CCF}}{\text{Total de PQRSF de las 42 CCF}} * 100$$

Y = Porcentaje de afiliados por CCF

$$Y = \frac{\text{Numero de afiliados de cada CCF}}{\sum(\text{Total de PQRSF de las 42 CCF})} * 100$$

IP = Índice de Participación de CCF por PQRSF

$$IP = \left(\frac{(X - Y)}{Y} \right) * 100$$

¿Cómo interpretar el IP?

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Color	Interpretación	Umbral
Rojo	Alta proporción de quejas respecto al tamaño de su población afiliada. Señal de alerta: puede haber fallas estructurales en la atención.	IP > 50%
Amarillo	Ligeramente desproporcionado. Se recomienda revisión focalizada.	0% < IP ≤ 50%
Verde	Nivel óptimo. La cantidad de quejas es proporcional o inferior al tamaño de su base afiliada.	IP < 0%

¿Por qué es importante?

Este índice ayuda a:

- Detectar las Cajas de Compensación Familiar donde pueden estar focalizados más **problemas de satisfacción ciudadana**.
- Ayuda a la Superintendencia a priorizar **acciones en atención al usuario**.
- Monitorear el impacto de **estrategias de mejora de calidad**.
- Permite comparar el desempeño entre Cajas de forma **objetiva** y proporcional.

2.5.1. Resultados de Índice de participación para el I trimestre de 2026.

A continuación, se presenta el resultado del Índice de Participación – IP para el I Trimestre de 2026, donde se evidencian comportamientos diferenciados en la relación entre el volumen de PQRSF y el tamaño de la población afiliada de cada CCF, lo que permite identificar focos de atención en la calidad percibida de los servicios brindados por las Cajas de Compensación Familiar, así:

Tabla 7: Semaforización de CCF por participación en PQRSF del I trimestre de 2026.

Caja de Compensación Familiar	Cantidad Afiliados	Porcentaje afiliados	Quejas	Porcentaje Quejas	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación de Quejas
Caja de Compensación Familiar Campesina - COMCAJA	16267	0,15%	10	0,53%	0,38%	247,99%

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar	Cantidad Afiliados	Porcentaje afiliados	Quejas	Porcentaje Quejas	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación de Quejas
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	76440	0,71%	39	2,06%	1,35%	188,81%
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar - COMFAMILIAR	53028	0,49%	22	1,16%	0,67%	134,85%
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	50272	0,47%	19	1,00%	0,53%	113,94%
Caja de Compensación Familiar del Chocho - COMFACHOCÓ	25147	0,23%	9	0,48%	0,24%	102,59%
Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR	25354	0,24%	8	0,42%	0,19%	78,61%
Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR	119214	1,11%	37	1,95%	0,84%	75,69%
Caja de Compensación Familiar de Sucre - COMFASUCRE	57961	0,54%	17	0,90%	0,36%	66,03%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	263982	2,46%	70	3,70%	1,23%	50,10%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	121422	1,13%	31	1,64%	0,50%	44,52%
Caja Colombiana de Subsidio Familiar - COLSUBSIDIO	1627419	15,19%	412	21,76%	6,58%	43,31%
Caja de Compensación Familiar - CAFAM	716830	6,69%	181	9,56%	2,87%	42,93%
Caja de Compensación Familiar - CAJACOPI ATLÁNTICO	63652	0,59%	14	0,74%	0,15%	24,51%
Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMFATOLIMA	60919	0,57%	13	0,69%	0,12%	20,80%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	666764	6,22%	131	6,92%	0,70%	11,22%

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar	Cantidad Afiliados	Porcentaje afiliados	Quejas	Porcentaje Quejas	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación de Quejas
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	194963	1,82%	38	2,01%	0,19%	10,33%
Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR	1549583	14,46%	295	15,58%	1,12%	7,77%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA	21596	0,20%	4	0,21%	0,01%	4,85%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	227640	2,12%	41	2,17%	0,04%	1,95%
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	34432	0,32%	6	0,32%	0,00%	-1,36%
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	278861	2,60%	44	2,32%	-0,28%	-10,68%
Caja de Compensación Familiar del Amazonas - CAFAMAZ	6522	0,06%	1	0,05%	-0,01%	-13,21%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla - COMBARRANQUILLA	176108	1,64%	27	1,43%	-0,22%	-13,21%
Caja de Compensación Familiar de La Guajira - COMFAGUAJIRA	65264	0,61%	10	0,53%	-0,08%	-13,26%
Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO ANTIOQUIA	464727	4,34%	69	3,65%	-0,69%	-15,95%
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	27982	0,26%	4	0,21%	-0,05%	-19,08%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar - CAJASAN	187516	1,75%	26	1,37%	-0,38%	-21,51%
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas - CAJASAI	16242	0,15%	2	0,11%	-0,05%	-30,30%

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar	Cantidad Afiliados	Porcentaje afiliados	Quejas	Porcentaje Quejas	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación de Quejas
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - COMFENALCO QUINDÍO	114374	1,07%	14	0,74%	-0,33%	-30,71%
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	129029	1,20%	15	0,79%	-0,41%	-34,19%
Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMFACESAR	122754	1,15%	14	0,74%	-0,41%	-35,44%
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	184716	1,72%	21	1,11%	-0,61%	-35,64%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE	70464	0,66%	8	0,42%	-0,23%	-35,73%
Caja de Compensación Familiar - COFREM	229643	2,14%	26	1,37%	-0,77%	-35,91%
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE	154349	1,44%	17	0,90%	-0,54%	-37,65%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	134143	1,25%	14	0,74%	-0,51%	-40,92%
Caja de Compensación Familiar del Magdalena - CAJAMAG	142379	1,33%	14	0,74%	-0,59%	-44,34%
Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO SANTANDER	247225	2,31%	24	1,27%	-1,04%	-45,05%
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	153623	1,43%	13	0,69%	-0,75%	-52,10%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE DELAGENTE	315094	2,94%	23	1,22%	-1,73%	-58,68%
Caja de Compensación Familiar de Antioquia - COMFAMA	1517597	14,16%	110	5,81%	-8,35%	-58,97%
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - CAFASUR	4240	0,04%	0	0,00%	-0,04%	-100,00%

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar	Cantidad Afiliados	Porcentaje afiliados	Quejas	Porcentaje Quejas	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación de Quejas
SUBTOTALES	10715737		1893			

Fuente: Base de datos de PQRSF y SIGER Cubo afiliados 2-002 Corte febrero de 2026. **5**

Cajas en Situación Crítica (IP mayor al 50%)

Estas corporaciones reciben una cantidad de quejas muy superior a su tamaño, generando la necesidad de analizar con urgencia las causas y corregir las fallas que se presenten en la atención:

- **COMCAJA:** 247,99%
- **COMFACASANARE:** 188,81%
- **COMFAMILIAR Cartagena y Bolívar:** 134,85%
- **COMFACUNDI:** 113,94%

Cajas en Alerta (IP entre 0% y 50%)

Estas corporaciones presentan una desproporción moderada. Lo que nos permite concluir que a pesar de que son cajas de compensación familiar grandes y cuentan con muchos afiliados, deben generar acciones de mejora para la experiencia del usuario:

- **COLSUBSIDIO:** 43,31%
- **CAFAM:** 42,93%
- **COMPENSAR:** 7,77%

Cajas con Desempeño Óptimo (IP negativo)

Son corporaciones donde las quejas son mínimas en comparación con su gran volumen de afiliados, por lo que sus buenas prácticas pueden ser un referente para el sistema del subsidio familiar:

- **COMFAMA:** -58,97%
- **COMFENALCO VALLE:** -58,68%
- **COMFAMILIAR HUILA:** -52,10%

En conclusión, este enfoque facilita la priorización de acciones de inspección, vigilancia y control, orientadas a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la satisfacción de los usuarios en todo el Sistema 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2.5.2. Análisis comparativo comportamiento Cajas en rojo en el 2026 y el IV trimestre de 2025.

A continuación, se identifican las Cajas de Compensación Familiar que mantienen este aspecto como oportunidad de mejora frente al trimestre anterior:

- Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar - COMFAMILIAR
- Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCÓ
- Caja de Compensación Familiar Campesina - COMCAJA
- Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI

Estas Cajas de Compensación Familiar durante el último trimestre del 2025 y el primer trimestre de 2026, permanecieron de manera reiterada en el top de las corporaciones con un índice de participación de quejas alto, por lo que se tiene previsto programar actividades en el segundo trimestre de 2026, que permitan evidenciar las causas y generar acciones de mejora, si es necesario.

2.6. Traslados por competencia

2.6.1. Traslados Externos

Para el I trimestre de 2026 se realizaron **108** traslados externos de los cuales el 20,37 % correspondieron a la Superintendencia Nacional de Salud, seguida por el Ministerio del Trabajo y la Superintendencia Financiera de Colombia con un 8,33 %, concentrándose en estas tres (3) entidades el mayor volumen de traslados por competencia efectuados durante el periodo analizado.

Tabla 8. Traslados externos I trimestre de 2026

Entidad a la que se traslada	Total
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	22
MINISTERIO DEL TRABAJO	9
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	9
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	6
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO- COMFAMILIAR NARIÑO	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA- COMFAMILIAR RISARALDA	3

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Entidad a la que se traslada	Total
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	3
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	3
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM	2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAMILIAR ATLANTICO	2
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	2
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	1
HABITAT	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA -CAFABA	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO- ANDI COMFENALCO CARTAGENA	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLÍVAR COMFAMILIAR	1
PERSONERIA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO- ANDI COMFENALCO CARTAGENA	1
CI DEL SUR	1
MARÍA CONSUELO ROMERO M.	1
COOPFUTURO	1
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	1
SUPER SOLIDARIA	1
OLIMPICA	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA COMFACOR	1
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIO	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA COMFACOR	1
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CUNDINAMARCA - COMFACUNDI	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA - COMFAGUAJIRA	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	1
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1
BANCO DE OCCIDENTE	1

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Entidad a la que se traslada	Total
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	1
EMPRESA VIAL DEL MUNICIPIO DE ARAUQUITA EVIMAR E.I.C.E	1
SUSANA GARCÍA CASALLAS	1
FONDO NACIONAL	1
GOBERNACION DEL ATLANTICO	1
EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA EBSA	1
Total general	108

Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 20266

2.6.2. Traslados Internos

Durante el primer trimestre de 2026 se identificaron tres (3) traslados internos de expedientes hacia otras dependencias de la Superintendencia, distribuidos entre los meses de enero, febrero y marzo, como se muestra a continuación, lo que refleja una gestión puntual de casos que requerían intervención de otras áreas de la entidad:

Tabla 9. Traslados internos I trimestre de 2026

Área	Total
Grupo de Gestión del Talento Humano	1
Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa	1
Superintendencia Delegada para la Gestión	1

Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 20267

3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.

El canal de atención telefónico constituye un medio directo de interacción con la ciudadanía a través del cual se brinda información sobre las funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como orientación general respecto a los beneficios del Sistema del Subsidio Familiar, incluyendo subsidios en dinero, servicios y en especie otorgados por las CCF.

El reporte consolidado en el I trimestre de la vigencia 2026, evidencia un registro total de 845 llamadas atendidas, y 311 llamadas sin respuesta (teniendo en cuenta la no habilitación de línea) se observa una evolución positiva en la gestión

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

con un incremento progresivo de llamadas atendidas, pasando de 233 en enero a 372 en marzo de 2026, lo que representa un aumento significativo en la capacidad de respuesta por parte de la Superintendencia.

Tabla 10. Reporte de llamadas telefónicas I trimestre de 2026

Meses Trimestre	Llamadas Atendidas
Enero 2026	233
Febrero 2026	240
Marzo 2026	372
Total	845

Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.8

Es importante resaltar que, para identificar el número real de llamadas abandonadas, posterior a la descarga del reporte generado a través de la plataforma 3CX, se debe realizar una depuración de la base de datos, identificando las llamadas recibidas en días no hábiles y fuera del horario de atención, las cuales no son tenidas en cuenta en este ítem.

En resumen, la tendencia del I trimestre 2026, muestra un avance positivo en la atención a la ciudadanía, con mayor cobertura del servicio y una disminución en la pérdida de interacciones, lo que contribuye a mejorar la experiencia del usuario y la oportunidad en la atención.1

Por otra parte, Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **00:06:49**, detallado por mes así:

Tabla 11. Reporte TMO de llamadas telefónicas I trimestre de 2026.

Tiempo de Conversación	
Enero 2026	06:55
Febrero 2026	06:19
Marzo 2026	07:15
Total	06:49

9Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX

3.1. Tipología y/o subtipología de llamadas

Para el canal de atención telefónico se establece un formato de tipificación donde se recopila la información de la llamada, evidenciándose que para el I trimestre

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2026, las tipologías por las que se requiere más información a través de este canal, son las categorías de Radicar PQRSF (126), Información CCF (121) y Consultar PQRSF (104), lo que refleja que las y los ciudadanos acuden principalmente a la Superintendencia en busca de orientación, registro y seguimiento de sus solicitudes. Asimismo, se destacan temas recurrentes como Fondos de ley (79) y Subsidio Monetario (78), los cuales continúan siendo de alto interés para los usuarios del sistema, veamos:

Tabla 1210. Tipologías canal de atención telefónico I Trimestre de 2026.

Tipología	Cantidad
Sin tipificar	142
Radicar PQRSF	126
Información CCF	121
Consultar PQRSF	104
Fondos de ley	79
Subsidio Monetario	78
Información SSF	50
Afiliaciones	49
Otros	26
Competencia	23
Aportes	9
Subsidio en especie	9
Certificado de existencia y representación legal	8
Canales de atención	6
Pensionados	3
Servicios sociales	2
Debido proceso	1
Aportes	1
Total general	694

Fuente: Elaboración propia

11

Por otro lado, se identifican 142 registros clasificados como "Vacías", los cuales corresponden a casos en los que no se cuenta con el registro de la tipología. Esta situación se explica por la contingencia operativa presentada durante los meses de enero y febrero, en los cuales no se incorporó de manera sistemática la tipología en los registros. No obstante, este aspecto fue superado en el mes

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

de marzo, gracias al restablecimiento del servicio de BPO, lo que permitió fortalecer la calidad del dato y la adecuada clasificación de las PQRSF.

Así las cosas, la distribución de tipologías permite identificar tendencias en la demanda ciudadana y resalta la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de registro y clasificación, como insumo clave para la toma de decisiones y la mejora en la atención al usuario.

4. CANAL DE ATENCIÓN CHAT

La atención que se realiza por el canal chat, permite informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar. Es importante destacar que estas actividades se realizan en tiempo real y durante el horario de atención a la ciudadanía lunes a viernes de 7:00 am hasta las 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Así las cosas, el reporte consolidado del I trimestre del año 2026, evidencia un total de 118 interacciones iniciadas y atendidas oportunamente y 15 abandonadas por falta de respuesta ó limitaciones en la continuidad del diálogo, evidenciando una mejora progresiva en su desempeño a lo largo de este periodo con un crecimiento significativo en el número de chats atendidos, pasando de 27 en enero a 59 en marzo, lo que refleja un fortalecimiento en la capacidad operativa y en la adopción de este canal por parte de la ciudadanía:

Tabla 13. Sesiones de Chat I trimestre de 2026.

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Enero	27	10
Febrero	32	4
Marzo	59	1
Total	118	15

12 Fuente: Plataforma 3CX

Es importante resaltar que, para identificar el número real de chats abandonados, posterior a la descarga del reporte generado a través de 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

plataforma 3CX, se debe realizar una depuración de la base de datos identificando los chats recibidos en días no hábiles y fuera del horario de atención, los cuales no son tenidos en cuenta en este ítem.

2

4.1. Tipología y/o subtipología de chat

Para el canal de atención chat se establece un formato de tipificación donde se recopila la información del chat atendido, por lo tanto, para el I trimestre de 2026, se evidencia que las tipologías por las que se requiere más información a través de este canal son:

Tabla 14. Tipologías canal de atención chat IV trimestre de 2025.

Tipología	Cantidad
Radicar PQRSF	17
Información CCF	11
Consultar PQRSF	9
Fondos de ley	8
Afiliaciones	7
Subsidio monetario	5
Aportes	3
Información SSF	3
Certificado de existencia y representación legal	2
Competencia	1
Otros	1
Total general	67

Fuente: Elaboración propia base de tipificación

5. CHAT BOT – LUPITA

El agente virtual – Lupita -, es un canal que le permite a la ciudadanía consultar los temas más frecuentes, las 24 horas del día, los 365 días del año, ingresando a la página web de la Superintendencia y dando clic en la imagen de Lupita, los ciudadanos pueden ingresar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/>.

Durante el I trimestre de 2026 se recibieron un total de **243 sesiones de chat con 1046 mensajes de interacción**, en las cuales Lupita atendió las consultas de los ciudadanos distribuidas de la siguiente manera:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 15. Comportamiento I trimestre 2026 canal Chatbot Lupita.

Mes	Cantidad de Sesiones	Mensajes
Enero	66	230
Febrero	101	644
Marzo	76	172
Total	243	1046

Fuente: Oficina TICs

Adicionalmente, se observa un promedio de turnos de 1,78, lo que indica que las conversaciones fueron cortas y con baja profundización, posiblemente asociadas a consultas rápidas o a limitaciones en la continuidad del diálogo. En relación con la experiencia del usuario, se destaca una mejora progresiva en la tasa de satisfacción, pasando de 31,8% a 40,8%, lo que refleja avances en la calidad de las respuestas y en la interacción del chatbot.

Sin embargo, persiste un alto porcentaje de conversaciones inconclusas (62,6%), lo cual evidencia oportunidades importantes de mejora en la capacidad de resolución y en el diseño de flujos conversacionales que permitan cerrar adecuadamente las solicitudes de los usuarios.

Por otro lado, los resultados muestran avances en la calidad de la interacción, pero también plantean retos estratégicos en términos de adopción del canal, profundización de las conversaciones y mejora en la resolución efectiva de las solicitudes, elementos clave para consolidar a Lupita como un canal eficiente de atención a la ciudadanía.

Tabla 16. Tipología de consulta Chatbot Lupita.

Tipología de Consulta	Cantidad
Servicios	904
Subsidio vivienda	56
Subsidio general	49
Requisitos / documentos	15
Asesor	13
Contacto	9
Total, general	1046

Fuente: Oficina TICs

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

El primer trimestre de 2026 evidencia una alta concentración en la tipología “Servicios” (904 interacciones), la cual agrupa consultas relacionadas con los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar, así como interacciones generales (por ejemplo, saludos e inicios de conversación). Este comportamiento nos permite inferir que el chatbot está siendo utilizado principalmente como un canal de primer contacto y orientación básica, más que como un mecanismo de resolución profunda de solicitudes.

Además, se destaca el subsidio de vivienda (56) y el subsidio general (49) como temas relevantes y recurrentes, lo que confirma el interés sostenido de las y los ciudadanos en los beneficios económicos del sistema. Estos resultados posicionan al subsidio de vivienda como uno de los principales focos de consulta, evidenciando su importancia dentro de la demanda ciudadana.

En este orden de ideas, las categorías asociadas a requisitos/documentos (15), asesoría (13) y contacto (9), aunque con menor volumen, muestran una tendencia creciente que refleja una mayor necesidad de acompañamiento y orientación personalizada. Este comportamiento sugiere que los usuarios no solo buscan información general, sino también claridad sobre procesos específicos y rutas de atención, lo cual representa una oportunidad para fortalecer las capacidades del chatbot en la resolución guiada de trámites.

Así las cosas, la distribución de tipologías evidencia que Lupita cumple un rol relevante como canal de información inicial; sin embargo, también pone de manifiesto la necesidad de evolucionar hacia un modelo más resolutivo, que permita atender consultas específicas, reducir la dependencia de otros canales y mejorar la experiencia del usuario mediante interacciones más completas y efectivas.

6. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La Oficina de Protección al Usuario ofrece atención presencial en un horario continuo de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Esta jornada continua permite a los ciudadanos acceder a los servicios de manera flexible, adaptándose a diversos horarios laborales y compromisos personales. La ubicación en la carrera 69 No. 25B - 44 en Bogotá parece ser accesible para la mayoría de los usuarios en la capital.

Para el I trimestre de 2026, se atendieron **40** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tabla 7. Atenciones presenciales I trimestre de 2026.

Atenciones realizadas	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
	13	18	9	40

Fuente: Elaboración propia registros de asistencia

Es importante señalar que, aunque en los meses de enero y febrero se brindó atención presencial a la ciudadanía, estas no fueron tipificadas de manera sistemática, debido a la contingencia operativa y al proceso de incorporación del servicio de BPO. No obstante, esta situación fue superada en el mes de marzo, periodo en el cual se fortalecieron los mecanismos de registro y control, permitiendo no solo la correcta tipificación de las atenciones, sino también garantizando la trazabilidad y calidad de la información. Este avance representa un paso importante en la consolidación de procesos más estructurados y orientados a la mejora continua en la gestión del canal presencial.

Tabla 18. Tipología de consulta Marzo 2026 - Atención presencial

Tipología de Consulta	Cantidad
Afiliaciones	4
Aportes	1
Fondos de ley	1
Servicios sociales	1
Subsidio monetario	1
Otros	1
Total, general	9

Fuente: Elaboración propia base de tipificación

7. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobre sus peticiones de manera ágil y programada, la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia, el canal virtual denominado "pide una cita" donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma Microsoft Teams. Con este canal facilitamos el contacto con la ciudadanía que está fuera de la ciudad y personas que no pueden acercarse a la sede física 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Para el I trimestre 2026, se atendieron **5** ciudadanos, las cuales fueron debidamente tipificadas y consolidadas en los sistemas de información. Es importante precisar que, durante los meses de enero y febrero, no se registraron atenciones por este canal, en el marco de la contingencia operativa y el proceso de incorporación del servicio de BPO.

Tabla 19. Atenciones virtuales I trimestre de 2025

Atenciones realizadas	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
	0	0	5	5

Fuente: Elaboración propia base de control atenciones virtuales

Como se puede evidenciar, existe reactivación progresiva del canal y su consolidación como una alternativa complementaria para la atención a la ciudadanía.

Tabla 18. Tipología - Atención virtual

Tipología de Consulta	Cantidad
Radical PQRSF	2
Afiliaciones	1
Subsidio Monetario	1
Otros	1
Total, general	5

Fuente: Elaboración propia base de tipificación

8. BUZÓN DE SUGERENCIAS Y BUZONES TECNOLÓGICOS

8.1. Buzón de sugerencias

Este buzón se encuentra ubicado en la sede de la Supersubsidio en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá, 4 piso, esta herramienta está disponible para todos los grupos de valor con el fin de que depositen sus PQRSF en el formato establecido. Para el I trimestre de 2026 este buzón no presentó ninguna solicitud.

8.2. Buzones Tecnológicos

Se cuenta con un total de nueve (9) buzones tecnológicos instalados en las Cajas de Compensación Familiar de Riohacha, Barranquilla, Bogotá, Villavicencio, Pereira, Cali, Ibagué, Pasto y Medellín.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Durante el primer trimestre de 2026 se realizó una visita técnica a la sede de Bogotá, ubicada en el centro médico de Colsubsidio, en la cual se brindó el soporte requerido, garantizando su correcto funcionamiento.

A la fecha, los demás buzones tecnológicos, de acuerdo con las visitas técnicas realizadas en el trimestre anterior (2025), se encuentran actualizados y funcionales para los grupos de valor.

9. ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS

En el primer trimestre de 2026, la Oficina de Protección al Usuario, en cumplimiento de su función de formular estrategias para la promoción y el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y el control social de los servicios relacionados con el subsidio familiar, participó en el evento "*II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social*", realizado en el Distrito de Cartagena de Indias, Bolívar, entre el 24 y el 27 de febrero de 2026, en la Plaza Camellón de los Mártires.

Esta participación tuvo como propósito fomentar el acceso, conocimiento y apropiación del Sistema del Subsidio Familiar, especialmente en comunidades indígenas, afrodescendientes, campesinas, así como en organizaciones sociales de carácter nacional e internacional, fortaleciendo los espacios de interacción directa con la ciudadanía y promoviendo el ejercicio del control social.

A continuación, se presenta la información consolidada de la gestión realizada en el marco de este evento.

9.1. II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social.

En el marco de la articulación interinstitucional con el Ministerio del Trabajo, y con el propósito de fortalecer la transparencia, accesibilidad y cercanía con la ciudadanía, especialmente con los grupos de valor que representan el desarrollo social del país, durante el desarrollo del evento se brindó atención a un total de ochenta y ocho (**88**) personas, entre ellas niños, niñas y sus familias.

A continuación, presentamos evidencia fotográfica de la participación por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de la Oficina de Protección al 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

FO-COP-002 V2



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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Fortalecimiento institucional: Cómo se puede evidenciar, la participación de la Superintendencia en un evento académico de alto impacto contribuyó a posicionar a la entidad como garante de derechos y promotora de la equidad de género, fortaleciendo su visibilidad y presencia institucional ante la ciudadanía.

A partir de la metodología implementada y de la interacción alcanzada, se concluye que la jornada cumplió su objetivo de socializar información clara y oportuna, promover el empoderamiento femenino y consolidar el relacionamiento institucional con la ciudadanía.

10. EDUCACIÓN INFORMAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

10.1. Educación informal Trabajadores Rurales - Empresas

La Oficina de Protección al Usuario, en el marco de su proyecto de inversión “*Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional*”, tiene como propósito acercar acciones educativas a grupos de trabajadores que presentan limitaciones en el acceso o uso de herramientas tecnológicas especialmente del sector rural, y que requieren acompañamiento para vincularse a las plataformas de educación virtual, así como para comprender de manera clara los beneficios y servicios que ofrece el Sistema del Subsidio Familiar.

Así las cosas, se programan visitas a diferentes regiones y empresas, con el objetivo de capacitar, informar, orientar y fortalecer las capacidades de los trabajadores afiliados. Para el primer trimestre del 2026, se llevó a cabo la estrategia de Educación Informal entre el 14 y el 18 de marzo de 2026 en el departamento del Magdalena, específicamente en la ciudad de Santa Marta, en la cual se logró capacitar a **196** trabajadores rurales afiliados a la Caja de Compensación Familiar CAJAMAG.

Esta intervención constituyó un espacio de acercamiento directo con las y los ciudadanos, permitiendo resolver inquietudes en tiempo real, fortalecer el conocimiento sobre derechos y deberes dentro del sistema, y generar mayor confianza en la institucionalidad. Como resultado, se evidenció una alta participación e interés por parte de los asistentes, así como una mejor comprensión de los servicios disponibles, lo que contribuye a promover un uso más efectivo de los beneficios del subsidio familiar.

A continuación, presentamos evidencia fotográfica:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

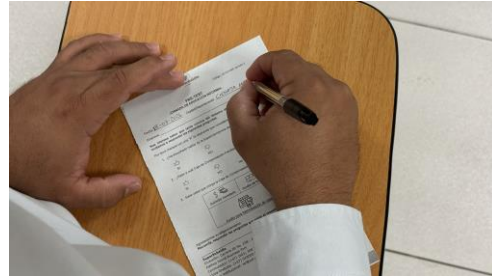
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



13

Las acciones pedagógicas implementadas son un reflejo del enfoque proactivo hacia la inclusión y participación ciudadana. Estas jornadas de aproximación presencial en territorio permiten superar las barreras de comunicación y garantizar una mayor comprensión de los derechos que tienen los trabajadores, beneficiarios y ciudadanía en general frente a la Superintendencia del Subsidio Familiar y de las cajas de compensación familiar.

11. REDES SOCIALES

Durante el I trimestre de 2026, el área de Comunicaciones remitió a la Oficina de Protección al Usuario un total de **943** mensajes provenientes de las redes sociales oficiales de la entidad, los cuales fueron atendidos en su totalidad, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100%. No obstante, es importante señalar que los tiempos de respuesta presentaron variaciones, particularmente durante los meses de enero y febrero, debido a la contingencia generada por la falta de talento humano en la OPU. Esta situación impactó el promedio de respuesta del trimestre, el cual se ubicó en 11 días.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La distribución mensual de los mensajes fue la siguiente: Enero (194), Febrero (409) y Marzo (340). A su vez, estas atenciones se distribuyeron por red social, conforme se detalla a continuación:

Tabla 14. Atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2026.

Red Social/ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total
Facebook	166	175	87	428
Instagram	26	117	45	188
TikTok	0	81	196	277
X	2	36	12	50
Total	194	409	340	943

Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. Archivo de Oficina de Protección al Usuario.

En las redes sociales YouTube, LinkedIn y Threads, no se recibieron mensajes para el trimestre.

En relación con la identificación de la Caja de Compensación Familiar, se evidenció que, en 92 atenciones, correspondientes al 9,76 %, los ciudadanos especificaron de manera expresa la Caja objeto de su consulta. Por el contrario, en 851 registros, equivalentes al 90,24 %, no se identificó una Caja de Compensación Familiar específica.

Entre los casos en los que sí se reportó esta información, se observa una mayor concentración de menciones en las siguientes Cajas: Compensar, Colsubsidio y Cafam, lo cual puede estar asociado a su alta cobertura de afiliados y visibilidad en los servicios.

La falta de especificación de la Caja de Compensación puede asociarse a la naturaleza de los canales digitales, donde las interacciones son más inmediatas y menos estructuradas. Asimismo, el alto número de casos sin esta información se relaciona con publicaciones de carácter general, que generan consultas amplias en las que los usuarios pueden no considerar necesario indicar la Caja a la que pertenecen.

11.1. Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

La siguiente tabla muestra las tipologías por la que más recurre la ciudadanía a través de las redes sociales:

Tabla 15. Tipificación atenciones a través de redes sociales I Trimestre de 2026.

Tipología	Subtipología	Cantidad
FOVIS Fondo de Vivienda de Interés Social	Vivienda nueva Postulación	272
	Vivienda usada Postulación	67
	Mejoramiento Postulación	34
	Construcción en Sitio Propio Postulación	33
	Vivienda nueva Vigencia	3
	Vivienda Nueva Desembolso	2
	Vivienda nueva Asignación	2
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	1
Total FOVIS Fondo de Vivienda de Interés Social		414
Subsidio Monetario	Pago cuota monetaria	208
	Custodia	6
	Subsidio extraordinario	3
	Cumplimiento de requisitos	3
	Retroactividad	1
	Prescripción	1
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	1
	Acreditación de discapacidad	1
	Medios de pago	1
Total Subsidio Monetario		225
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	146
Total Otros		146
Afiliación	Afiliación Beneficiarios	29
	Afiliación cuidadores	8
	Afiliación del trabajador	4
	Afiliación facultativos	1
	Desafiliación Beneficiarios	1
	Afiliación de empresas	1
	Certificaciones	1

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Tipología	Subtipología	Cantidad
Total Afiliación		45
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	38
Total Competencia		38
Independientes	Servicios	22
	Aportes independientes	9
	Afiliación voluntaria 0.6%	1
Total Independientes		32
FOSFEC Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	9
	Reconocimiento	1
	Recobro	1
Total FOSFEC Mecanismo de Protección al Cesante		11
Canales de Atención	Página web	4
	No atienden canales de atención	3
	Presencial /Centro atención	2
Total Canales de Atención		9
Subsidio en Especie	Textos escolares - Kit escolar	7
Total Subsidio en Especie		7
Pensionados	Servicios	3
	Afiliación voluntaria 0.6%	2
	Aportes Pensionado	1
	Desafiliación pensionados	1
Total Pensionados		7
Servicios Sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	2
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	2
	Educación Colegios	1
	Mercadeo/droguería	1
	Cultura	1
Total Servicios Sociales		7
Solicitudes de información	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	1
Total Solicitudes de información		1
Aportes	Mora/ inconsistencia	1
Total Aportes		1
Total general		943

Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. Archivo de Oficina de Protección al 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Las tipologías por las cuales la ciudadanía recurrió con mayor frecuencia a las redes sociales durante el I trimestre de 2026 se concentran principalmente en la categoría Fondo de Vivienda de Interés Social (FOVIS) con 414 solicitudes, posicionándose como la principal temática de consulta. Dentro de ésta, se destaca ampliamente la subtipología de postulación a vivienda nueva, con 272 casos, seguida de vivienda usada, mejoramiento y construcción en sitio propio.

La tipología de subsidio monetario registra 225 solicitudes, consolidándose como la segunda categoría más relevante. En esta, predomina de manera significativa la subtipología de pago de la cuota monetaria, con 208 casos.

La categoría "Otros", con 146 solicitudes, representa un volumen considerable de casos no clasificados dentro de las tipologías definidas.

Las categorías de afiliación (45 casos), competencia de otras entidades (38 casos) e independientes (32 casos) presentan una participación intermedia.

Las categorías como FOSFEC, canales de atención, subsidio en especie, pensionados, servicios sociales y aportes presentan una participación baja (menos de 15 casos cada una), lo que indica que, aunque son temas presentes, no constituyen focos prioritarios de demanda durante el periodo analizado.

En conclusión, las PQRSF recibidas evidencian que las principales necesidades de la ciudadanía se concentran en el acceso y actualización del valor del subsidio monetario, así como en la información relacionada con requisitos, montos y orientación sobre los subsidios de vivienda otorgados por las Cajas de Compensación Familiar.

Este comportamiento se encuentra directamente influenciado por las publicaciones realizadas en redes sociales sobre estas temáticas, las cuales tuvieron un alto nivel de alcance e interacción. En este sentido, se puede inferir que la visibilidad y el enfoque de los contenidos publicados inciden de manera significativa en el tipo de solicitudes recibidas.

12. CONSOLIDADO CANALES 2026

En el marco de la estrategia de fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de la Oficina de Protección al Usuario, pone a disposición diversos canales de atención orientados a garantizar el acceso oportuno a la información, la gestión de solicitudes y la promoción de los derechos en el Sistema 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Durante el primer trimestre de 2026, la gestión de estos canales estuvo marcada por una fase inicial de contingencia operativa, seguida de un proceso de estabilización y fortalecimiento, especialmente a partir del mes de marzo, con la incorporación del servicio de BPO. Este proceso permitió mejorar la capacidad de respuesta, la calidad de la información y la trazabilidad de la atención brindada a la ciudadanía.

A continuación, se presenta el resumen del comportamiento de los canales en el primer trimestre de 2026, con **4.920 atenciones**:

Tabla 16. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio 2026.

Canales de Atención Mes	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre
Aplicativo PQRSF	765	582	1068	2415
Atn. presencial	13	18	9	40
Atn. Virtual	0	0	5	5
Atn. telefónica	233	240	372	845
Chat	27	32	59	118
Buzones	*	*	*	0
Ferías y eventos	0	88	0	88
Curso virtual	12	3	12	27
Chat Lupita	66	101	76	243
Educación informal	0	0	196	196
Redes sociales	194	409	340	943
Total	1310	1473	2137	4920

Fuente: Elaboración propia

Nota: * A través de buzones ingresan PQRSF que son recepcionadas a través de la sede electrónica, canal de la SSF.

Durante el primer trimestre de 2026 se registró un total de 4.920 atenciones a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, evidenciando un crecimiento progresivo a lo largo del periodo: enero (26,6%), febrero (29,3%) y marzo (43,43%), siendo este último el mes de mayor volumen de interacción, lo que refleja la consolidación operativa de los canales.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

El Aplicativo PQRSF concentró la mayor participación, con 2.415 registros (49,09%), posicionándose como el principal canal de gestión de solicitudes ciudadanas. Le siguen las redes sociales, con 943 interacciones (19,17%), evidenciando su relevancia como canal de comunicación e información, y la atención telefónica, con 845 atenciones (17,17%), consolidándose como un canal tradicional de alta demanda.

Otros canales como el chat lupita (243 interacciones, 4,94%), chat (118 interacciones, 2,40%), la educación informal (196 personas atendidas, 3,98%) y las ferias y eventos (88 personas atendidas, 1,79%) complementan la estrategia de atención, permitiendo ampliar la cobertura y fortalecer el acercamiento territorial y pedagógico con la ciudadanía.

En menor proporción, se registran canales como la atención presencial (40 interacciones, 0,81%), la atención virtual (5 interacciones, 0,10%) y los cursos virtuales (27 interacciones, 0,55%), los cuales, aunque con menor volumen, cumplen un rol importante en la diversificación de los mecanismos de atención.

Es importante destacar que durante los meses de enero y febrero algunos canales presentaron limitaciones operativas. No obstante, con la entrada en operación del BPO en marzo, se evidenció una mejora significativa en la gestión, reflejada en el incremento de atenciones, la activación de canales y el fortalecimiento en la calidad del servicio.

En términos generales, el comportamiento del trimestre muestra una recuperación y fortalecimiento progresivo de los canales de atención, con una mayor capacidad de respuesta en marzo, lo que contribuye a una atención más eficiente, oportuna y centrada en las necesidades de las y los ciudadanos.

13. CONCLUSIONES

Para el primer trimestre de 2026, podemos concluir:

En cuanto a los canales de atención, se evidencia una recuperación progresiva y fortalecimiento en su operación, especialmente a partir del mes de marzo:

- El canal telefónico registró 845 llamadas atendidas, con una disminución significativa en las tasas de abandono, pasando de niveles altos en enero a una mejora sustancial en marzo, lo que refleja un fortalecimiento en la capacidad 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- El canal chat alcanzó un nivel de atención del 89,83 %, evidenciando una gestión eficiente y una reducción progresiva de interacciones abandonadas.
- El canal de redes sociales gestionó 943 interacciones, consolidándose como un canal estratégico de comunicación y orientación, con una alta capacidad de respuesta.

La entrada en operación del servicio de BPO durante el mes de marzo representó un punto de inflexión en la gestión de la atención, permitiendo fortalecer el talento humano, mejorar los tiempos de respuesta, optimizar la calidad del registro de la información y reducir los casos asociados a materialización de riesgo, impactando positivamente la atención brindada a las y los ciudadanos.

En relación con la gestión de expedientes, se evidencia un alto volumen de PQRSF (2.415 registros), con una concentración en el mes de marzo (44,2%), lo que refleja la estabilización operativa de los canales. Si bien una proporción importante corresponde a casos de materialización de riesgo, se observa una mejora en la gestión y trazabilidad de la información, derivada del fortalecimiento de los procesos y herramientas de control.

Frente al atributo de oportunidad, se identifican avances en la gestión de respuestas dentro de los términos establecidos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento que permiten mejorar la trazabilidad. No obstante, se mantienen oportunidades de mejora en la reducción de tiempos de respuesta y en la disminución de ampliaciones de términos.

Las estrategias de educación informal permitieron certificar a 1.476 personas, destacándose el módulo de Cajas de Compensación Familiar, lo que evidencia un alto interés por parte de la ciudadanía en comprender el funcionamiento del sistema. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del conocimiento, la apropiación de derechos y la participación ciudadana.

Las actividades territoriales y de relacionamiento, incluyendo ferias, eventos y jornadas de atención focalizada, fortalecieron la presencia institucional y el acercamiento con los grupos de valor, impactando de manera directa a poblaciones diversas y promoviendo el acceso a la información del Sistema del Subsidio Familiar.

Finalmente, el primer trimestre de 2026 refleja una transición desde un escenario de contingencia hacia una estabilización y fortalecimiento operativo,

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

con mejoras en la calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la trazabilidad de la información, sentando bases sólidas para la optimización continua de la atención a la ciudadanía.

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Fecha elaboración: Abril 2026.

Elaborado por:

*Laura Rozo – Supervisora Outsourcing
Catalina Romero – Líder de Calidad Outsourcing
Alberto Emilio Gutiérrez – Contratista
Cindy Johana Castro – Contratista
Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing
Michel Ángel Sánchez – Contratista
Angie Mateus – Contratista
Cindy Velásquez - Contratista*

Revisado por:

*Adriana Ximena Gómez Murillo - Jefe Oficina de Protección al Usuario
Libia Constanza Silva Niño - Profesional Especializada 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

FO-COP-002 V2