



**Supersubsidio**



# **Informe Canales de Atención a la Ciudadanía**

## **IV 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)





# Supersubsidio

## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Atención PQRSF escritas .....	3
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	15
2.6	Medio de Ingreso de las PQRSF	18
3.	Canal de atención Telefónico .....	18
3.1	Tipología y/o subtipología de llamadas	19
4.	Canal de atención Chat.....	20
4.1	Tipología y/o subtipología de chat	21
5.	Chat Bot – Lupita.....	22
6.	Canal de atención presencial .....	23
7.	Canal de atención Virtual .....	24
8.	Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos .....	24
8.1.	Buzón de sugerencias	24
8.2	Buzones Tecnológicos	24
9.	Atención en Ferias y/o eventos.....	25
10.	Educación informal para los grupos de interés .....	35
10.1	Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana	35
10.2	Visitas a empresas “Educación informal”	36
11.	Redes Sociales .....	40
11.1	Tipología y/o tema de las solicitudes recibidas a través de las Redes Sociales	41
12.	Fortalecimiento de los Canales de atención .....	42
13.	Consolidado Canales 2025 .....	43
14.	Conclusiones .....	44

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

## 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 IV trimestre de 2025.

Es importante mencionar que, a partir del 29 de julio de 2025, se restableció el uso de 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 presenta la información cualitativa y cuantitativa de las PQRSF radicadas por los ciudadanos ante la Supersubsidio, en los diferentes canales de atención.

## 2. Atención PQRSF escritas

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **IV 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 IV trimestre se generaron **2044** expedientes, distribuidos por mes de la siguiente manera: octubre (**809** expedientes), noviembre (**626** expedientes) y diciembre de 2025 (**609** expedientes).

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Mes	Total
Octubre	809
Noviembre	626
Diciembre	609
Total general	<b>2.044</b>

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

### 2.1 Verificación atributo de oportunidad

#### Información pendiente III 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 III trimestre de 2025; en ese periodo se gestionaron **2279** 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 disminuyendo la cantidad de expedientes a **2278**.

A pesar de la diferencia reportada (un 1 expediente menos), los expedientes que quedaron pendientes de finalizar, iniciados en el tercer (III) trimestre, fueron **318**, cifra que coincide con la reportada en el trimestre anterior. Sobre la gestión de estos expedientes, se informa lo siguiente:

- 272 radicados se gestionaron dentro de los 15 días hábiles establecidos.
- 46 expedientes fueron respondidos por fuera del término de 15 días hábiles; no obstante, todos cuentan con la respectiva ampliación de términos remitida de manera oportuna.
- No se materializó riesgo de gestión de oportunidad en estos expedientes.

#### Información IV Trimestre 2025

Con relación al IV trimestre de 2025, se gestionaron **2044** expedientes en total, de los cuales al corte del IV trimestre **1905** se encuentran finalizados, quedando en gestión **139** expedientes.

En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los **1905** expedientes finalizados, 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- 1817 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- 87 expedientes fueron respondidos por fuera del término de 15 días hábiles; no obstante, todos cuentan con la respectiva ampliación de términos remitida de manera oportuna.
- **1 caso que corresponde al 0,048% del total de expedientes gestionados en el IV trimestre del 2025, registró materialización de riesgo de gestión de oportunidad.**

### 2.2 Tipos de solicitud

En cuanto a las PQRSF radicadas según el tipo de solicitud, para el consolidado del IV 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	1427
Queja	548
Reclamo	68
Felicitación	1
<b>Total general</b>	<b>2.044</b>

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

De acuerdo con la información presentada en la Tabla 2, se evidencia que los tipos de solicitud más recurrentes presentados en la Superintendencia del Subsidio Familiar en su mayoría son peticiones con un 69,86% y quejas representando el 26,80% del total.

### 2.3 Tipología y/o subtipología de PQRSF

Para el IV 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
<b>Subsidio monetario</b>	Pago cuota monetaria	388
	Medios de pago	17
	Pignoración retención y deducción	16
	Retroactividad	13
	Custodia	9

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

	Subsidio extraordinario	8
	Acreditación de discapacidad	8
	Cumplimiento de requisitos	6
	Prescripción	3
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	3
	Caducidad	1
Total Subsidio monetario		472
Afilación	Afilación de trabajador	115
	Afilación Beneficiarios	82
	Desafilación trabajador	27
	Afilación de empresas	17
	Desafiliación Beneficiarios	14
	Actualización de datos del trabajador	13
	Certificaciones	13
	Multiafilación	8
	Desafilación de empresa	6
	Afilación facultativos	4
	Trabajador(a) del servicio domestico	2
	Actualización de datos del empleador	2
Total Afilación		303
Servicios sociales	Crédito Social	145
	Recreación Deportes	26
	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	18
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	14
	Educación Colegios	13
	Capacitación	12
	Recreación Centros recreacional	10
	Recreación Eventos	8
	Mercadeo/droguería	8
	Tarifas	6
	Salud	6
	Recreación Instalaciones	6

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

	Educación Capacitación	3
	Recreación Gimnasio	2
	Bibliotecas	1
	Cultura	1
	Adulto Mayor	1
	Recreación Agencia de viajes/pasajes	1
	<b>Total Servicios sociales</b>	<b>281</b>
<b>Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b>	Postulación	62
	Recobro	55
	Reactivación	38
	Reconocimiento	30
	Desembolso	25
	Transición normativa y lineamientos	5
	Desembolso	1
	Prescripción de recobros	1
<b>Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b>		<b>217</b>
<b>Fondo Vivienda Interes Social Fovis</b>	Vivienda nueva Postulación	107
	Vivienda nueva Desembolso	26
	Vivienda nueva Asignación	25
	Mejoramiento Postulación	9
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	7
	Fovis no obligatorio	6
	Construcción en Sitio Propio Postulación	6
	Arrendamiento Postulación	5
	Vivienda nueva Vigencia	3
	Mejoramiento Asignación	3
	Oferentes	3
	Vivienda nueva Renuncia	2
	Vivienda nueva Reintegro	1
	Vivienda nueva Prórroga	1
	Arrendamiento Reintegro	1
	Arrendamiento Renuncia	1
	Construcción en Sitio Propio Desembolso	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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

	Mejoramiento Vigencia	1
	Mejoramiento Prórroga	1
Total Fondo Vivienda Interes Social Fovis		209
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	180
	De otra área de la SSF	1
Total Competencia		181
Aportes	Mora/ inconsistencia	68
	Traslados de aportes	55
	Paz y salvo para traslado a otra Caja de Compensación Familiar	19
	Paz y salvo para fines fiscales	17
	Pila/operadores	2
Total Aportes		161
Otros	Otros No se encuentra la categoria o tipologia en la tabla	86
Total Otros		86
Solicitudes de información	Solicitudes realizadas por la Policía Nacional	33
	Otras	17
	Solicitudes realizadas por la Fiscalía	5
	Solicitudes realizadas por el ICBF	5
Total Solicitudes de información		60
Independientes	Aportes independientes	7
	Desafiliación de independiente	4
	Afiliación voluntaria 0.6%	3
	Servicios	1
	Afiliación voluntaria 2%	1
Total Independientes		16
Debido proceso	Debido proceso	14
Total Debido proceso		14
Pensionados	Fidelización/25 años	7
	Afiliación voluntaria 2%	3
	Aportes pensionados	3
	Pensión hasta 1.5 SMLMV	1
Total Pensionados		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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

<b>Subsidio en especie</b>	Becas de estudio	4
	Textos escolares - Kit escolar	3
	Vestidos	2
	Otros	2
	Alimentos y nutrición	1
Total Subsidio en especie		12
<b>Canales de atención</b>	No atienden canales de atención	4
	Presencial /Centro atención	3
	Pagina web	2
	Redes Sociales	1
Total Canales de atención		10
<b>Normatividad Vigente</b>	Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data	4
Total Normatividad Vigente		4
<b>Salario</b>	Factores que constituyen o no salario	2
Total Salario		2
<b>Convenios Alianzas</b>	Convenios/Alianzas	2
Total Convenios Alianzas		2
<b>Total general</b>		<b>2044</b>

Tabla 3. Tipología de las peticiones IV 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 cuarto trimestre de 2025, se tramitaron un total de **2044** 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, se encuentra la tipología de Subsidio monetario, con un total de **472 PQRSF**, lo que la convierte en la más representativa del trimestre. Dentro de esta tipología, la subtipología con mayor número de solicitudes corresponde 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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.

Seguido a este, 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.

En cuarto lugar, 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.

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**

#### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2






## Supersubsidio

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

**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%
 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 IV Trimestre de 2025

A continuación, se presenta el resultado del Índice de Participación (IP) para el IV Trimestre de 2025, así:

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Cajas de Compensación Familiar	Subtotal de PQRSF	Carga porcentual PQRSF	Total afiliados*	% de afiliados	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Índice de participación por PQRSF
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar - COMFAMILIAR	27	1,53	53.599	0,49	1,04	213,07
Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCÓ	12	0,68	25.809	0,24	0,44	188,96
Caja de Compensación Familiar Campesina - COMCAJA	8	0,45	18.585	0,17	0,28	167,52
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	12	0,68	35.084	0,32	0,36	112,57
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA	7	0,40	23.080	0,21	0,19	88,49
Caja de Compensación Familiar de Nariño	37	2,10	124.420	1,13	0,96	84,82
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	14	0,79	47.207	0,43	0,36	84,31
Caja Colombiana de Subsidio Familiar - COLSUBSIDIO	426	24,14	1.656.848	15,10	9,03	59,79
Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR	31	1,76	128.772	1,17	0,58	49,61
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	156	8,84	681.299	6,21	2,63	42,31
Caja de Compensación Familiar de Sucre - COMFASUCRE	13	0,74	60.158	0,55	0,19	34,30
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andí COMFENALCO CARTAGENA	57	3,23	274.244	2,50	0,73	29,17
Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR	312	17,68	1.579.027	14,39	3,28	22,80
Caja de Compensación Familiar - CAFAM	125	7,08	726.366	6,62	0,46	6,95
Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMFACESAR	18	1,02	127.237	1,16	-0,14	-12,08
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE	10	0,57	72.462	0,66	-0,09	-14,23
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	28	1,59	206.425	1,88	-0,30	-15,70
Caja Santandereana de Subsidio Familiar - CAJASAN	26	1,47	194.582	1,77	-0,30	-16,96
Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMFATOLIMA	8	0,45	61.518	0,56	-0,11	-19,18
Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	29	1,64	232.823	2,12	-0,48	-22,59
Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO SANTANDER	32	1,81	257.869	2,35	-0,54	-22,88
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	34	1,93	287.767	2,62	-0,70	-26,57
Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO ANTIOQUIA	55	3,12	473.180	4,31	-1,20	-27,76
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	9	0,51	78.998	0,72	-0,21	-29,20
Caja de Compensación Familiar - CAJACOPI ATLÁNTICO	7	0,40	65.030	0,59	-0,20	-33,10

### 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 - COFREM	24	1,36	233.485	2,13	-0,77	-36,12
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,17	29.417	0,27	-0,10	-36,62
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	13	0,74	134.046	1,22	-0,49	-39,73
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	13	0,74	138.689	1,26	-0,53	-41,74
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE	14	0,79	156.764	1,43	-0,64	-44,50
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - COMFENALCO QUINDÍO	10	0,57	114.423	1,04	-0,48	-45,68
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	16	0,91	191.623	1,75	-0,84	-48,11
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla - COMBARRANQUILLA	15	0,85	180.535	1,65	-0,80	-48,36
Caja de Compensación Familiar de La Guajira - COMFAGUAJIRA	6	0,34	72.694	0,66	-0,32	-48,70
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	26	1,47	329.698	3,01	-1,53	-50,99
Caja de Compensación Familiar de Antioquia - COMFAMA	112	6,35	1.541.085	14,05	-7,70	-54,83
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	11	0,62	156.166	1,42	-0,80	-56,22
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas - CAJASAI	1	0,06	16.393	0,15	-0,09	-62,09
Caja de Compensación Familiar del Magdalena - CAJAMAG	8	0,45	144.579	1,32	-0,86	-65,61
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - CAFASUR	0	0,00	4.212	0,04	-0,04	-100,00
Caja de Compensación Familiar del Amazonas - CAFAMAZ	0	0,00	6.928	0,06	-0,06	-100,00
Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR	0	0,00	26.173	0,24	-0,24	-100,00
Total general	1.765	100,00	10.969.299	100,00		

Tabla ■ Semaforización de CCF por participación en PQRSF del IV trimestre de 2025. Fuente: Base de datos de PQRSF y SIGER Cubo afiliados 2-002 Corte Noviembre de 2025.

En el IV 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, 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. Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar - COMFAMILIAR
2. Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCÓ
3. Caja de Compensación Familiar Campesina - COMCAJA

### SuperSubsidio

FO-COP-002 V2

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

4. Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA
5. Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA
6. Caja de Compensación Familiar de Nariño
7. Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI
8. Caja Colombiana de Subsidio Familiar - COLSUBSIDIO

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. Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR
2. Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
3. Caja de Compensación Familiar de Sucre - COMFASUCRE
4. Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA
5. Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR
6. Caja de Compensación Familiar - CAFAM

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.

Las demás Cajas de Compensación tienen un nivel aceptable de solicitudes para el nivel de afiliados que tienen.

### **Análisis comparativo comportamiento Cajas en rojo en el 2025**

- 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 la vigencia 2025 permanecieron de manera reiterada en el top de las cuales tienen un índice de participación de quejas alto, por ello deberán programarse acciones con estas en la vigencia 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### 2.5 Traslados

#### *Traslados Externos*

Para el IV trimestre de 2025 se realizaron **225** traslados externos de los cuales el 25,33 % correspondieron a la Superintendencia Nacional de Salud, seguida por el Ministerio del Trabajo con un 8,44 %, la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio con un 7,56 %, y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con un 5,78 %, concentrando estas cuatro entidades el mayor volumen de traslados efectuados durante el periodo analizado.

Entidad a la que se traslada	Total
Superintendencia Nacional de Salud	57
Ministerio del Trabajo	19
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	17
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	13
Superintendencia de Industria y Comercio	12
Superintendencia Financiera de Colombia	8
Caja de Compensacion Familiar Compensar	7
Caja de Compensacion Familiar de Fenalco Andi Comfenalco Cartagena	5
Caja de Compensacion Familiar de Nariño Comfamiliar Nariño	5
Caja de Compensacion Familiar del Choco Comfachoco	5
Caja de Compensacion Familiar Cafam	5
Coosalud EPS	4
Caja de Compensacion Familiar del Oriente Colombiano Comfaorient	3
Caja de Compensacion Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi Comfandi	3
Caja de Compensacion Familiar del Cesar Comfacesar	2
Caja de Compensacion Familiar del Casanare Comfacasanare	2
Caja de Compensacion Familiar Campesina Comcaja	2
Caja de Compensacion Familiar de Boyacá Comfaboy	2
Caja de Compensacion Familiar Comfamiliar del Atlantico	2
Caja de Compensacion Familiar Comfenalco Antioquia	2
Caja de Compensacion Familiar de Risaralda Comfamiliar Risaralda	2
Caja de Compensacion Familiar del Magdalena Cajamag	2
Caja de Compensacion Familiar del Meta Cofrem	2
Caja de Compensacion Familiar del Caqueta Comfaca	2
Alcaldía Municipal de Cota, Cundinamarca	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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Fiscalía General de la Nación	2
EPS Sura	2
Sistecrédito	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Caja de Compensacion Familiar de Cartagena y Bolivar Comfamiliar	1
Caja de Compensacion Familiar de Sucre Comfasucre	1
Caja de Compensacion Familiar de Cordoba Comfacor	1
Superintendencia de Transporte	1
Alcanos de Colombia S.A.	1
Ministerio de Educacion Nacional	1
Caja de Compensacion Familiar de Fenalco Comfenalco Quindio	1
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	1
Secretaria de Vivienda y Hábitat Valle del Cauca	1
Aliansalud EPS	1
Caja de Compensacion Familiar de Cundinamarca Comfacundi	1
Caja de Compensacion Familiar del Cauca Comfacauca	1
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional Y Contribuciones Parafiscales de da Protección Social	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Consorcio Fondo de Solidaridad Pensional	1
Ministerio de Transporte	1
Constructora Bolivar	1
Constructora Solanillas	1
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	1
Construyamos Colombia y Edificamos S.A.S.	1
Procuraduría General de la Nación	1
Américas Business Process Services S.A.	1
Secretaria Distrital de Movilidad	1
Departamento para la Properidad Social	1
Stf Group S.A.	1
Conjunto La Arboleda	1
Caja de Compensacion Familiar De Antioquia Comfama	1
Fondo Nacional del Ahorro	1
Alcaldía Municipal de Ventaquemad	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	1
Caja de Compensacion Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente	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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan	1
Alcaldia de Bucaramanga	1
Comfaorient EPS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>225</b>

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

### Traslados Internos

Para el IV trimestre de 2025 se realizaron **10** traslados internos, así:

N° de radicado	Nombre de remitente	Área a la que se traslada	Fecha de traslado	N° de memorando
1-2025-021286 Exp. 8247/2025/PQRSF	Ecoenergy LatinAmerica	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	02/10/2025	3-2025-003248
1-2025-020520 Exp. 7774/2025/PQRSF	Antonio Rafael Coronado Ortiz	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	15/10/2025	3-2025-003432
1-2025-020564 EXP. 7910/2025/PQRSF	Imprenta Nacional de Colombia	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	24/10/2025	3-2025-003570
1-2025-025163 Exp. 11549/2025/PQRSF	Alfonso Gutierrez	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	11/11/2025	3-2025-003824
1-2025-024180 Exp. 11520/2025/PQRSF	Wilson Andres Rojas Silva	Superintendencia Delegada para la Gestión	10/11/2025	3-2025-003807
1-2025-024529	PETICIONARIO ANONIMO Jhoncriollo1229@gmail.com	Julián Enrique Pinilla Malagón – Asesor Despacho Superintendente del Subsidio Familiar	11/11/2025	3-2025-003823
1-2025-028672	Luis Erwin Diaz Serrano	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	26/12/2025	3-2025-004558
1-2025-021982 Exp. 8255/2025/PQRSF	Ana Luz Gomez Cano	Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	13/11/2025	3-2025-003847

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

1-2025-020523 Exp. 7938/2025/PQRS	Ruth Mabel Mendez	Oficina Asesora Jurídica	22/10/2025	3-2025- 003536
--------------------------------------	----------------------	--------------------------	------------	-------------------

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

### 2.6 Medio de Ingreso de las PQRSF

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

Medio de ingreso	Total
Contáctenos (correo electrónico institucional)	1320
Formulario PQRSF (sede electrónica en pagina web)	699
Presencial	25
<b>Total general</b>	<b>2044</b>

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

### 3. Canal de atención telefónico

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico, está disponible para 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 IV trimestre del año 2025, evidencia un total de **1487** llamadas atendidas, con un nivel de atención de **87,49%** teniendo en cuenta que se establece el indicador de 80/20 (80%llamadas atendidas, 20%llamadas abandonadas).

Meses Trimestre	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Octubre	572	45
Noviembre	451	52
Diciembre	464	89
<b>Total</b>	<b>1487</b>	<b>186</b>

Tabla 8. Reporte de llamadas telefónicas IV trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia 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

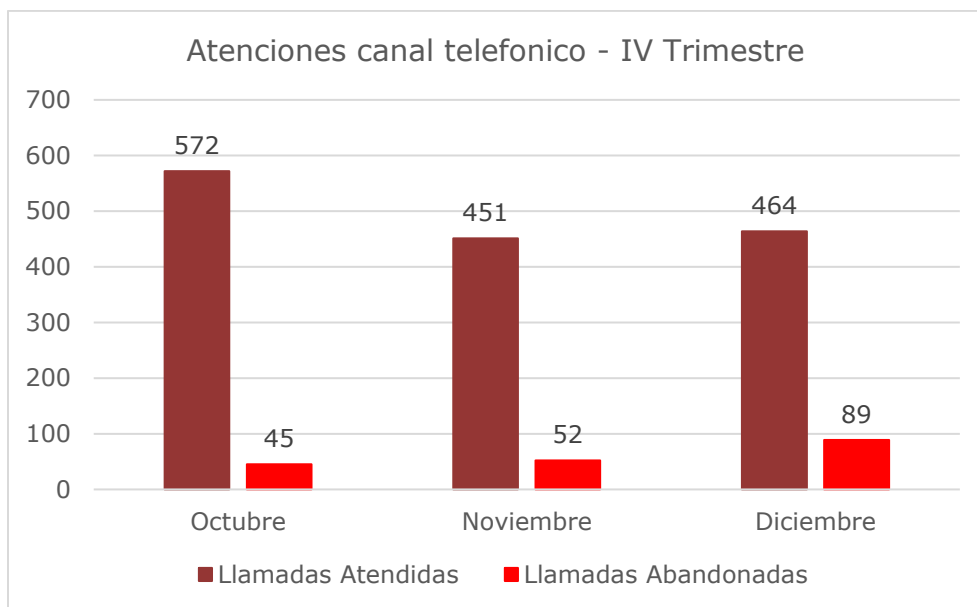
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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, IV Trimestre de 2025. Fuente: Plataforma 3CX

Para este trimestre se cuenta con un tiempo medio de atención (TMO) de **0:07:22**, detallado por mes así:

Tiempo de Conversación	
Octubre	06:45
Noviembre	08:27
Diciembre	06:54
<b>Total</b>	<b>07:22</b>

Tabla 9. Reporte TMO de llamadas telefónicas IV 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:

#### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Tipología	Cantidad
Informacion CCF	517
Consultar PQRSF	153
Radicar PQRSF	148
Información SSF	107
Competencia	62
Fondos de Ley	62
Afiliaciones	44
Subsidio Monetario	21
Certificado de Existencia y Representación Legal	19
Otros	18
Pensionados	4
Servicios Sociales	3
Tarjeta de Afiliación	1
Subsidio en Especie	1
Aportes	1
<b>Total general</b>	<b>1161</b>

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

Las tipologías en esta tabla suman 1161, es decir el 78,06% 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 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 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

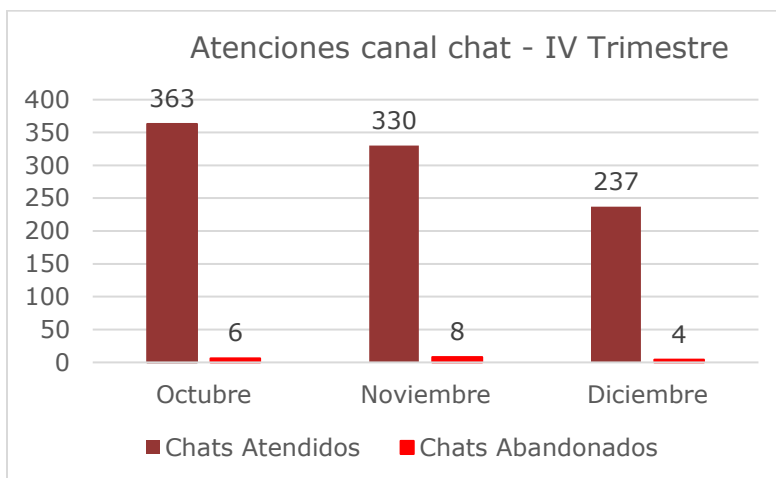
El reporte consolidado en el IV trimestre del año 2025, evidencia un total de **930** sesiones chat iniciadas por la ciudadanía y que fueron oportunamente atendidos por los agentes de la oficina de protección al ciudadano.

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chat Abandonados
Octubre	363	6
Noviembre	330	8
Diciembre	237	4
<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>18</b>

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

En el IV trimestre del año 2025, se evidencia un total de **930** chat atendidos, con un nivel de atención de **98,06%**.

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 fueras del horario de atención, los cuales no son tenidos en cuenta en ese ítem.



Gráfica 2. Comportamiento canal chat, IV 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 IV trimestre se evidencia que

#### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

las tipologías por las que se requiere más información a través de este canal son:

Tipología	Cantidad
Información CCF	217
Radical PQRSF	97
Fondos de Ley	66
Competencia	65
Afiliaciones	58
Consultar PQRSF	50
Información SSF	37
Subsidio Monetario	24
Certificado de Existencia y Representación Legal	24
Otros	22
Pensionados	7
Subsidio en Especie	1
<b>Total general</b>	<b>668</b>

Tabla 12. Tipologías canal de atención chat IV 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 IV trimestre de 2025 se recibieron un total de 632 sesiones de chat, en las cuales Lupita atendió las consultas de los ciudadanos.

Mes	Cantidad de Sesiones	Mensajes
Octubre	230	910
Noviembre	200	748
Diciembre	202	720
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>2378</b>

Tabla 13. Comportamiento IV trimestre 2025 canal Chatbot Lupita. 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

El análisis del trimestre muestra lo siguiente:

- **Uso del canal:** las interacciones se mantienen constantes frente al trimestre anterior (de 637 a 632 sesiones).

Durante el IV trimestre de 2025, el Chatbot **Lupita** se consolidó como un canal de primer contacto para orientación ciudadana, atendiendo principalmente saludos, consultas generales y solicitudes de información. En octubre, predominó una interacción neutral y ordenada, lo que refleja que los usuarios comprendieron a Lupita como una fuente confiable para resolver dudas básicas. En noviembre se evidenció una mejora en la experiencia, con un aumento de conversaciones satisfactorias y respuestas consistentes, manteniendo siempre un trato respetuoso y claro.

En diciembre, pese al aumento de consultas sobre subsidios y afiliación, Lupita cumplió un rol clave guiando a los usuarios hacia los canales adecuados. Aunque muchas conversaciones no fueron calificadas, esto no indica una mala percepción del servicio, sino un uso enfocado en obtener orientación rápida. En general, Lupita demostró estabilidad, coherencia en sus respuestas y un tono adecuado, posicionándose como una herramienta útil para apoyar la atención a la ciudadanía y descongestionar otros canales de atención.

### 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 IV trimestre de 2025, se atendieron **49** ciudadanos, discriminados mensualmente como se observa en la siguiente tabla:

Atenciones realizadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
	21	12	16	49

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

Con respecto al trimestre anterior, se observa una leve disminución en el número de atenciones presenciales, al pasar de cincuenta y un (51) 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

atendidos a cuarenta y nueve (49), lo que representa una reducción de dos (2) atenciones, equivalente a un 3,9 %.

### 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 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 IV trimestre 2025, se atendieron **16** ciudadanos, los cuales se pueden observar en la siguiente tabla por interacciones mensuales:

Atenciones realizadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
	9	4	3	<b>16</b>

*Tabla 15 Atenciones virtuales IV 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 IV trimestre de 2025 este buzón no presentó ninguna solicitud.

#### 8.2 Buzones Tecnológicos

Durante el IV trimestre de 2025 se realizó la verificación técnica de 9 buzones tecnológicos ó kioscos tecnológicos ubicados en 9 Cajas de Compensación Familiar del país (Riohacha, Barranquilla, Bogotá, Villavicencio, Pereira, Cali,

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

Ibagué, Pasto y Medellín). Como resultado de estas visitas, se evidenció que 8 de los 9 kioscos (88,9%) cuentan con monitor, CPU, sistema operativo y software institucional activos. En 7 kioscos (77,8%) se realizaron pruebas funcionales completas con resultados satisfactorios.

Las visitas técnicas permitieron dejar los equipos actualizados, identificar buenas prácticas de operación y contar con el acompañamiento activo del personal de las Cajas, aspecto que aportó información clave para la toma de decisiones.

### 9. Atención en Ferias y/o eventos

En el IV trimestre de 2025 se recibió invitación para participar en seis (6) ferias y dos eventos Cumbre Nacional por la Niñez y el XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, la información consolidada se presenta a continuación:

- **Feria de servicios del Sector Trabajo**

Esta feria fue organizada por el Ministerio del Trabajo. Se realizó el 07 de octubre de 2025, en el municipio de Buenaventura, Valle del Cauca. En total se informaron a 79 personas (77 afrodescendientes y 2 personas con discapacidad), sobre los servicios, trámites y canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7  
Edificio World Business Port  
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00  
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110  
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



- **Encuentro Nacional del Diplomado en Democracia y Régimen Electoral para la Participación Política de las Mujeres**

La Superintendencia del Subsidio Familiar participó en este evento mediante la presentación de los servicios de la entidad. Este evento se realizó los días 24 y 25 de noviembre de 2025, en la ciudad de Bogotá. En total se informaron a 182 mujeres sobre los trámites, servicios y canales de atención 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



- **Encuentro por el Trabajo Digno y Decente en Arauca**

La Supersubsidio estuvo presente en este evento para la presentación de los servicios, trámites y canales de atención de la entidad. El encuentro se llevó a cabo el 28 de noviembre en el municipio de Arauquita. En total fueron informadas 68 personas.



### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio



- **Feria Fiesta de Bienestar ADULTO MAYOR**

Esta feria fue organizada por la Caja de Compensación Familiar del Tolima, en el Lago Club COMFATOLIMA, permitió informar a un total de 102 personas sobre los servicios, trámites y canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



- **Feria de servicios del Sector Trabajo**

Esta feria fue organizada por el Ministerio del Trabajo. Se realizó el 12 de diciembre de 2025, en la Ciudad de Bogotá – Candelaria La Nueva (Localidad de Ciudad Bolívar). (Candelaria La Nueva). En total se atendieron 27 personas sobre los servicios, trámites y canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



- **Convenciones Regionales LGBTIQ+ "Hacia la Construcción de una Agenda Nacional del Movimiento Social"**

Este evento se realizó el 10 y 11 de diciembre de 2025, en el municipio de Granada, departamento del Meta, fue organizado por el Ministerio de Igualdad y Equidad. La Superintendencia del Subsidio Familiar participó a través de la presentación de su oferta institucional. En total fueron informadas 61 personas sobre los servicios, trámites y canales de atención 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

- **Cumbre Nacional por la Niñez**

Este evento se realizó el 15 de diciembre de 2025, fue organizado por el Ministerio de Igualdad y Equidad. La Superintendencia del Subsidio Familiar participó a través de la presentación de su oferta institucional. En total fueron informadas 117 personas sobre los servicios, trámites y canales de atención 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- **XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano**

Este evento se llevó a cabo en la ciudad de Leticia, Amazonas, del 22 al 25 de octubre de 2025, con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas – CAFAMAZ.

Se registraron directamente un total de ochenta y un (81) asistentes ante CAFAMAZ. No obstante, al evento asistieron un total de ciento dos (102) personas, tomando en consideración la participación de los funcionarios y contratistas comisionados de la SSF, los ponentes de otras entidades públicas (DNP), algunos representantes de las Cajas de Compensación, ASOCAJAS y FEDECAJAS que no se registraron previamente y los intérpretes de lenguaje de señas que se registraron en los listados de asistencia.

Este encuentro fue un espacio privilegiado de formación, intercambio y co-creación, que permitió fortalecer las capacidades técnicas y humanas de los equipos de las cajas de compensación familiar que se encuentran en primera línea de atención al ciudadano y adicionalmente, permitió dinamizar la gestión del conocimiento y la innovación.

### **DÍA 1. Miércoles 22 de octubre**



### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



### DÍA 2. Jueves 23 de octubre



### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

**DÍA 3. Viernes 24 de octubre**



### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



### DÍA 4. Sábado 25 de octubre



### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio



### **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 durante el IV 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

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

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

Certificados				
Nombre Curso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Conociendo La Cultura Sorda	2	13	9	24
El subsidio Familiar	1	24	20	45
Habilidades Comunicativas LSC	0	2	8	10
participación Ciudadana	1	10	10	21
Sistema del Subsidio Familiar	6	42	27	75
Subsidio Familiar De Vivienda	1	7	15	23
Superintendencia Del Subsidio Familiar	0	10	15	25
Cajas de Compensación Familiar	108	669	476	1253
<b>Total IV Trimestre</b>	<b>119</b>	<b>777</b>	<b>580</b>	<b>1476</b>

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

### 10.2 Visitas "Atención Focalizada" y "Educación informal a empresas"

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 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, así:

- 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Estas actividades se llevaron a cabo 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.

### Atención Focalizada

Para el fortalecimiento de la atención focalizada, durante el IV trimestre de 2025, se realizaron dos (2) visitas a población especial y diferencial, una (1) en el departamento de Cesar y una (1) en Cundinamarca; en un trabajo mancomunado con las cajas de compensación familiar de estos departamentos se llevaron a cabo visitas de Atención Focalizada en su capital y algunos de sus municipios informando a **224** personas, de las cuales 187 fueron trabajadores con discapacidad, beneficiarios y ciudadanos con discapacidad pertenecientes en su mayoría a las categorías A y B.

Departamento	Número de espacios	Discapacidad atendida
Cesar	9	Visual, Intelectual, Auditiva, Física
Cundinamarca	11	Visual, Intelectual, Auditiva, Física

*Tabla 17. Espacios de divulgación de programas, servicios y mecanismos de participación a a población especial y deferencial, durante el IV trimestre 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio



### *Educación Informal Empresas*

Para la generación de espacios de educación informal, durante el cuarto trimestre de 2025, las actividades de capacitación sobre derechos, deberes, mecanismos de participación, canales de atención y servicios del Sistema del Subsidio Familiar, logró impactar e informar a un total de **1698** trabajadores en los departamentos de Chocó, Quindío, Meta, Norte de Santander y La Guajira, así:

Fecha	Departamento	Número de empresas	Número de Trabajadores Rurales	Número de Trabajadores Urbanos	Total Trabajadores
7-10 oct	Quindío	10	23	323	346
27-30 oct	Chocó	11	0	197	197
11-14 nov	Meta	66	114	360	474
25-28 nov	Norte de Santander	12	36	254	290
2-5 dic	La Guajira	9	176	215	391
<b>Total</b>					<b>1698</b>

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

*Tabla 18. Departamentos y número de trabajadores capacitados mediante educación informal a empresas durante el IV trimestre de 2025*



Las acciones pedagógicas implementadas son un reflejo del enfoque proactivo hacia la inclusión y participación ciudadana. Estas jornadas de aproximación

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

presencial 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 las cajas de compensación familiar.

### 11. Redes Sociales

Para el IV 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 una base compartida en One Drive a la persona delegada de OPU, se proyecta la respuesta desde esta área y se remite a través de la misma base, para que, quien corresponda publique la respuesta en cada red social.

Durante el IV trimestre de 2025, el área de Comunicaciones remitió a la Oficina de Protección al Usuario un total de **128 mensajes** recibidos a través de las redes sociales oficiales de la entidad, los cuales fueron atendidos en su totalidad (100 %).

La distribución mensual de los mensajes fue la siguiente: octubre **49**; noviembre **66**; y diciembre **13**.

A su vez, estas atenciones se discriminaron por red social, conforme se detalla a continuación:

Redes Sociales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>X</b>	32	19	8	59
<b>Facebook</b>	10	10	3	23
<b>Instagram</b>	6	2	2	10
<b>TikTok</b>	1	35	0	36
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>66</b>	<b>13</b>	<b>128</b>

*Tabla 19. Atenciones a través de redes sociales IV Trimestre de 2025. Fuente: Redes sociales Supersubsidio*

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

Así mismo, se constató que de las 128 PQRSF, 58 fueron recibidas por medio de comentario público, 48 por etiqueta de la Supersubsidio y 22 a través de mensaje directo en las redes sociales. Predominan los comentarios y etiquetas, lo que refleja un alto nivel de exposición pública de las solicitudes ciudadanas y

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2





## Supersubsidio

la necesidad de mantener tiempos de respuesta oportunos para preservar la imagen institucional.

En relación con la identificación de la Caja de Compensación Familiar, se evidenció que en 52 atenciones, correspondientes al 40,63 %, los ciudadanos diligenciaron de manera expresa la caja objeto de su consulta. No obstante, en 76 registros, equivalentes al 59,37 %, no se identificó una caja específica.

Las cajas con mayor número de menciones fueron:

1. Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA
2. Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFANDI
3. Caja Colombiana de Subsidio Familiar – COLSUBSIDIO
4. Caja de Compensación Familiar de Córdoba – COMFACOR
5. Caja Santandereana de Subsidio Familiar – CAJASAN

### 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	59
Fondo Vivienda Interes Social Fovis	39
Servicios sociales	13
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	6
Competencia	5
Subsidio monetario	4
Afiliación	1
Canales de atención	1
<b>Total general</b>	<b>128</b>

*Tabla 20. Tipificación atenciones a través de redes sociales IV Trimestre de 2025. Fuente: Base de tipificación redes sociales Supersubsidio. archivo de Oficina de Protección al Usuario)*

Las tipologías por las cuales la ciudadanía recurrió con mayor frecuencia a las redes sociales durante el IV trimestre se concentran principalmente en la categoría “Otros”, con 59 registros, lo que representa la mayor proporción del total. Este comportamiento evidencia la existencia de solicitudes y consultas que no se ajustan plenamente a las tipologías actualmente definidas, lo cual sugiere

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

la necesidad de fortalecer y depurar el esquema de clasificación para mejorar la caracterización de las interacciones ciudadanas.

En segundo lugar, se ubican las consultas relacionadas con el Fondo de Vivienda de Interés Social (FOVIS), con 39 registros, reflejando un alto interés de la ciudadanía en temas asociados a subsidios de vivienda, postulación y procesos relacionados, lo que ratifica la relevancia de esta temática dentro de la gestión de PQRSF en redes sociales.

Las tipologías correspondientes a Servicios sociales, con 13 registros, y al FOSFEC – Mecanismo de Protección al Cesante, con 6 registros, evidencian una participación moderada, asociada principalmente a inquietudes sobre acceso a beneficios, requisitos y procedimientos.

### **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.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se evidenció que la implementación del servicio de BPO en la Superintendencia del Subsidio Familiar aportó a la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo de la entidad. A partir de mayo de 2025, se consolidó una aceleración en los tiempos de respuesta de PQRSF; mientras que en los primeros dos trimestres el grueso de las respuestas se concentraba en los días 14 y 15 (límite del término legal), los datos actuales muestran una gestión proactiva: el 14% de los casos se gestionan el 12% entre los días 5 y 7, y un 10% adicional se gestiona entre los días 6 y 15. Esta evolución permitió pasar de un 38% de respuestas en el día 15 a un modelo donde la mayoría de los casos se cierran con antelación, reduciendo los tiempos de respuesta.

Esta eficiencia técnica ha neutralizado el riesgo de vencimiento. Tras haberse materializado riesgos en 16 expedientes durante el primer semestre del año (7 en el primer trimestre, 9 en el segundo), el tercer y cuarto trimestre de 2025 cerró con un (1) caso gestionado fuera de los términos legales, garantizando un cumplimiento del 100% y eliminando posibles hallazgos de entes de control.

Finalmente, la gestión de los canales de interacción ciudadana bajo el modelo BPO muestra una curva de mejora significativa:

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

- Canal Telefónico: Se logró una reducción drástica en la tasa de abandono, pasando de un crítico 51% en el primer trimestre a un eficiente 13% al cierre del cuarto trimestre.
- Canal Chat: La efectividad se incrementó de manera sostenida, reduciendo la deserción del 9.5% (184 abandonos) al inicio del año a un mínimo del 2% al cierre del cuarto trimestre

Estos indicadores confirman que el Acuerdo Marco de Precios para servicios de BPO no solo ha optimizado los recursos del proyecto de inversión, sino que ha elevado sustancialmente la calidad de la experiencia del ciudadano y la seguridad jurídica de la Superintendencia.

### 13. Consolidado Canales 2025

Se presenta el consolidado del IV trimestre, con resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2025, en el cual se realizaron **9420** atenciones, obteniendo un acumulado para el año 2025 de **31440** 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	Oct	Nov	Dic	IV trimestre	TOTAL
Aplicativo PQRSF	411	675	745	1831	700	920	733	2353	775	638	865	2278	809	626	609	2044	8506
Atn. presencial	16	18	21	55	11	9	12	32	21	15	15	51	21	12	16	49	187
Atn. Virtual	5	9	8	22	13	14	9	36	9	7	9	25	9	4	3	16	99
Atn. telefónica	499	703	665	1867	627	711	578	1916	750	579	666	1995	572	451	464	1487	7265
Chat	674	623	646	1943	585	558	532	1675	647	537	416	1600	363	330	237	930	6148
Buzones	N/A			0	N/A			0	N/A			0	N/A			0	0
Ferias y eventos	0	0	0	0	0	0	57	57	0	0	0	0	181	352	205	738	795
Curso virtual	21	42	139	202	8	36	16	60	42	267	416	725	119	777	580	1476	2463
Chat Lupita	127	87	95	309	71	115	87	273	163	235	239	637	230	200	202	632	1851
Educación informal	0	0	0	0	72	0	223	295	332	612	570	1514	596	935	391	1922	3731
Redes sociales	14	4	16	34	8	15	21	44	75	61	55	191	49	66	13	128	397
Total	1767	2161	2335	6263	2095	2378	2268	6741	2814	2951	3251	9016	2947	3753	2720	9422	31442

Tabla 21. Seguimiento general a interacciones con los ciudadanos a través de los canales de atención de la Supersubsidio 2025. Elaboración propia

### 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

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 realiza la siguiente modificación en cuanto los datos reportados en el informe del trimestre anterior:

Canal PQRSF escritas:

Mes de septiembre: Inicialmente se reportaron 866 atenciones. Sin embargo, la cifra se actualiza a 865, toda vez que se identificó una PQRSF duplicada, la cual fue gestionada de manera paralela por dos gestores. En consecuencia, se unificó la gestión y se dio cierre al expediente únicamente con un radicado válido.

### 14. Conclusiones

- En cuanto a los canales de atención, se destaca un desempeño favorable en todos los medios habilitados:
  - ✓ El canal telefónico registró 1.487 llamadas atendidas, alcanzando un nivel de atención del 87,49 %.
  - ✓ El canal chat evidenció 930 sesiones atendidas, con un nivel de atención del 98,06 %, lo que refleja una gestión oportuna y eficiente en la atención en tiempo real.
  - ✓ El canal de redes sociales alcanzó un nivel de atención del 100 %, garantizando respuesta integral a todas las interacciones ciudadanas recibidas durante el trimestre.
- 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.
- En relación con la verificación del atributo de oportunidad, tanto para los expedientes pendientes del III trimestre de 2025 como para los gestionados en el IV trimestre, se evidencia un alto nivel de cumplimiento de los términos legales. En los casos en los que la respuesta se emitió por fuera de los quince (15) días hábiles, se contó con la respectiva ampliación de términos enviada de manera oportuna, garantizando el debido proceso.
- Las actividades de educación informal realizadas en diferentes departamentos lograron un impacto representativo en el reconocimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar, como la entidad que desarrolla la Inspección, Vigilancia y Control a las cajas de compensación

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

familiar. Esto permite mejorar el conocimiento y la comprensión de los derechos y deberes de los trabajadores en el Sistema del Subsidio Familiar, fortaleciendo así la confianza institucional y la participación de la ciudadanía en la garantía de sus derechos.

Cordialmente,

**ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Alberto Emilio Gutierrez – Contratista  
Cindy Johana Castro – Contratista  
Jessica Paola Parra García – Agente Profesional Outsourcing  
Michel Angel Sánchez – Contratista  
Viviana Mahecha Junco – Técnico Administrativo

Revisado por:

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

Fecha elaboración: diciembre 2025 – enero de 2026

\*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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2