



Supersubsidio



Informe Canales de Atención a la Ciudadanía

III TRIMESTRE 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





Supersubsidio

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Atención PQRSF escritas	4
2.1	Verificación atributo de oportunidad	4
2.2	Tipos de solicitud	5
2.3	Tipología y/o subtipología de PQRSF	5
2.4	Análisis del índice de Participación de PQRSF de las Cajas de Compensación Familiar - CCF	10
2.5	Traslados	14
2.6	Medio de Ingreso de las PQRSF	16
3.	Canal de atención Telefónico.....	17
3.1	Tipología y/o subtipología de llamadas	18
4.	Canal de atención Chat	19
4.1	Tipología y/o subtipología de chat	20
5.	Chat Bot – Lupita.....	21
6.	Canal de atención presencial.....	22
7.	Canal de atención Virtual.....	22
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos.....	23
8.1.	Buzón de sugerencias	23
8.2	Buzones Tecnológicos	23
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	24
10.	Educación informal para los grupos de interés	25
10.1	Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	25
10.2	Visitas a empresas “Educación informal”	25
11.	Redes Sociales.....	30
11.1	Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	31
12.	Fortalecimiento de los Canales de atención.....	31
13.	Consolidado Canales 2025.....	32
14.	Conclusiones	33

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

1. Introducción

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y de divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la Oficina de Protección al Usuario 2025, se presenta a la Superintendente del Subsidio Familiar, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención durante el III trimestre de 2025.

Es importante resaltar algunos sucesos que se presentaron en la vigencia 2024, que afectaron el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF al iniciar el III trimestre de 2025:

- Contingencia adoptada por la Superintendencia del Subsidio Familiar el 27 de abril de 2024, debido a un ataque de tipo ransomware, que afectó los servicios que no son desarrollo in house, tal como el gestor documental GTSS. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.
- Recepción de todas las peticiones a través del correo electrónico.
- Gestión de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas, a través de una carpeta OneDrive.
- Seguimiento y tipificación de los radicados, en un archivo en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como el trámite a realizar, el tipo de trámite, la tipología, el nombre de la Caja de Compensación Familiar (CCF) y la información demográfica.
- Control y seguimiento de tiempos de gestión y oportunidad de respuesta a través de cruces de archivos en Excel.

A partir del 29 de julio de 2025, se restableció la plataforma de gestión documental GTSS Esigna, lo que permitió retomar la radicación, direccionamiento, trámite y gestión de las solicitudes ciudadanas (PQRSF) a través de este sistema. No obstante, dado que los informes generados por esta plataforma no contienen la información necesaria para la elaboración de los reportes requeridos, se ha optado por continuar con la tipificación en un archivo de Excel, el cual debe ser diligenciado por cada gestor con los datos correspondientes.

A continuación, se sustenta la información cualitativa y cuantitativa de las PQRSF radicadas por los ciudadanos ante la Supersubsidio, en los diferentes canales de atención.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2. Atención PQRSF escritas

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **III trimestre del año 2025**, los datos provienen de la base de datos que recogió los requerimientos de los ciudadanos, donde cada gestor debe diligenciar la información correspondiente, tales como, trámite a realizar, tipo de trámite, tipología, nombre de la CCF, así como información demográfica.

Este trabajo manual puede incrementar el porcentaje de error, sin embargo, se realizan los seguimientos correspondientes en cuanto al diligenciamiento de esta, y, para este trimestre, el cruce correspondiente con la gestión realizada a través de la plataforma GTSS Esigna. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, para el trimestre en mención, se generaron **2279** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: julio (**775** expedientes), agosto (**638** expedientes) y septiembre de 2025 (**866** expedientes).

Mes	Total
Julio	775
Agosto	638
Septiembre	866
Total general	2279

Tabla 1. Expedientes tramitados III trimestre 2025, Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 2025

2.1 Verificación atributo de oportunidad

Información pendiente II trimestre 2025

Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo con los términos de ley, se reporta la información faltante del II trimestre de 2025; en ese periodo se gestionaron **2309** expedientes, sin embargo, posterior a verificar la información relacionada en las bases de gestión de PQRSF diligenciadas de manera manual por los gestores, se brinda alcance al dato reportado aumentando la cantidad de expedientes a **2353**.

Debido a lo anterior, se rectifica la información reportada en el trimestre anterior, pasando de 400 expedientes reportados pendientes por finalizar en ese trimestre, a 445, de estos se informa:

- 386 radicados se gestionaron dentro de los 15 días hábiles establecidos.
- 58 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos, sin embargo, todos cuentan con ampliación de términos enviada oportunamente.
- 1 caso que corresponde al 0,22% de los Expedientes pendientes del II trimestre del 2025, registraron materialización de riesgo de gestión de oportunidad.

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

Información III Trimestre 2025

Con relación al III trimestre de 2025, se gestionaron **2279** expedientes en total, de los cuales al corte del III trimestre **1961** se encuentran finalizados, quedando en gestión 318 expedientes.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los **1961** expedientes finalizados, de la siguiente manera:

- 1913 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- 48 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo con los términos de ley, sin embargo, todos cuentan con ampliación de términos enviada oportunamente.
- No se materializó riesgo de gestión de oportunidad en estos expedientes.

2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del III trimestre de 2025, se evidencia la siguiente clasificación de acuerdo con la información contenida en la base de gestión de PQRSF del trimestre:

Tipo de solicitud	Total
Petición	1947
Queja	237
Reclamo	95
Total general	2279

Tabla 2. Tipos de solicitud III trimestre 2025, Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 2025

El resultado anterior evidencia que los tipos de solicitud más recurrentes presentados en la Superintendencia del Subsidio Familiar en su mayoría son peticiones con un 85,43% y quejas representando el 10,40% del total.

2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el III trimestre de 2025 se evidencia que las tipologías por las que presentaron PQRSF los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, son:

Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	428
	Cumplimiento de requisitos	25

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

	Custodia	22
	Pignoración retención y deducción	21
	Medios de pago	15
	Retroactividad	12
	Subsidio extraordinario	12
	Acreditación de discapacidad	12
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	6
	Reporte de novedades (planillas)	2
	Subsidio extraordinario	1
	Total Subsidio monetario	556
Afiliación	Afiliación de trabajador	144
	Afiliación Beneficiarios	94
	Desafiliación trabajador	38
	Afiliación de empresas	22
	Desafiliación Beneficiarios	18
	Certificaciones	12
	Actualización de datos del trabajador	11
	Multiafiliación	9
	Desafiliación de empresa	7
	Afiliación facultativos	7
	Actualización de datos del empleador	3
	Trabajador(a) del servicio domestico	2
	Territorialidad	1
	Total Afiliación	368
Servicios sociales	Crédito Social	142
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	44
	Recreación Deportes	20
	Educación Colegios	15
	Salud	14
	Recreación Centros recreacional	13
	Mercadeo/droguería	11
	Tarifas	10
	Recreación Instalaciones	10
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	9
	Recreación Gimnasio	8

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

	Capacitación	8
	Educación Capacitación	5
	Recreación Eventos	4
	Educación Universidades	3
	Adulto Mayor	2
	Programas de discapacidad	1
	Total Servicios sociales	319
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	102
	Vivienda nueva Asignación	45
	Vivienda nueva Desembolso	38
	Mejoramiento Postulación	8
	Vivienda nueva Renuncia	7
	Construcción en Sitio Propio Postulación	6
	Arrendamiento Postulación	5
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	4
	Vivienda nueva Reintegro	3
	Vivienda nueva Prórroga	3
	Mejoramiento Asignación	3
	Oferentes	3
	Arrendamiento Asignación	3
	Arrendamiento Desembolso	2
	Arrendamiento Vigencia	2
	Arrendamiento Reintegro	2
	Fovis no obligatorio	2
	Mejoramiento Reintegro	1
	Mejoramiento Renuncia	1
	Construcción en Sitio Propio Vigencia	1
	Vivienda nueva Vigencia	1
	Mejoramiento Desembolso	1
	Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis	243
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	76
	Recobro	51
	Reconocimiento	50
	Desembolso	27
	Reactivación	15

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

	Transición normativa y lineamientos	4
	Prescripción de recobros	1
	Prestación de servicio (1año) cesante	1
	Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	225
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	198
	Total Competencia	198
Aportes	Mora/ inconsistencia	70
	Traslados de aportes	64
	Paz y salvo para fines fiscales	29
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	24
	Paz y salvo para aportes - asamblea general	2
	Pila/operadores	2
	Total Aportes	191
Solicitudes de información	Solicitudes realizadas por la Policía Nacional	34
	Otras	18
	Solicitudes realizadas por la Fiscalía	2
	Solicitudes realizadas por el ICBF	1
	Total Solicitudes de información	55
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	50
	Total Otros	50
Pensionados	Fidelización/25 años	9
	Afiliación voluntaria 2%	4
	Desafiliación pensionados	2
	Servicios	1
	Afiliación voluntaria 0.6%	1
	Aportes pensionados	1
	Total Pensionados	18
Debido proceso	Debido proceso	17
	Total Debido proceso	17
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	10
	Becas de estudio	3
	Alimentos y nutrición	2
	Total Subsidio en especie	15
Canales de atención	Presencial /Centro atención	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

	Redes Sociales	2
	No atienden canales de atención	2
	Página web	2
	Total Canales de atención	9
Convenios Alianzas	Convenios/Alianzas	6
	Total Convenios/Alianzas	6
Independientes	Afiliación voluntaria 0.6%	1
	Tarifas	1
	Afiliación voluntaria 2%	1
	Total Independientes	3
Normatividad Vigente	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	2
	Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información	1
	Total Normatividad Vigente	3
Salario	Factores que constituyen o no salario	2
	Total Salario	2
Foníez	Generalidad	1
	Total Salario	1
Total general		2279

Tabla 3. Tipología de las peticiones III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 2025

Para identificar a qué subtipologías deberíamos prestarle mayor atención, vamos a aplicar un criterio de priorización basado en volumen de casos reportados, ya que un mayor número puede indicar áreas críticas o de mejora urgente en la atención ciudadana.

Durante el tercer trimestre de 2025, se tramitaron un total de 2279 PQRSF. Con base en la información disponible, se puede concluir que las tipologías registradas ante la Oficina de Protección al Usuario presentan las siguientes características:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **556** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de 24,40 %, discriminadas mayormente en la Subtipología de Pago cuota monetaria, cumplimiento de requisitos y custodia.

En segundo lugar, se encuentra la tipología **Afiliación** con **368** PQRSF, alcanzando una participación de 16,15%, las peticiones principalmente fueron sobre afiliación de trabajadores y afiliación de beneficiarios.

Seguido a este, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **319** PQRSF, correspondiente al 14%, siendo la subtipología Crédito social la más representativa, seguida de aspectos administrativos de la caja y Recreación Deportes.

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

En cuarto lugar, se encuentra la tipología **Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS** con **243** PQRSF, alcanzando una participación de 10,6% principalmente con el subtema de postulación y asignación de vivienda nueva.

Estas temáticas deben ser insumo para la Superintendencia y las Cajas de Compensación Familiar, para generar análisis, causas raíz y para generar en redes contenido que promueva la eliminación de barreras de acceso a los servicios identificados.

2.4 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 quejas (PQRSF) de una Caja de Compensación Familiar (CCF) es proporcional al número de afiliados que atiende. 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?

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%

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
 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 **intervenciones en atención al usuario**.
- Monitorear el impacto de **estrategias de mejora de calidad**.
- Permite comparar el desempeño entre Cajas de forma **objetiva** y proporcional.

Resultados de índice III Trimestre de 2025

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	CANTIDAD DE AFILIADOS	PORCENTAJE DE AFILIADOS	QUEJAS	PORCENTAJE DE QUEJAS	DIFERENCIA % PQRSF Y % DE AFILIADOS	ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN DE QUEJAS
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	52668	0,49	52	2,28	1,80	369
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	26477	0,24	24	1,05	0,81	331
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	46377	0,43	27	1,18	0,76	177
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR	4337	0,04	2	0,09	0,05	119
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	59087	0,55	27	1,18	0,64	117
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	670512	6,19	263	11,54	5,35	87
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	122472	1,13	44	1,93	0,80	71
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	18231	0,17	6	0,26	0,10	56
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	1642673	15,16	420	18,43	3,27	22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	77649	0,72	17	0,75	0,03	4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	708501	6,54	152	6,67	0,13	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	121184	1,12	25	1,10	-0,02	-2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	25189	0,23	5	0,22	-0,01	-6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	1565601	14,45	302	13,25	-1,20	-8
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	200380	1,85	38	1,67	-0,18	-10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	269874	2,49	51	2,24	-0,25	-10
CAJA SANTANDERANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	188436	1,74	35	1,54	-0,20	-12

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 DE AFILIADOS	PORCENTAJE DE AFILIADOS	QUEJAS	PORCENTAJE DE QUEJAS	DIFERENCIA % PQRSF Y % DE AFILIADOS	ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN DE QUEJAS
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	34795	0,32	6	0,26	-0,06	-18
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	23461	0,22	4	0,18	-0,04	-19
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	137950	1,27	23	1,01	-0,26	-21
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	228088	2,10	38	1,67	-0,44	-21
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	230534	2,13	37	1,62	-0,50	-24
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	324669	3,00	50	2,19	-0,80	-27
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	468384	4,32	61	2,68	-1,65	-38
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	131269	1,21	17	0,75	-0,47	-38
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	124929	1,15	16	0,70	-0,45	-39
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	180720	1,67	23	1,01	-0,66	-39
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	60987	0,56	7	0,31	-0,26	-45
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	73010	0,67	8	0,35	-0,32	-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	111941	1,03	12	0,53	-0,51	-49
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	282612	2,61	29	1,27	-1,34	-51
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	187283	1,73	18	0,79	-0,94	-54
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	155282	1,43	14	0,61	-0,82	-57
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	72891	0,67	6	0,26	-0,41	-61
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	252470	2,33	20	0,88	-1,45	-62
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	28412	0,26	2	0,09	-0,17	-67
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	16105	0,15	1	0,04	-0,10	-70
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	66204	0,61	4	0,18	-0,44	-71
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	1541054	14,22	92	4,04	-10,18	-72
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	153364	1,42	9	0,39	-1,02	-72
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	143288	1,32	7	0,31	-1,02	-77
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL AMAZONAS CAFAMAZ	6834	0,06	0	0,00	-0,06	-100
N/A	0	0,00	285	12,51	12,51	
TOTAL GENERAL	10836184		2279			

Tabla 4. Semaforización de CCF por participación en PQRSF del III trimestre de 2025. Fuente: Base de datos de PQRSF

*El total de afiliados de cada CCF es con corte a agosto de 2025 Fuente: SIGER 2-002 Afiliados (CUBO)
Tomado el 02 de octubre 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Análisis

En el III trimestre de 2025, se mantiene la medición del índice de participación (IP), indicador que permite identificar la proporcionalidad entre las quejas (PQRSF) y el número de afiliados de las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

En este orden de ideas, las cajas con mayor alerta (IP > 50%): Se observan varias CCF con índices muy superiores al promedio esperado, lo que indica una proporción elevada de quejas respecto a su base de afiliados, éstas son:

1. Comfamiliar Cartagena y Bolívar (369,4%)
2. Comfachocó (331,0%)
3. Comfacundi (176,8%)
4. Cafasur (119,3%)
5. Comfasucre (117,2%)
6. Comfamiliar del Valle – COMFANDI (86,5%)
7. Comfactor (70,8%)
8. Comcaja (56,5%)

Las anteriores CCF, requieren acciones urgentes de mejora en la gestión de atención al usuario, con auditorías específicas en sus procesos de PQRSF y comunicación con afiliados.

Por otro lado, tenemos las cajas de nivel intermedio ($0\% < IP \leq 50\%$), ejemplos de estos son:

1. Colsubsidio (21,6%)
2. Comfacasanare (4,1%)

Las anteriores CCF deben fortalecer sus programas preventivos o planes de mejoramiento, de servicio al cliente y de educación al usuario para evitar que escalen a niveles críticos.

Ahora, a continuación, presentamos las cajas con desempeño favorables (IP < 0%). Es de resaltar que no se detectan en el consolidado del presente trimestre valores negativos en las primeras posiciones, lo que refleja que la mayoría mantiene un nivel medio-alto de quejas frente a afiliados. Sin embargo, al revisar toda la tabla, varias CCF presentan índices por debajo de cero, lo que indica que están recibiendo menos quejas de lo esperado en relación con su tamaño.

Análisis comparativo II vs III trimestre

- En el II trimestre, lideraban las alertas rojas Cafasur, Comfasucre, Camfachocó, Cafaba y Comfacundi.
- En el III trimestre, se observa un repunte de Comfamiliar Cartagena y Bolívar, que pasó a ocupar el primer puesto en nivel de riesgo con un IP del 369%

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 tendencia muestra que algunas CCF que estaban en nivel amarillo en el trimestre anterior ahora suben a nivel rojo, lo que sugiere incremento de problemas en atención y un reto mayor para la Superintendencia en su labor de vigilancia.

2.5 Traslados

Traslados Externos

Para el III trimestre de 2025 se realizaron 205 traslados externos de los cuales el 35,61% corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, el 8,29% siguiente corresponde a solicitudes que debe responder directamente la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio, y, seguido a estas entidades, los traslados al Ministerio del Trabajo representan 4,88% del total de traslados realizados.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional de Salud	73
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	17
Ministerio del Trabajo	10
Superintendencia Financiera de Colombia	7
Caja de Compensación Familiar Del Valle Del Cauca - Comfenalco Valle Delagente	7
Caja de Compensación Familiar Compensar	6
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	6
Caja de Compensación Familiar del Chocó Comfachocó	5
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoriente	4
Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasán	3
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- Comfamiliar Risaralda	3
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	3
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	3
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi	3
Superintendencia de Industria y Comercio	3
Caja de Compensación Familiar del Meta Cofrem	3
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla Combarranquilla	2
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia	2
Caja de Compensación Familiar de Sucre Comfasucre	2
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	2
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	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

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	2
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	2
Caja de Compensación Familiar de Nariño Comfamiliar Nariño	2
Caja de Compensación Familiar del Valle Del Cauca Comfamiliar Andi - Comfandi	2
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)	2
Inspectoría de Policía del Municipio de Ventaquemada Boyacá	1
Superintendencia de la Economía Solidaria	1
Once Constructora	1
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía	1
Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama	1
Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar	1
Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa	1
Caja de Compensación Familiar del Caquetá Comfaca	1
Secretaría de Planeación e Infraestructura Física	1
Cajacopi EPS	1
Alcaldía Municipal de San Miguel de Sema	1
Comfaoriente E.P.S. S	1
ICETEX	1
Compensar EPS	1
Ministerio de Educación Nacional	1
Constructora Marval Sa	1
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte	1
Coosalud EPS	1
Secretaría de Integración Social	1
Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico	1
ASOCAJAS	1
ESE Hospital Oscar Emiro Vergara Cruz	1
Avista Colombia S.A.S	1
ESE Hospital Universitario de Santander	1
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional	1
Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A	1
Gobernación de Antioquia	1
Caja de Compensación Familiar del Casanare Comfacasanare	1
Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG)	1
Total general	205

Tabla 5. Traslados externos III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Traslados Internos

Para el III trimestre de 2025 se realizaron 6 traslados internos, así:

N° de radicado	Nombre de remitente	Área a la que se traslada	Fecha de traslado	N° de memorando
1-2025-13651	Diana Yolima Ayala Jiménez	Grupo de Gestión Financiera y Contable de las Cajas de Compensación	24/07/2025	3-2025-2235
1-2025-09826	Olga Patricia Cobo Betancourt	Oficina Asesora Jurídica	25/07/2025	3-2025-2259
1-2025-13316 // 1-2025-13340	Maria Laura Cortez// Zulivan Morales	Oficina Asesora Jurídica	25/07/2025	3-2025-2257
1-2025-14295	Nancy Julieth Lizcano Peña	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	28/07/2025	3-2025-2121
1-2025-13316 // 1-2025-13340	María Laura Cortez // Sulivan Morales Ruac	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	30/07/2025	3-2025-2258
1-2025-019971/ 1-2025-019970	Luis Erwin Diaz Serrano	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	15/09/2025	3-2025-002963

Tabla 6. Traslados internos III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de gestión PQRSF 2025

2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

Para el mes de julio de 2025, debido a la contingencia informática mencionada anteriormente, las PQRSF gestionadas en ese mes se recibieron a través del correo electrónico institucional ssf@ssf.gov.co.

Durante los meses de agosto y septiembre de 2025, tras el restablecimiento de la plataforma de gestión documental GTSS eSigna, se identificaron los siguientes medios de ingreso de PQRSF:

Medio de ingreso	Total
Contáctenos (correo electrónico institucional)	1113
Formulario PQRSF (sede electrónica en pagina web)	374
Presencial	17
Total general	1504

Tabla 7. Medio de ingreso PQRSF III trimestre de 2025. Fuente: Plataforma eSigna

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

3. Canal de atención Telefónico

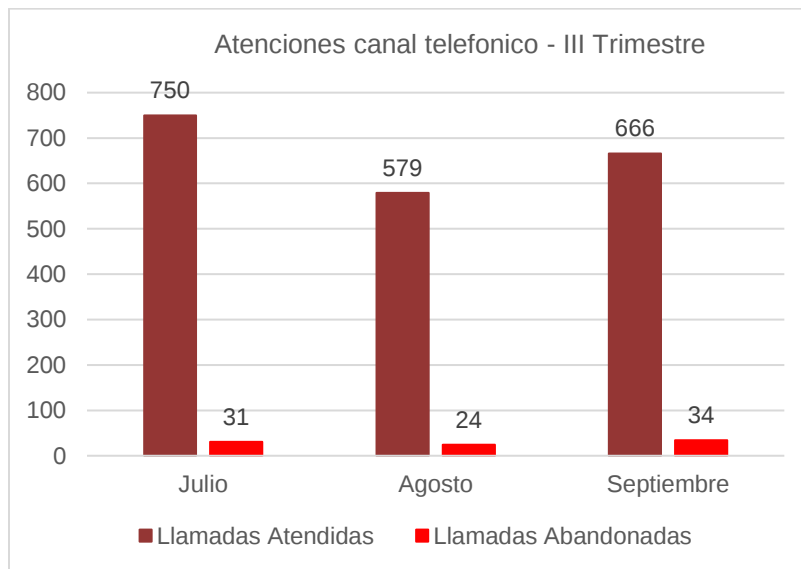
La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico, está disponible con el fin de informar sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar.

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2025, evidencia un total de **1995** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **95,53%**, teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80% llamadas atendidas, 20% llamadas abandonadas).

Meses Trimestre	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Julio	750	31
Agosto	579	24
Septiembre	666	34
Total	1995	89

Tabla 8. Reporte de llamadas telefónicas III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia plataforma 3CX.

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 identificando las llamadas recibidas en días no hábiles y fuera del horario de atención, las cuales no son tenidas en cuenta en ese ítem.



Gráfica 1. Comportamiento canal telefónico, III Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

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 este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:05:51**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Julio	5:30
Agosto	5:59
Septiembre	6:06
Total	5:51

Tabla 9. Reporte TMO de llamadas telefónicas III trimestre de 2025. Fuente: 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, para el III trimestre se evidencia que las tipologías por la que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Información CCF	642
Radical PQRSF	259
Consultar PQRSF	235
Información SSF	88
Competencia	78
Afiliaciones	65
Fondos de Ley	49
Subsidio Monetario	29
Certificado de Existencia y Representación Legal	15
Otros	12
Pensionados	10
Canales de Atención	3
Aportes	2
Subsidio en Especie	1
Servicios Sociales	1
Total general	1489

Tabla 10. Tipologías canal de atención telefónico III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de tipificación.

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 en esta tabla suman 1489, es decir el 74,7% del total de las llamadas atendidas, esto se debe a que las faltantes se gestionaron como llamadas prueba, equivocadas o sin interacción por lo tanto no tienen tipología de clasificación.

4. Canal de atención Chat

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal chat, está disponible con el fin de informar 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 e inconformidades 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.

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2025, evidencia un total de **1600** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano.

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Julio	647	12
Agosto	537	5
Septiembre	416	8
Total	1600	25

Tabla 11. Sesiones de Chat III trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3cx

En el III trimestre del año 2025, se evidencia un total de **1600** chat atendidos, con un nivel de atención de **98,43%**.

Es importante resaltar, que, para identificar el número real de chats abandonados, posterior a la descarga del reporte generado a través de la plataforma 3CX, se debe realizar una depuración de la base identificando los chats recibidos en días no hábiles y fuera del horario de atención, los cuales no son tenidos en cuenta en ese ítem.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

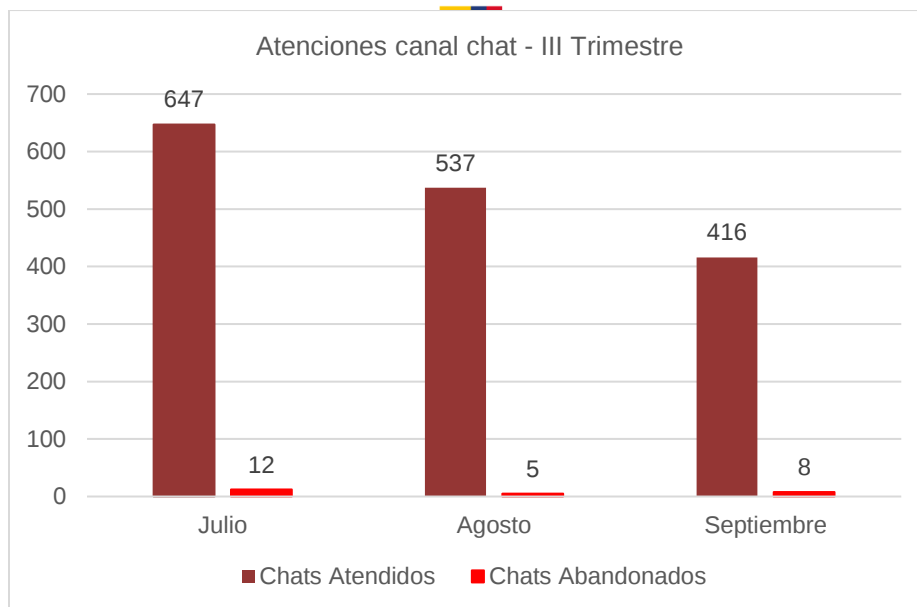
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Gráfica 2. Comportamiento canal chat, III Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

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, para el III trimestre se evidencia que las tipologías por las que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Información CCF	345
Radicar PQRSF	330
Competencia	151
Fondos de Ley	82
Afiliaciones	80
Consultar PQRSF	63
Certificado de Existencia y Representación Legal	55
Información SSF	47
Subsidio Monetario	35
Otros	19
Pensionados	6
Aportes	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

Servicios Sociales	1
Total general	1216

Tabla 12. Tipologías canal de atención chat III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de tipificación

5. Chat Bot – Lupita

El agente virtual 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 III trimestre de 2025 se recibieron un total de 637 sesiones de chat, en las cuales Lupita atendió las consultas de los ciudadanos.

Mes	Cantidad de Sesiones	Mensajes
Julio	163	654
Agosto	235	443
Septiembre	239	475
Total	637	1572

Tabla 13. Comportamiento III trimestre 2025 canal Chatbot Lupita. Fuente Oficina TICs

El análisis del trimestre muestra lo siguiente:

- **Crecimiento en el uso del canal:** Se registró un aumento en las interacciones frente al trimestre anterior (de 273 a 637 sesiones, equivalente a un incremento del 133%).
- **Calidad de la atención:** En agosto se observa un alto nivel de conversaciones concluidas satisfactoriamente (200 de 235), mientras que en septiembre disminuyó a 145 sobre 239, con un aumento de interacciones inconclusas.
- **Percepción de los usuarios:** El nivel de satisfacción promedio en septiembre fue del 61%, lo cual constituye una línea de base para medir la experiencia de los usuarios con el agente virtual.

Temáticas más consultadas: de acuerdo con los registros, se mantienen como prioritarios los temas relacionados con:

1. Afiliaciones
2. Entablar conversación con un asesor
3. Desempleo
4. Vivienda
5. Certificados

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

6. Asesoría directa

En conclusión, para este trimestre las interacciones presentaron un comportamiento creciente y estable, reflejando que Lupita sigue siendo un canal de apoyo relevante para la ciudadanía en sus consultas informativas.

Finalmente, es importante resaltar que, en el marco del proceso de mejora continua, durante el III trimestre de 2025 se avanzó en el fortalecimiento funcional de Lupita, orientado a ampliar su base de conocimiento y capacidad de respuesta. Actualmente se trabaja en la incorporación de información sobre fondos de ley (FOVIS, FOSFEC, Ley 115, FONIÑEZ, cuota monetaria), así como en temas clave de vivienda, niñez y empleo. Adicionalmente, se está proyectando su personalización para que pueda responder consultas como la identificación de la caja de compensación actual del usuario, el historial de cajas a las que ha estado afiliado, y la visualización de información institucional de las Cajas (misión, visión, servicios, georreferenciación, centros de recreación disponibles). Estas acciones se enmarcan en un plan de trabajo para el último trimestre del año (octubre-diciembre 2025), lo que permitirá consolidar a Lupita como un canal más robusto, informativo y cercano a las necesidades ciudadanas.

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 III trimestre de 2025, se atendieron **51** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

Atenciones realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre
	21	15	15	51

Tabla 14. Atenciones presenciales III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia registros de asistencia.

Con respecto al trimestre anterior, se observa una mayor afluencia de ciudadanos a la sede de la Entidad.

7. Canal de atención Virtual

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la facilitar el acceso a la ciudadanía para recibir orientación sobre sus peticiones de manera fácil y programada, 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

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 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.

Para el III trimestre 2025, se atendieron **25** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

Atenciones realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre
	9	7	9	25

Tabla 15. Atenciones virtuales III trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia base de control atenciones virtuales

En este trimestre no se realizaron atenciones para personas con discapacidad auditiva.

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 en este depositen sus PQRSF en el formato establecido.

Para el III trimestre de 2025 este buzón no presentó ninguna solicitud.

8.2 Buzones Tecnológicos

Los buzones tecnológicos no permiten en la actualidad una interacción con el ciudadano, se están evaluando opciones para mejorar y optimizar su servicio, en el momento se encuentran algunos activos y otros en inactividad:

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

	KIOSCO BARRANQUILLA MODULO 01 Online
	KIOSCO IBAGUE MODULO10 Online
	KIOSCO PASTO MODULO 8 Online
	KIOSCO VILLAVICENCIO MODULO6 Online
	KIOSCO BOGOTÁ MODULO 3 Última conexión: 19 de abril de 2025
	KIOSCO CALI MODULO 2 Última conexión: 9 de abril de 2025
	KIOSCO GUAJIRA MODULO 5 Última conexión: 3 de julio de 2025
	KIOSCO PEREIRA MODULO 9 Última conexión: 25 de junio de 2025
	KIOSCO MEDELLIN MODULO04 Última conexión: 27 de junio de 2024

Ilustración 1. Estatus de Kioskos consola Google Chrome consulta 4 de julio de 2025.

Durante el mes de octubre se llevará a cabo la validación del funcionamiento de los buzones tecnológicos, con el propósito de determinar su estado actual, identificar las causas de las dificultades presentadas y definir las acciones o soluciones que permitan garantizar su operatividad tanto para el cierre de la presente vigencia como para el inicio de la siguiente.

9. Atención en Ferias y/o eventos

En el III trimestre de 2025 no se realizaron o se recibió invitación para participar en ferias y/o eventos.

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

10. Educación informal para los grupos de interés

10.1 Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana

En cuanto a este canal con respecto al III trimestre de 2025 los módulos habilitados en el curso son los siguientes:

1. Sistema del Subsidio Familiar
2. El Subsidio Familiar
3. Participación Ciudadana
4. Superintendencia del Subsidio Familiar
5. Subsidio Familiar de Vivienda
6. Cultura Sorda
7. Habilidades Comunicativas LSC
8. Cajas de Compensación Familiar

A continuación, se presenta el comportamiento por cada módulo de educación, relacionando la cantidad de personas certificadas por mes:

Certificados				
Nombre Curso	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	4	4	5	13
El subsidio Familiar	6	7	19	32
Habilidades Comunicativas LSC	3	1	4	8
Participación Ciudadana	5	5	9	19
Sistema del Subsidio Familiar	7	11	33	51
Subsidio Familiar De Vivienda	4	3	5	12
Superintendencia Del Subsidio Familiar	7	4	4	15
Cajas de Compensación Familiar	6	232	337	575
Total II Trimestre	42	267	416	725

Tabla 16. Avances de estudiantes certificados en plataforma virtual de aprendizaje III Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma Moodle Supersubsidio.

10.2 Visitas a empresas “Educación informal”

La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren

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 mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual y conozcan los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.

Como estrategia, para la vigencia 2025 se han implementado dos actividades específicas encaminadas a:

Fortalecer la atención focalizada y acciones positivas dirigidas a población especial y diferencial a través de estrategias con enfoque andragógico y divulgación de material didáctico, y

Generar espacios de educación informal para divulgar programas, servicios, derechos, deberes y mecanismos de participación del Sistema del Subsidio Familiar.

Estas actividades se realizan a través de visitas en territorio dirigidas en primer lugar, a personas con discapacidad y segundo lugar a trabajadores de medianos y menores ingresos, pertenecientes en su mayoría al sector rural, población afrodescendiente, adulto mayor, LGBTI, madres comunitarias.

Para el III trimestre de 2025 se visitaron en total **1514** trabajadores en los departamentos de Valle del Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Bolívar y Boyacá, así:

- Desde la actividad de educación informal, los días 09, 10 y 11 del mes de julio se llevaron a cabo socializaciones en empresas afiliadas en la capital de Neiva y en los municipios de Betania, El Hobo, Campo Alegre y Aipe informando en su totalidad de 332 trabajadores siendo 102 rurales y 230 urbanos ubicados en 8 empresas.
- En el mes de agosto, la Superintendencia hizo presencia en el departamento de Nariño los días 04, 05 y 06 visitando a 217 trabajadores de 10 empresas ubicados en Ipiales y Pasto en su mayoría pertenecientes a las categorías A y B.
- Los días 19, 20, 21 y 22 de agosto, se llevó a cabo en el departamento de Putumayo visitas de socialización a 285 trabajadores en los municipios de Puerto Asís, Orito y Valle de Guamuez (La Hormiga).
- En el marco de la actividad de atención focalizada, los días 20, 21 y 22 de agosto se realizaron visitas a la ciudad de Cali y a los municipios de Palmira, Buga y Tuluá, donde se brindó información a 110 ciudadanos, de los cuales 79 eran personas con discapacidad visual, auditiva, intelectual o física.
- En el mes de septiembre, se hizo presencia en el departamento de Bolívar, puntualmente en la capital Cartagena y los municipios de Santa Rosa de Lima, Arjona y Zona Industrial El Mamonal, con un acercamiento a 264 trabajadores los días 09, 10, 11 y 12.

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

- Finalmente, del 15 al 18 de septiembre, en el departamento de Boyacá, se visitaron 20 espacios en Tunja, Ventaquemada, Paipa, Duitama, Sogamoso y Pesca informando 287 trabajadores sobre los servicios, beneficios, canales de atención y mecanismos de participación en el Sistema de Subsidio Familiar.
- Como parte de la visita mencionada en el ítem anterior, se realizaron 4 actividades de atención focalizada en compañía de la caja de compensación de la región, informando a 19 ciudadanos.



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



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



11. Redes Sociales

Para el III trimestre de 2025 debido a cambios en las directrices y articulación con el área de comunicaciones y gobierno sobre sus actividades, la Oficina de Protección al Usuario (OPU) no cuenta con acceso directo a las redes sociales de la Entidad, y, para identificar las PQRSF recibidas a través de estos canales, el área de comunicaciones remite la imagen de las mismas a través de correo electrónico a la persona delegada de OPU, se proyecta la respuesta desde esta área y se remite a través de correo electrónico, para que, quien corresponda publique la respuesta en cada PQRSF.

Para este trimestre se recibieron desde el área de comunicaciones **191** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, respondiendo desde OPU el **100%** de lo recibido; los cuales se encuentran definidos por mes de la siguiente manera: julio **75**, agosto **61** y septiembre **55**, discriminado por red así:

Redes Sociales	Julio	Agosto	Septiembre	Total
X	23	31	20	74
Facebook	20	7	19	46
TikTok	18	15	14	47
Instagram	13	8	2	23
LinkedIn	1	0	0	1
Total	75	61	55	191

Tabla 17. Atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2025. Fuente: Redes sociales Supersubsidio.

En la red social YouTube, no se recibieron mensajes para el 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

Así mismo, se constató que de las **191** PQRSF, 109 fueron recibidas por medio de comentario público, 55 por etiqueta de la Supersubsidio y 27 a través de mensaje directo en las redes sociales.

En cuanto a la información de cajas de compensación, de las 191 solicitudes recibidas, en 104 casos los ciudadanos NO informaron la caja de compensación familiar contra la cual fue su requerimiento y 87 ciudadanos si lo hicieron, predominando mensajes relacionados con la Caja de Compensación Familiar de Antioquia - Comfama, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - Comfamiliar Andi Comfandi y Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio.

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

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

Tipología	Cantidad
Otros	90
Servicios sociales	27
Competencia	20
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	18
Subsidio monetario	12
Canales de atención	7
Afiliación	6
Subsidio en especie	5
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	5
Normatividad Vigente	1
Total general	191

Tabla 18. Tipificación atenciones a través de redes sociales III Trimestre de 2025. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. archivo de Oficina de Protección al Usuario)

12. Fortalecimiento de los Canales de atención

La implementación del servicio de BPO en la gestión de los canales de atención ha generado mejoras significativas en términos de eficiencia, calidad y cumplimiento, evidenciando un incremento en la productividad.

Desde el mes de mayo del 2025 se ha obtenido una mejora en los tiempos de respuesta de PQRSF, durante el tercer trimestre de 2025, se evidenció una mejora significativa en comparación con los 2 trimestres anteriores en los tiempos de respuesta, pasando de un 38% de las respuestas emitidas en el día 15 y un 19% en el día 14, a un 51% en el día 14

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

y un 20% en el día 13. Esta evolución refleja una optimización en la gestión operativa, permitiendo una entrega más oportuna de las respuestas al usuario y reduciendo de manera efectiva el riesgo de vencimiento de los casos, esto refleja un impacto positivo en la satisfacción del cliente y cumplimiento normativo.

Disminución del riesgo de vencimiento: Durante los primeros dos trimestres del año se reportaron casos de materialización de riesgo por respuestas emitidas fuera de los términos legales sin ampliación, con un total de 7 expedientes en el primer trimestre y 9 en el segundo. En contraste, durante el tercer trimestre de 2025 no se presentó ninguna materialización de riesgo, ya que todos los casos fueron gestionados y respondidos dentro del plazo legal establecido, evidenciando una mejora sustancial en el control y cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Durante el año 2025 se evidenció una mejora sustancial en la gestión de los canales de atención, especialmente en la reducción del abandono de llamadas, tras la contratación del BPO. En el primer trimestre, se registraron 3.632 llamadas con una tasa de abandono del 51%. Para el segundo trimestre, el número de llamadas fue de 2.046, con una disminución significativa en el abandono, alcanzando solo el 6%. En el tercer trimestre, se recibieron 2.084 llamadas y la tasa de abandono se redujo aún más, llegando al 4%.

Durante el año 2025 se observó una mejora progresiva en la atención por chat, evidenciada por la disminución sostenida en la tasa de abandono. En el primer trimestre (enero a marzo), se atendieron 1.943 chats y se registraron 184 abandonos, lo que representó una tasa de abandono del 9.5%. En el segundo trimestre (abril a junio), los chats atendidos fueron 1.675 y los abandonos se redujeron a 54, con una tasa de 3.1%. Finalmente, en el tercer trimestre (julio a septiembre), se gestionaron 1.600 chats con solo 25 abandonos, alcanzando una tasa mínima de 1.5%. Esta evolución refleja una mejora continua en la eficiencia operativa, una mayor capacidad de respuesta y una experiencia más satisfactoria para los usuarios en los canales de atención de la entidad.

13. Consolidado Canales 2025

Se presenta el avance del III trimestre, con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2025, en el cual se realizaron **9017** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2025 de **22021** atenciones que se pueden observar de manera detallada en la siguiente tabla:

Canales de Atención 2025													
Canales de Atención Mes	Ene	Feb	Mar	I trimestre	Abr	May	Jun	II trimestre	Jul	Ago	Sept	III trimestre	TOTAL
Aplicativo PQRSF	411	675	745	1831	700	920	733	2353	775	638	866	2279	6463
Atn. presencial	16	18	21	55	11	9	12	32	21	15	15	51	138

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

Atn. Virtual	5	9	8	22	13	14	9	36	9	7	9	25	83
Atn. telefónica	499	703	665	1867	627	711	578	1916	750	579	666	1995	5778
Chat	674	623	646	1943	585	558	532	1675	647	537	416	1600	5218
Buzones	N/A			0	N/A			0	N/A			0	
Ferías y eventos	0	0	0	0	0	0	57	57	0	0	0	0	57
Curso virtual	21	42	139	202	8	36	16	60	42	267	416	725	987
Chat Lupita	127	87	95	309	71	115	87	273	163	235	239	637	1219
Educación informal	0	0	0	0	72	0	223	295	332	612	570	1514	1809
Redes sociales	14	4	16	34	8	15	21	44	75	61	55	191	269
Total	1767	2161	2335	6263	2095	2378	2265	6738	2814	2951	3252	9017	22021

*Tabla 19. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio.
Elaboración propia*

Verificadas y revisadas las fuentes de información de los diferentes canales de atención y con el fin de garantizar la transparencia en la información plasmada en el presente informe, se realizan las siguientes modificaciones en cuanto los datos reportados en informes trimestrales anteriores:

Canal PQRSF escritas:

Mes de mayo: Inicialmente se reportaron 919 atenciones. Sin embargo, la cifra se actualiza a **920**, debido a un error administrativo que omitió el registro de un dato en la base de gestión.

Mes de julio: Se reportaron en un inicio 690 atenciones. Esta cifra se actualiza a **733**, como resultado de un error administrativo que impidió el cruce de algunos registros provenientes de una de las bases de gestión.

Actividades de Educación Informal:

Mes de junio: Inicialmente se reportaron 220 ciudadanos informados a través de esta actividad. No obstante, la cifra se actualiza a 223, debido a que en la actividad de atención focalizada realizada en el departamento de Risaralda se habían contabilizado únicamente los ciudadanos con discapacidad, sin incluir a los cuidadores que también participaron. Al sumar la asistencia de estos tres cuidadores, se ajusta el total de personas informadas en ese mes.

14. Conclusiones

- El resultado del nivel de atención en los canales telefónico, chat y redes sociales reportado en el III trimestre de 2025, es de 96,98%; aumentando el porcentaje en comparación al II trimestre de esta vigencia.

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 gestión realizada desde el BPO ha fortalecido la atención en los diferentes canales de atención, gracias al talento humano designado para esta labor, respondiendo oportunamente a los procesos de entidad.
- Verificada la gestión de las PQRSF durante el tercer trimestre, se identificó que todos los radicados finalizados fueron respondidos dentro de los plazos establecidos por la ley. Esto evidencia que no se materializó el riesgo asociado a la oportunidad en la gestión, y demuestra la eficacia de los controles implementados conforme al mapa de riesgos de la Entidad.
- Las actividades de educación informal realizadas en diferentes departamentos evidenciaron la importancia de fortalecer la presencia territorial de la Superintendencia del Subsidio Familiar para mejorar el conocimiento y la comprensión de los derechos frente a las Cajas de Compensación Familiar. Si bien en regiones como Valle del Cauca, Putumayo y Bolívar se observó un alto o creciente nivel de reconocimiento institucional, en departamentos como Huila y Nariño persisten brechas significativas de información. Asimismo, el interés expresado por trabajadores, cuidadores, empresas y afiliados en replicar estas actividades de forma periódica y en más municipios, resalta la necesidad de institucionalizar estos espacios como parte de una estrategia permanente de pedagogía, comunicación directa y acompañamiento efectivo en los territorios.

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing
Alberto Emilio Gutierrez – Contratista
Cindy Johana Castro – Contratista

Revisado por:

Laura Roza – Supervisora Outsourcing
Catalina Romero – Líder de Calidad Outsourcing

Fecha elaboración: Octubre de 2025

*Soportes (Reportes de bases de datos PQRSF, 3CX, plataforma GTSS eSigna, SIGER y 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